

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU  
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA  
PRAKTIK MANDIRI TERAPIS GIGI DAN MULUT  
TAHUN 2023**

(Studi dilakukan pada salah satu Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut  
di Desa Peguyangan Kecamatan Denpasar Utara)



Oleh :  
**NI PUTU REGITA ARTAMIVIA**  
**NIM. P07125020034**

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

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU  
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA  
PRAKTIK MANDIRI TERAPIS GIGI DAN MULUT  
TAHUN 2023**

(Studi dilakukan pada salah satu Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut  
di Desa Peguyangan Kecamatan Denpasar Utara)

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

**Oleh :**

**NI PUTU REGITA ARTAMIVIA**

**NIM. P07125020034**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

### GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA PRAKTIK MANDIRI TERAPIS GIGI DAN MULUT TAHUN 2023

(Studi dilakukan pada salah satu Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut  
di Desa Peguyangan Kecamatan Denpasar Utara)

Oleh

**NI PUTU REGITA ARTAMIVIA**  
NIM. P07125020034

**TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN**

Pembimbing Utama :

Pembimbing Pendamping :

Ni Nengah Sumerti, S.Si.T, M.Kes  
NIP.196509071986032003

Ni Made Sirat, S.Si.T, M.Kes  
NIP. 196805031989032001

MENGETAHUI

KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR



*(Handwritten signature of Drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti)*

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

**KARYA TULIS ILMIAH DENGAN JUDUL :**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU  
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA  
PRAKTIK MANDIRI TERAPIS GIGI DAN MULUT  
TAHUN 2023**

(Studi dilakukan pada salah satu Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa  
Peguyangan Kecamatan Denpasar Utara)

**Oleh :**

**NI PUTU REGITA ARTAMIVIA**  
NIM. P07125020034

**TELAH DIUJI DIHADAPAN TIM PENGUJI**

**PADA HARI : RABU**

**TANGGAL : 17 MEI 2023**

**TIM PENGUJI :**

1. I Made Budi Artawa, S.Si.T., M.Kes (Ketua)
2. Dr. drg. Ida Ayu Dewi Kumala Ratih, MM (Anggota)
3. Ni Nengah Sumerti, S.Si.T., M.Kes (Moderator)

MENGETAHUI

KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena Asung Kertha Wara Nugraha-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul “**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut Tahun 2023**” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penulisan karya tulis ilmiah, 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 Sri Rahayu, S.Kp.,Ns., 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 Ni Nengah Sumerti, S.Si.T, M.Kes, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
4. Ibu Ni Made Sirat, S.Si.T, M.Kes selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
5. Kedua orang tua saya serta keluarga besar yang telah memberikan dorongan, dukungan moral, material, dan semangat selama proses penyusunan karya tulis ilmiah ini.
6. Kepada mereka ; Eka, Cahyani, dan Suci, teman teman yang saya temui di awal semester hingga saat ini, terimakasih telah menjadi salah satu bagian penting dari proses belajar saya hingga saat ini. Kalian tetap terbaik pada fasenya.

7. Kepada pemilik NIM 2109611039 dan NIM 20202413207, terimakasih telah membersamai penulis, menyemangati dan membantu penyusunan proposal karya tulis ilmiah dalam kondisi apapun. Terimakasih telah mendengarkan keluhan penulis selama ini. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan walau hanya sementara.

8. Kepada diri sendiri, terima kasih telah berjuang sejauh ini dan tetap kuat melewati berbagai cobaan. Terimakasih sudah bersedia untuk tetap berusaha, meskipun sudah tahu bahwa yang dihadapi adalah hal yang berat. Terimakasih telah memilih untuk tidak menyerah. Terima kasih telah bertahan hingga saat ini, telah begitu yakin untuk mampu sampai ditahap ini.

9. Teman-teman Angkatan XXIII Jurusan Kesehatan Gigi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

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

Denpasar, Mei 2023

Penulis

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Putu Regita Artamivia  
NIM : P07125020034  
Program Studi : Diploma III  
Jurusan : Kesehatan Gigi  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Alamat : Perumahan Taman Penta III Blok A No. 7 Jimbaran

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis Ilmiah dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut Tahun 2023 adalah benar **karya sendiri dan bukan plagiat hasil karya orang lain**
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Karya Tulis Ilmiah ini **bukan** karya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai Peraturan Mendiknas RI No.17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 28 April 2023

Yang membuat pernyataan



Ni Putu Regita Artamivia

NIM. P07125020034

THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH DENTAL AND ORAL  
HEALTH SERVICE AT THE INDEPENDENT PRACTICE  
DENTAL THERAPISTS  
IN 2023

(The study was conducted at one of the independent practices of dental therapists  
in Peguyangan Village North Denpasar District)

ABSTRACT

Patient satisfaction is the patient's response to the suitability of the patient's level of importance or expectation before they receive dental and oral health services with after the dental and oral health services they receive. The purpose of this study was to describe the satisfaction level of patient through the service at the independent practice of dental therapists in Peguyangan village, north Denpasar district in 2023. The method used in this study was descriptive with the survey method. The number of respondents in this study was 30 people. As the result from 30 respondents show tangibles dimension, all sub-dimensions obtained very satisfied criteria as much as 83%, from the reliability dimension showed all sub-dimensions obtained very satisfied criteria as much as 73%, from the responsiveness dimension showed all sub-dimensions obtained very satisfied criteria as much as 77%, from the assurance dimension Showing all sub-dimensions obtaining very satisfied criteria, dental therapist sub-officers skilled in carrying out their duties and polite and friendly sub-services obtaining very satisfied criteria as much as 80%, and from the empathy dimension showing all sub-dimensions obtaining very satisfied criteria as much as 60%. From the results of the study, it can be concluded that all dimensions of satisfaction, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are considered very satisfied with the service received.

