

JADWAL PENELITIAN

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

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																			
		Januari 2023				Februari 2023				Maret 2023				April 2023				Mei 2023			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pengajuan judul proposal	■																			
2	Penyusunan proposal	■	■	■	■	■	■	■	■												
3	Bimbingan proposal	■	■			■	■	■	■												
4	Pengumpulan proposal						■	■	■												
5	Seminar proposal						■	■	■												
6	Revisi proposal								■												
7	Pengurusan izin									■	■	■	■								
8	Penelitian													■	■	■	■				
9	Ujian KTI																	■	■		
10	Revisi KTI																	■	■	■	
11	Pengumpulan KTI																				■

Lampiran 2

Kuesioner Harapan

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan
Gigi dan Mulut Salah Satu Praktik Mandiri Dokter Gigi
di Wilayah Denpasar Timur Tahun 2023

IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Pengisian :
Jenis Kelamin : L/P
Umur :
Pendidikan :
No. Hp :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah pertanyaan di bawah ini sesuai dengan informasi yang Bapak/Ibu miliki tentang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Kecamatan Denpasar Timur.
2. Beri tanda ceklist (√) pada setiap pilihan jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai.

KETERANGAN PILIHAN JAWABAN

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup Puas

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

3. Bila terdapat pertanyaan yang tidak dimengerti, dapat ditanyakan langsung kepada peneliti atau perawat yang bertugas.

Kuesioner Persepsi Kepuasan Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut (Harapan)

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SP	P	CP	TP	STP
Kepuasan terhadap dimensi <i>tangibles</i> atau bukti fisik						
1	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan					
2	Penataan eksterior dan interior ruangan					
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang digunakan					
4	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas					
5	Kursi tunggu pasien cukup tersedia					
6	Penataan ruang di pelayanan Praktik Mandiri Dokter Gigi Wilayah Denpasar Timur sudah ergonomis dan nyaman					
Jumlah						
Kepuasan terhadap dimensi <i>reliability</i> atau kehandalan tenaga kesehatan						
7	Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat					
8	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat					
9	Jadwal pelayanan poli gigi Praktik Mandiri Dokter Gigi Wilayah Denpasar Timur dijalankan dengan tepat					
10	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit					
11	Tenaga kesehatan gigi di Praktik Mandiri Dokter Gigi Wilayah Denpasar Timur sudah profesional dan bertanggung jawab					
Jumlah						

Kepuasan terhadap dimensi <i>responsiveness</i> atau ketangkapan						
12	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien					
13	Petugas memberikan informasi yang jelas, dan mudah dimengerti					
14	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan					
15	Waktu tunggu pelayanan di Praktik Mandiri Dokter Gigi Wilayah Denpasar Timur tidak memakan waktu lama					
Jumlah						
Kepuasan terhadap dimensi <i>assurance</i> atau jaminan atau kepastian						
16	Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit					
17	Keterampilan dokter, dan perawat dalam bekerja					
18	Pelayanan yang sopan dan ramah					
19	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan					
20	Biaya perawatan yang murah					
21	Proses pembayaran yang mudah dan tidak berbelit-belit					
Jumlah						
Kepuasan terhadap dimernsi <i>empathy</i> atau empati						
22	Memberikan perhatian secara khusus kepada pasien					
23	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya					

24	Pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain					
25	Tenaga kesehatan gigi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien					
Jumlah						

Lampiran 3

Kuesioner Kenyataan

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Salah Satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Timur Tahun 2023

IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Pengisian :
Jenis Kelamin : L/P
Umur :
Pendidikan :
No. Hp :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah pertanyaan di bawah ini sesuai dengan informasi yang Bapak/Ibu miliki tentang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Kecamatan Denpasar Timur.
2. Beri tanda ceklist (✓) pada setiap pilihan jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai.

