

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
LAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT SALAH SATU  
PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DI WILAYAH  
DENPASAR TIMUR TAHUN 2023**



Oleh :  
**NI LUH DIAN ARISTA**  
**NIM. P07125020011**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR  
JURUSAN KESEHATAN GIGI  
PRODI DIPLOMA III  
DENPASAR  
2023**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
LAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT SALAH SATU  
PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DI WILAYAH  
DENPASAR TIMUR TAHUN 2023**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Jurusan Kesehatan Gigi**



Oleh :  
**NI LUH DIAN ARISTA**  
**NIM. P07125020011**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR  
JURUSAN KESEHATAN GIGI  
PRODI DIPLOMA III  
DENPASAR  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
LAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT SALAH SATU  
PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DI WILAYAH  
DENPASAR TIMUR TAHUN 2023**

Oleh :

**NI LUH DIAN ARISTA**  
**NIM. P07125020011**

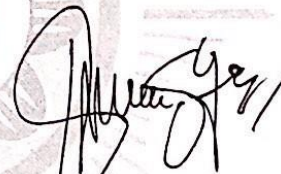
**TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN**

Pembimbing Utama:



drg. I Gusti Ayu Raiyanti, M.Pd  
NIP. 195812141984032001

Pembimbing Pendamping:




Anak Agung Gede Agung, SKM, M.Kes  
NIP. 196801081989031003

MENGETAHUI

**KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR**



  
drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes  
NIP. 196604171992032001

**KARYA TULIS ILMIAH DENGAN JUDUL :**  
**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP**  
**LAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT SALAH SATU**  
**PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DI WILAYAH**  
**DENPASAR TIMUR TAHUN 2023**

Oleh :

**NI LUH DIAN ARISTA**  
**NIM. P07125020011**

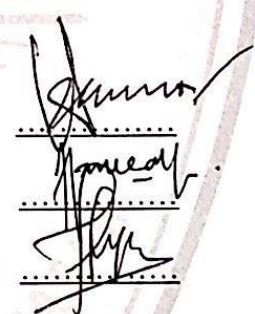
**TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI**

**PADA HARI : SELASA**

**TANGGAL : 16 MEI 2023**

**TIM PENGUJI :**

1. I Made Budi Artawa, S.Si.T, M.Kes (Ketua)
2. Ni Nyoman Dewi Supariani, S.Si.T, M.Kes (Anggota)
3. drg. I Gusti Ayu Raiyanti, M.Pd (Moderator)



**MENGETAHUI**

**KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI**  
**POLTEKKES KEMENKES DENPASAR**



**drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes**  
**NIP. 196604171992032001**

DESCRIPTION OF SERVICE SATISFACTION LEVEL DENTAL AND  
MOUTH HEALTH ONE OF THE INDEPENDENT DENTISTS  
DENPASAR TIMUR DISTRIC  
YEAR 2023

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the goals of improving the quality of health services. Satisfaction is a comparison between the perception of the service received with expectations before getting the treatment. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with dental and oral health services as an independent dentist practice in the Denpasar Timur area in 2023. This type of research is descriptive using a survey method. Respondents of this study amounted to 30 people. The results of the research on the tangibles dimension are the most satisfied category with a percentage of 63.4%, on the reliability dimension the most are the satisfied category with a percentage of 86.7%, on the responsiveness dimension the most are the satisfied category with a percentage of 76.7%, on the assurance dimension the highest is the satisfied category with a percentage of 63.4%, and on the empathy dimension the most is the satisfied category with a percentage of 83.4%. The conclusion of this study is that the five dimensions of satisfaction are the results of the level of satisfaction with the satisfied category.

Keywords : Satisfaction, Dental health service

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN  
KESEHATAN GIGI DAN MULUT SALAH SATU PRAKTIK MANDIRI  
DOKTER GIGI DI WILAYAH DENPASAR TIMUR  
TAHUN 2023

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan merupakan perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur tahun 2023. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan metode survey. Responden penelitian ini berjumlah 30 orang. Hasil penelitian pada dimensi *tangibles* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 63,4%, pada dimensi *reability* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 86,7%, pada dimensi *responsiveness* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 76,7%, pada dimensi *assurance* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 63,4%, dan pada dimensi *empathy* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 83,4%. Simpulan penelitian ini bahwa kelima dimensi kepuasan didapatkan hasil tingkat kepuasan dengan kategori puas.