Keywords : satisfaction, dental health service, the independent practice



TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN  
KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA PRAKTIK MANDIRI  
TERAPIS GIGI DAN MULUT  
TAHUN 2023

(Studi dilakukan pada salah satu Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa  
Peguyangan Kecamatan Denpasar Utara)

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan sesudah pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang mereka terima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut di Desa Peguyangan Kecamatan Denpasar Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode survei. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu 30 orang. Hasilnya dari 30 responden menunjukkan dimensi *tangibles*, seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 83%, dari dimensi *reliability* menunjukkan seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 73%, dari dimensi *responsiveness* menunjukkan seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 77%, dari dimensi *assurance* menunjukkan seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas, sub petugas terapis gigi dan mulut terampil dalam melaksanakan tugasnya serta sub pelayanan yang sopan dan ramah memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 80%, dan dari dimensi *empathy* menunjukkan seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 60%. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa semua dimensi kepuasan, meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dinilai sangat puas terhadap pelayanan yang diterima.

Kata kunci : kepuasan, pelayanan kesehatan gigi, praktik mandiri

## RINGKASAN PENELITIAN

### TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA PRAKTIK MANDIRI TERAPIS GIGI DAN MULUT TAHUN 2023

(Studi dilakukan pada salah satu Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Peguyangan Kecamatan Denpasar Utara)

Oleh : Ni Putu Regita Artamivia (P07125020034)

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu bentuk upaya pembangunan dalam bidang kesehatan. Kepuasan pasien ialah salah satu tanda berhasilnya pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Mengukur kepuasan pengguna ialah cara yang tepat untuk mengukur seberapa baik layanan medis yang diterima. Hal ini karena jenis pelayanan medis yang dibutuhkan dalam situasi tertentu akan tergantung pada profesi tenaga kesehatan, serta keinginan dan kemampuan daya beli yang dimiliki oleh masyarakat. Seseorang yang merasa puas dengan suatu produk atau jasa dikatakan puas jika produk atau jasa tersebut memenuhi atau melebihi harapannya.

Tujuannya penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut tahun 2023.

Metode penelitian yang dilakukan pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Jumlah responden pada penelitian ini yaitu 30 orang. Analisis data yang digunakan diperoleh dengan cara jumlah kepuasan total skor nilai harapan pada dimensi mutu pelayanan dibandingkan dengan jumlah total nilai kenyataan pada dimensi mutu pelayanan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut didapatkan hasil bahwa dimensi *tangibles*, seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas

sebanyak 83%, dari dimensi *reliability* menunjukkan seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 73%, dari dimensi *responsiveness* menunjukkan seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 77%, dari dimensi *assurance* menunjukkan kriteria sangat puas, sub petugas terapis gigi dan mulut terampil dalam melaksanakan tugasnya serta sub pelayanan yang sopan dan ramah memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 80%, dan dari dimensi *empathy* menunjukkan seluruh sub dimensinya memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 60%.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut Tahun 2023, peneliti dapat menarik simpulan, yaitu semua dimensi kepuasan, meliputi : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dinilai sangat puas terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka diharapkan, pihak praktik mandiri terapis gigi dan mulut di Desa Peguyangan kecamatan Denpasar Utara mempertahankan dimensi mutu pelayanan yang merupakan unsur yang sangat diinginkan pasien.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
ABSTRAK .....	x
RINGKASAN PENELITIAN .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
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 Gigi dan Mulut .....	11
C. Pratik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut.....	13
<b>BAB III KERANGKA KONSEP .....</b>	<b>15</b>
A. Kerangka Konsep.....	15
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	16
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
A. Jenis Penelitian.....	17
B. Alur Penelitian .....	18
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
D. Populasi dan Sampel.....	19
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	21
F. Pengelolaan dan Analisis Data.....	22
G. Etika Penelitian .....	24
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
A. Hasil Penelitian .....	26
B. Pembahasan.....	34
<b>BAB VI SIMPULAN SARAN .....</b>	<b>39</b>
A. Simpulan.....	39
B. Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>40</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	16
Tabel 2. Analisis Data Kepuasan .....	24
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Peguyangan Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> .....	29
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Peguyangan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> .....	30
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Peguyangan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	31
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Peguyangan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> .....	32
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Peguyangan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> .....	33

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut Tahun 2023.....	15
Gambar 2. Alur Penelitian .....	17
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien yang Berkunjung ke Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut Tahun 2023.....	27
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pasien yang Berkunjung ke Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut Tahun 2023 .....	27
Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien yang Berkunjung ke Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut Tahun 2023.....	28

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Rencana Jadwal Penelitian .....	43
Lampiran 2. Lembar Kuesioner Harapan dan Kuesioner Kenyataan.....	44
Lampiran 3. Lembar Tabel Induk.....	49
Lampiran 4. Lembar Penjelasan Penelitian .....	53
Lampiran 5. Lembar Persetujuan Menjadi Responden .....	54
Lampiran 6. Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Repository .....	55
Lampiran 7. Bimbingan Karya Tulis Ilmiah Siak .....	56
Lampiran 8. Dokumentasi Bimbingan Karya Tulis Ilmiah .....	57
Lampiran 9. Hasil Turnitin/Plagiarisme .....	59
Lampiran 10. Surat Izin Penelitian.....	61
Lampiran 11. Persetujuan Etik/ <i>Ethical Approval</i> .....	62