KETERANGAN PILIHAN JAWABAN

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup Puas

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

3. Bila terdapat pertanyaan yang tidak dimengerti, dapat ditanyakan langsung kepada peneliti atau perawat yang bertugas.

Kuesioner Persepsi Kepuasan Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut (Kenyataan)

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SP	P	CP	TP	STP
Kepuasan terhadap dimensi <i>tangibles</i> atau bukti fisik						
1	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan					
2	Penataan eksterior dan interior ruangan					
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang digunakan					
4	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas					
5	Kursi tunggu pasien cukup tersedia					
6	Penataan ruang di pelayanan Praktik Mandiri Dokter Gigi Wilayah Denpasar Timur sudah ergonomis dan nyaman					
Jumlah						
Kepuasan terhadap dimensi <i>reliability</i> atau kehandalan tenaga kesehatan						
7	Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat					
8	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat					
9	Jadwal pelayanan poli gigi Praktik Mandiri Dokter Gigi Wilayah Denpasar Timur dijalankan dengan tepat					
10	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit					
11	Tenaga kesehatan gigi di Praktik Mandiri Dokter Gigi Wilayah Denpasar Timur sudah profesional dan bertanggung jawab					
Jumlah						

Kepuasan terhadap dimensi <i>responsiveness</i> atau ketangkapan						
12	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien					
13	Petugas memberikan informasi yang jelas, dan mudah dimengerti					
14	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan					
15	Waktu tunggu pelayanan di Praktik Mandiri Dokter Gigi Wilayah Denpasar Timur tidak memakan waktu lama					
Jumlah						
Kepuasan terhadap dimensi <i>assurance</i> atau jaminan atau kepastian						
16	Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit					
17	Keterampilan dokter, dan perawat dalam bekerja					
18	Pelayanan yang sopan dan ramah					
19	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan					
20	Biaya perawatan yang murah					
21	Proses pembayaran yang mudah dan tidak berbelit-belit					
Jumlah						
Kepuasan terhadap dimernsi <i>empathy</i> atau empati						
22	Memberikan perhatian secara khusus kepada pasien					
23	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya					

24	Pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain					
25	Tenaga kesehatan gigi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien					
Jumlah						

TABEL INDUK

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

No	Pendidikan	Umur	P/L	Jumlah Soal																							Jumlah Total Skor							
				Tangibles						Jumlah	Reliability					Jumlah	Responsiveness				Jumlah	Assurance						Jumlah	Empathy				Jumlah	
				1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5		1	2	3	4		1	2	3	4	5			6	1	2	3		4
1	SMA	43	L	4	5	5	5	4	4	27	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	19	4	5	5	4	4	5	27	4	4	5	5	18	114
2	SMA	21	L	5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	5	4	22	5	4	5	5	19	4	5	5	4	4	5	27	5	4	4	5	18	115
3	SMA	18	L	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	121
4	SMP	16	L	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	20	124
5	SMA	23	L	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	125
6	SMA	48	L	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	23	4	5	4	5	18	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	120
7	SMA	53	L	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	125
8	SMA	22	P	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	20	123
9	SMA	51	P	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	20	122
10	S1	35	P	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	122
11	SMA	29	L	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	125
12	S1	52	L	5	5	5	4	4	5	28	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	19	4	4	5	4	5	5	27	5	5	4	4	18	115
13	S1	28	P	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	125

14	SMA	28	P	4	4	3	4	4	3	22	5	4	5	4	4	22	4	4	4	3	15	5	4	4	4	4	4	25	5	4	5	4	18	102					
15	S1	23	P	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	20	123					
16	DIPLOMA	41	L	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	125					
17	SMA	42	P	5	5	5	5	4	4	28	4	5	5	4	5	23	5	5	5	4	19	4	5	5	5	5	5	29	4	5	5	5	19	118					
18	SMA	18	P	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	123					
19	SMP	16	P	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	125					
20	S1	39	P	4	3	3	4	5	5	24	3	3	4	3	3	16	4	4	3	4	15	3	5	5	4	4	5	26	3	3	4	4	14	95					
21	DIPLOMA	24	P	4	4	5	5	3	4	25	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	3	15	102					
22	SMA	23	P	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	125					
23	SMA	32	L	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	5	20	122					
24	SMA	45	L	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	125					
25	DIPLOMA	23	P	5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	3	3	3	3	5	5	22	5	5	5	5	20	114					
26	DIPLOMA	25	P	4	4	3	5	5	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	3	4	4	5	4	4	24	5	5	5	5	20	115					
27	S2	44	L	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	5	5	5	5	4	3	27	5	5	5	5	20	119					
28	S1	27	P	5	5	5	5	5	5	30	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	20	4	4	4	5	5	5	27	4	4	3	4	15	113					
29	SMP	17	L	4	5	5	5	5	5	29	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	29	5	5	4	5	19	119					
30	SMP	16	P	5	5	4	4	4	4	26	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	118					
Jumlah				852							713							575							845							574							3559