Kata kunci : Kepuasan, Layanan Kesehatan Gigi

## RINGKASAN PENELITIAN

### GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT SALAH SATU PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DI WILAYAH DENPASAR TIMUR TAHUN 2023

Oleh : Ni Luh Dian Arista (P07125020011)

Kepuasan merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pasien yang akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi kualitas fasilitas kesehatan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur tahun 2023. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka merima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan sesudah pelayanan kesehatan gigi dan mulut mereka terima. Terdapat lima dimensi kepuasan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survey. Pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dalam pengambilan sampel. Analisis data yang digunakan diperoleh dengan cara jumlah total nilai harapan pada dimensi mutu pelayanan dibandingkan dengan jumlah total nilai kenyataan pada dimensi mutu pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan dimensi *tangibles* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 63,4%, pada dimensi *reliability* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 86,7%, pada dimensi *responsiveness* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 76,7%, pada dimensi *assurance* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 63,4%, dan pada dimensi *empathy* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 83,4%.

Simpulan pada penelitian bahwa setiap dimensi dengan persentase paling banyak dengan kategori puas. Diharapkan pihak dari praktik mandiri dokter gigi di Jl. WR Supratman, Sumerta Kauh, Kecamatan Denpasar Timur agar tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut

sesuai dengan dimensi mutu pelayanan, yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Salah Satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Timur Tahun 2023” dengan baik dan tepat pada waktunya. Karya tulis ilmiah ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan mata kuliah karya tulis ilmiah Program Diploma III Jurusan Kesehatan Gigi.

Dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, penulis menemukan banyak kesulitan namun akhirnya dapat terlewati berkat bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.Kp., S.Tr.Keb, M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
2. Ibu drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes., selaku Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Denpasar.
3. Ibu drg. I Gusti Ayu Raiyanti, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
4. Bapak Anak Agung Gede Agung, SKM, M.Kes., selaku dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.

5. Pemilik Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. WR Supratman, Sumerta Kauh, Kecamatan Denpasar Timur yang telah bersedia tempat praktiknya menjadi tempat penelitian,
6. Kedua orang tua saya I Kadek Jaya Adikusuma dan Ni Kadek Setyawati serta kedua adik saya I Kadek Ruben dan I Komang Harta Jaya yang telah memberikan dorongan, dukungan moral, material, dan semangat selama proses penyusunan karya tulis ilmiah ini.
7. I Komang Arta Widnyana yang telah memberikan semangat dan menemani serta membantu saya selama proses penyusunan karya tulis ilmiah ini.
8. Teman-teman mahasiswa Jurusan Kesehatan Gigi Angkatan ke XXIII yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat sehingga terselesaikannya karya tulis ilmiah ini dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat sehingga terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa, karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan karya tulis ilmiah ini.

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN SAMBUNG .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTAK.....	vi
RINGKASAN PENELITIAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kepuasan Pasien.....	7
B. Pelayanan Kesehatan.....	12
C. Praktik Mandiri Dokter Gigi.....	14
BAB III KERANGKA KONSEP.....	16
A. Kerangka Konsep .....	16
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	17
BAB IV METODE PENELITIAN .....	18
A. Jenis Penelitian.....	18
B. Alur Penelitian .....	18
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	19
D. Populasi dan Sampel .....	19
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	20

F. Pengolahan dan Analisis Data.....	21
G. Etika Penelitian .....	23
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	25
A. Hasil Penelitian .....	25
B. Pembahasan.....	32
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	36
A. Simpulan .....	36
B. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA .....	38

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Definisi Operasional.....	17
Tabel 2. Analisis Data Tingkat Kepuasan.....	22
Tabel 3. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut dari Aspek <i>Tangibles</i> pada Salah Satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Timur Tahun 2023 .....	28
Tabel 4. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut dari Aspek <i>Reliability</i> pada Salah Satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Timur Tahun 2023 .....	28
Tabel 5. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut dari Aspek <i>Rresponsiveness</i> pada Salah Satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Timur Tahun 2023 .....	29
Tabel 6. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut dari Aspek <i>Assurance</i> pada Salah Satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Timur Tahun 2023.....	29
Tabel 7. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut dari Aspek <i>Empathy</i> pada Salah Satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Timur Tahun 2023.....	30

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian Tingkat Kepuasan Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Kecamatan Denpasar Timur Tahun 2023.....	16
Gambar 2. Alur Penelitian.....	18
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	26
Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

		<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Jadwal Penelitian .....	40
Lampiran 2	Kuesioner Harapan.....	41
Lampiran 3	Kuesioner Kenyataan.....	45
Lampiran 4	Tabel Induk Harapan.....	49
Lampiran 5	Tabel Induk Kenyataan.....	51
Lampiran 6	Tabel Analisis Data.....	53
Lampiran 7	<i>Informed Consent</i> .....	58
Lampiran 8	Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	60
Lampiran 9	Lampiran Penjelas Sebelum Penelitian.....	61
Lampiran 10	Denah Lokasi Penelitian.....	63
Lampiran 11	Lembar Persetujuan Etik.....	64
Lampiran 12	Surat Ijin Pengambilan Data.....	66
Lampiran 13	Bimbingan Karya Tulis Siak.....	67
Lampiran 14	Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Repository.....	68
Lampiran 15	Hasil Turnitin/Plagiarisme.....	69