Keterangan:

Sangat puas diberi bobot 5

Puas diberi bobot 4

Cukup puas 3

Tidak puas diberi bobot 2

Sangat tidak puas diberi bobot 1

TABEL INDUK

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

No	Pendidikan	Umur	P/L	Jumlah Soal																								Jumlah Total Skor						
				Tangibles						Jumlah	Reliability					Jumlah	Responsiveness				Jumlah	Assurance							Jumlah	Empathy				Jumlah
				1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6			1	2	3	4	
1	SMA	43	L	4	5	5	5	4	4	27	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	19	4	4	5	5	4	5	27	4	5	5	5	19	116
2	SMA	21	L	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	19	5	4	5	5	4	5	28	5	4	5	4	18	117
3	SMA	18	L	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	123
4	SMP	16	L	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	125
5	SMA	23	L	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	125
6	SMA	48	L	5	4	5	5	4	5	28	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	120
7	SMA	53	L	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	125
8	SMA	22	P	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	124
9	SMA	51	P	5	5	5	4	5	5	29	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	20	122
10	S1	35	P	5	4	5	5	5	4	28	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	122
11	SMA	29	L	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	125
12	S1	52	L	4	4	5	5	5	5	28	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	19	5	5	5	4	4	5	28	5	4	5	4	18	116
13	S1	28	P	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	125

14	SMA	28	P	5	4	4	4	4	3	24	4	4	5	4	5	22	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	4	23	5	5	4	4	18	102
15	S1	23	P	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	123
16	DIPLOMA	41	L	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	124
17	SMA	42	P	4	5	5	5	5	4	28	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	5	29	4	5	4	5	18	118
18	SMA	18	P	4	5	5	5	5	5	29	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	123
19	SMP	16	P	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	125
20	S1	39	P	3	5	5	4	3	5	25	3	5	3	4	3	18	5	4	3	3	15	4	3	5	4	5	5	26	3	4	5	5	17	101
21	DIPLOMA	24	P	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	5	4	21	3	4	4	5	16	4	4	5	5	3	4	25	4	4	5	4	17	105
22	SMA	23	P	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	125
23	SMA	32	L	5	4	5	5	5	5	29	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	17	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	20	117
24	SMA	45	L	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	125
25	DIPLOMA	23	P	4	5	4	4	5	4	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	5	20	119
26	DIPLOMA	25	P	3	4	4	5	5	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	3	5	5	4	25	5	5	5	5	20	116
27	S2	44	L	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	3	27	5	5	5	5	20	121
28	S1	27	P	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	4	3	5	5	17	119
29	SMP	17	L	5	5	5	5	5	4	29	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	19	119
30	SMP	16	P	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	20	121
JUMLAH				854							717							576					860					581					3588	

Keterangan:

Sangat puas diberi bobot 5

Puas diberi bobot 4

Cukup puas 3

Tidak puas diberi bobot 2

Sangat tidak puas diberi bobot 1

Lampiran 6

TABEL ANALISIS DATA

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

1. Dimensi *Tangibles*

Responden	<i>Tangibles</i>		Keterangan	Kriteria
	Skor Harapan	Skor Kenyataan		
1	27	27	Kenyataan = Harapan	Puas
2	29	29	Kenyataan = Harapan	Puas
3	28	29	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
4	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
5	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
6	30	28	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
7	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
8	29	30	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
9	28	29	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
10	29	28	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
11	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
12	28	28	Kenyataan = Harapan	Puas
13	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
14	22	24	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
15	29	29	Kenyataan = Harapan	Puas
16	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
17	28	28	Kenyataan = Harapan	Puas
18	30	29	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
19	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
20	24	25	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
21	25	26	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
22	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
23	29	29	Kenyataan = Harapan	Puas
24	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
25	27	22	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
26	26	26	Kenyataan = Harapan	Puas
27	29	29	Kenyataan = Harapan	Puas
28	30	27	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
29	29	29	Kenyataan = Harapan	Puas
30	26	26	Kenyataan = Harapan	Puas

2. Dimensi *Reliability*

Responden	<i>Reliability</i>		Keterangan	Kriteria
	Skor Harapan	Skor Kenyataan		
1	23	24	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
2	22	23	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
3	24	24	Kenyataan = Harapan	Puas
4	25	25	Kenyataan = Harapan	Puas
5	25	25	Kenyataan = Harapan	Puas
6	23	23	Kenyataan = Harapan	Puas
7	25	25	Kenyataan = Harapan	Puas
8	25	25	Kenyataan = Harapan	Puas
9	25	24	Kenyataan = Harapan	Puas
10	24	24	Kenyataan = Harapan	Puas
11	25	25	Kenyataan = Harapan	Puas
12	23	23	Kenyataan = Harapan	Puas
13	25	25	Kenyataan = Harapan	Puas
14	22	22	Kenyataan = Harapan	Puas
15	25	25	Kenyataan = Harapan	Puas
16	25	25	Kenyataan = Harapan	Puas
17	23	23	Kenyataan = Harapan	Puas
18	24	24	Kenyataan = Harapan	Puas
19	25	25	Kenyataan = Harapan	Puas
20	16	18	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
21	21	21	Kenyataan = Harapan	Puas
22	25	25	Kenyataan = Harapan	Puas
23	25	22	Kenyataan = Harapan	Puas
24	25	25	Kenyataan = Harapan	Puas
25	25	25	Kenyataan = Harapan	Puas
26	25	25	Kenyataan = Harapan	Puas
27	25	25	Kenyataan = Harapan	Puas
28	21	25	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
29	22	22	Kenyataan = Harapan	Puas
30	25	25	Kenyataan = Harapan	Puas

3. Dimensi *Responsiveness*

Responden	<i>Responsiveness</i>		Keterangan	Kriteria
	Skor Harapan	Skor Kenyataan		
1	19	19	Kenyataan = Harapan	Puas
2	19	19	Kenyataan = Harapan	Puas
3	19	20	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
4	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
5	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
6	18	19	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
7	20	20	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
8	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
9	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
10	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
11	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
12	19	19	Kenyataan = Harapan	Puas
13	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
14	15	15	Kenyataan = Harapan	Puas
15	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
16	20	19	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
17	19	20	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
18	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
19	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
20	15	15	Kenyataan = Harapan	Puas
21	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
22	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
23	20	17	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
24	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
25	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
26	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
27	18	20	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
28	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
29	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
30	18	18	Kenyataan = Harapan	Puas

4. Dimensi Assurance

Responden	Assurance		Keterangan	Kriteria
	Skor Harapan	Skor Kenyataan		
1	27	27	Kenyataan = Harapan	Puas
2	27	28	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
3	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
4	29	30	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
5	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
6	29	30	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
7	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
8	29	29	Kenyataan = Harapan	Puas
9	29	29	Kenyataan = Harapan	Puas
10	29	30	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
11	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
12	27	28	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
13	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
14	25	23	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
15	29	28	Kenyataan = Harapan	Puas
16	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
17	29	29	Kenyataan = Harapan	Puas
18	29	30	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
19	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
20	26	26	Kenyataan = Harapan	Puas
21	25	25	Kenyataan = Harapan	Puas
22	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
23	28	29	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
24	30	30	Kenyataan = Harapan	Puas
25	22	28	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
26	24	25	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
27	27	27	Kenyataan = Harapan	Puas
28	27	30	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
29	29	29	Kenyataan = Harapan	Puas
30	29	29	Kenyataan = Harapan	Puas

5. Dimensi *Empathy*

Responden	<i>Empathy</i>		Keterangan	Kriteria
	Skor Harapan	Skor Kenyataan		
1	18	19	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
2	18	18	Kenyataan = Harapan	Puas
3	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
4	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
5	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
6	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
7	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
8	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
9	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
10	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
11	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
12	18	18	Kenyataan = Harapan	Puas
13	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
14	18	18	Kenyataan = Harapan	Puas
15	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
16	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
17	19	18	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
18	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
19	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
20	14	17	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
21	15	17	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
22	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
23	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
24	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
25	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
26	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
27	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas
28	15	17	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
29	19	19	Kenyataan = Harapan	Puas
30	20	20	Kenyataan = Harapan	Puas

**INFORMED CONSENT
LEMBAR PENJELASAN PENELITIAN**

Yang terhormat Ibu/Bapak pengunjung atau pasien praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur, peneliti meminta kesediaannya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Keikutsertaan dari penelitian ini bersifat sukarela / tidak memaksa, saudara berhak menolak berpartisipasi dalam penelitian ini. Adapun penjelasan mengenai penelitian ini sebagai berikut :

Nama Peneliti	Ni Luh Dian Arista
NIM	P07125020011
Instansi Pendidikan	Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar
Judul Penelitian	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Salah Satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Timur Tahun 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di praktik mandiri dokter gigi. Pada penelitian ini saudara akan diberikan kuisisioner yang berjumlah 25 buah soal diisi melalui *google form* ataupun dalam bentuk *print out* untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Segala informasi yang saudara berikan akan digunakan sepenuhnya hanya dalam penelitian ini. Jika ada yang belum jelas, saudara dapat bertanya pada peneliti. Jika saudara sudah memahami dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan

saudara menandatangani lembar persetujuan yang akan dilampirkan.

Peneliti,

Ni Luh Dian Arista

Lampiran 8

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan untuk turut berpartisipasi sebagai peserta penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Denpasar, yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Salah Satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Timur Tahun 2023”

Tanda tangan saya menunjukkan bahwa saya sudah mendapatkan penjelasan dan informasi mengenai penelitian, sehingga saya memutuskan untuk ikut serta berpartisipasi dalam penelitian ini.

Denpasar, 2023
Responden

LAMPIRAN
PENJELASAN SEBELUM PENELITIAN

1. Nama saya Ni Luh Dian Arista, mahasiswa Diploma III Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Denpasar, dengan ini meminta anda untuk berpartisipasi dengan sukarela dalam penelitian saya yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Salah Satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Timur Tahun 2023”
2. Latar belakang penelitian ini adalah berdasarkan hasil dari *google review* salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur, diketahui bahwa tingkat kepuasan dari 118 pasien adalah sangat baik, karena pasien memberikan lima bintang pada aplikasi *google* tersebut. Sebanyak empat orang pasien memberikan bintang empat tanpa disertai alasan. Dari uraian tersebut, maka menjadi hal penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur.
3. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur tahun 2023 dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
4. Prosedur penelitian ini adalah peneliti melakukan pemeriksaan langsung terhadap responden dan responden diharap mengisi kuesioner yang berisi 25 pertanyaan. Responden memiliki hak untuk menarik diri dari penelitian ini setiap saat.

5. Semua informasi dan data yang diperoleh dari responden akan kami rahasiakan dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian saja.
6. Sebagai ucapan terimakasih telah berpartisipasi dalam penelitian ini, responden akan menerima souvenir.

PETA LOKASI PENELITIAN





KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN
SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN DENPASAR
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN (KEPK)
Alamat : Jl. Sanitasi No 1 Sidakarya Denpasar Selatan
Telp : (0361) 710447 Faximili : (0361) 710448
Laman (website) : www.poltekkes-denpasar.ac.id



PERSETUJUAN ETIK / ETHICAL APPROVAL

Nomor : LB.02.03/EA/KEPK/ 0374 /2023

Yang bertandatangan di bawah ini Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Poltekkes Denpasar, setelah dilaksanakan pembahasan dan penilaian, dengan ini memutuskan protokol penelitian yang berjudul :

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Salah Satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Timur Tahun 2023

yang mengikutsertakan manusia sebagai subyek penelitian, dengan Ketua Pelaksana/Peneliti Utama :

Ni Luh Dian Arista

LAIK ETIK. Persetujuan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan batas waktu pelaksanaan penelitian seperti tertera dalam protokol dengan masa maksimum selama 1 (satu) tahun

Pada akhir penelitian, peneliti menyerahkan laporan akhir kepada KEPK-Poltekkes Denpasar. Dalam pelaksanaan penelitian, jika ada perubahan dan/atau perpanjangan penelitian, harus mengajukan kembali permohonan kaji etik penelitian (amandemen protokol)

Denpasar, 2 Mei 2023

Ketua,



Dr. Ni Komang Yuni Rahyani, S.Si.T., M.Kes



Lampiran Ethical Approval No : LB.02.03/EA/KEPK/ 0374 /2023

SARAN REVIEWER

Nama Peneliti	Judul	Saran Tindak lanjut	
		Reviewer 1	Reviewer 2
Ni Luh Dian Arista	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Salah Satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Timur Tahun 2023	Dapat dilanjutkan	Pada proposal agar ditambahkan pernyataan etik penelitian meliputi : respect for person, beneficence dan justice Pada PSP agar ditambahkan penjelasan tentang kompensasi yang diterima responden sebagai pengganti waktu

Denpasar, 2 Mei 2023

Ketua,



Dr. Ni Komang Yuni Rahyani, S.Si.T., M.Kes

Lampiran 12



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN DENPASAR
Alamat : Jalan Sanitasi No. 1 Sidakarya, Denpasar
Telp : (0361) 710447, Faksimile : (0361) 710448
Laman (Website) : <https://www.poltekkes-denpasar.ac.id/>
Email : info@poltekkes-denpasar.ac.id



Nomor : PP.04.01.025/0591 /2023 10 April 2023
Lampiran : 1(satu)gabung
Perihal : Mohon Ijin Pengambilan Data

Kepada Yth.
drg. I Wayan Agus Wiry Pratama,
MMRS
di
Tempat

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Semester VI Tahun Akademik 2022/2023 Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Denpasar, setiap mahasiswa diwajibkan untuk melaksanakan penelitian, Sehubungan dengan hal tersebut dengan ini kami mohon untuk berkenan memberikan ijin Pengambilan Data kepada mahasiswa kami atas nama :

Nama : Ni Luh Dian Arista
NIM : P07125020011
Judul Penelitian : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Salah Satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Timur Tahun 2023
Lokasi : Praktik Mandiri Dokter Gigi di JL. WR Supratman No.24,Sumerta Kauh, Kecamatan Denpasar Timur
Waktu : Bulan April Tahun 2023
Kegiatan Pengambilan Data akan dilaksanakan dari 17 April 2023 sd 22 April 2023

Demikian surat permohonan ini atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Ketua Jurusan Kesehatan Gigi,



Drg. Sagung Agung Putri Dwi Astuti, M.Kes
NIP 196604171992032001

Lampiran 13

Portal
Perkuliahan
Perkuliahan (mhs)
Laporan (Mhs)
Yudisium (Mhs)
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN AKADEMIK

Edit

Data Skripsi Mahasiswa

N I M	P07125020011
Nama Mahasiswa	Ni Luh Dian Arista
Info Akademik	Fakultas : Jurusan Kesehatan Gigi - Jurusan Program Studi Kesehatan Gigi Program Diploma Tiga Semester : 6

Skripsi
Bimbingan
Jurnal Ilmiah
Seminar Proposal
Syarat Sidang

Bimbingan				
No	Dosen	Topik	Tanggal Bimbingan	Validasi Dosen
1	195812141984032001 - drg. I GUSTI AYU RAIYANTI, M.Pd	Judul Proposal Karya Tulis Ilmiah	2 Jan 2023	✓
2	195812141984032001 - drg. I GUSTI AYU RAIYANTI, M.Pd	BAB I, BAB II dan BAB III	16 Jan 2023	✓
3	195812141984032001 - drg. I GUSTI AYU RAIYANTI, M.Pd	BAB IV	13 Feb 2023	✓
4	196801081989031003 - ANAK AGUNG GEDE AGUNG, SKM	Tata Tulis	16 Feb 2023	✓
5	196801081989031003 - ANAK AGUNG GEDE AGUNG, SKM	Tata Tulis	15 Feb 2023	✓
6	196801081989031003 - ANAK AGUNG GEDE AGUNG, SKM	Tata Tulis	17 Feb 2023	✓
7	195812141984032001 - drg. I GUSTI AYU RAIYANTI, M.Pd	BAB I, BAB II, BAB III dan BAB IV	15 Feb 2023	✓
7	196801081989031003 - ANAK AGUNG GEDE AGUNG, SKM	Tata Tulis	18 Feb 2023	✓
8	195812141984032001 - drg. I GUSTI AYU RAIYANTI, M.Pd	BAB V dan BAB VI	5 Mei 2023	
9	196801081989031003 - ANAK AGUNG GEDE AGUNG, SKM	Tata Tulis	8 Mei 2023	✓
9	195812141984032001 - drg. I GUSTI AYU RAIYANTI, M.Pd	RINGKASAN DAN ABSTRAK	8 Mei 2023	✓
10	195812141984032001 - drg. I GUSTI AYU RAIYANTI, M.Pd	Ringkasan, Abstrak, BAB I, BAB II, BAB III, BAB IV, BAB V dan BAB VI	9 Mei 2023	✓
10	196801081989031003 - ANAK AGUNG GEDE AGUNG, SKM	Tata Tulis	9 Mei 2023	✓

Lampiran 14

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI REPOSITORY

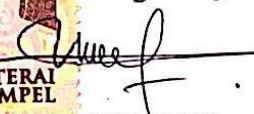
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : Ni Luh Dian Arista
Nim : P07125020011
Program Studi : DIII Kesehatan Gigi
Jurusan : Kesehatan Gigi
Tahun Akademik : 2022/2023
Alamat : Br. Dinas Telaga, Desa Sibetan, Kecamatan
Bebandem, Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali
Nomor Hp/Email : 083122709356 / dianarista524@gmail.com

Dengan ini menyatakan Karya Tulis Ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul :
Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut
Salah Satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Timur Tahun 2023.

1. Dengan menyetujuinyamenjadi hak milik Poltekkes Kemenkes Denpasar serta
meberika Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan,
dikelola dalam pangkalan data dan dipublikasikannya di internet atau media
lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis
sebagai pemilih Hak Cipta.
2. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari
terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagirisme dalam karya ilmiah ini, maka
segala tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung pribadi tanpa
melibatkan pihak Poltekkes Kemenkes Denpasar.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana
mestinya.

Denpasar, Mei 2023
Yang Menyatakan

Ni Luh Dian Arista
NIM : P07125020011



Lampiran 15

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

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	repository.poltekkes-denpasar.ac.id Internet Source	8%
2	docplayer.info Internet Source	4%
3	ojs.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	2%
4	pdfs.semanticscholar.org Internet Source	1%
5	www.scribd.com Internet Source	1%
6	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1%
7	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1%
8	repository.unimus.ac.id Internet Source	<1%
	stikesmu-sidrap.e-journal.id	

9	Internet Source	<1%
10	akoepoenya94.blogspot.com Internet Source	<1%
11	Submitted to stipram Student Paper	<1%
12	www.researchgate.net Internet Source	<1%
13	Submitted to Universitas Dian Nuswantoro Student Paper	<1%

Exclude quotes On Exclude matches < 15 words
 Exclude bibliography On