

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

**(Studi dilakukan pada salah satu Praktik Mandiri Dokter Gigi  
di Desa Renon Kecamatan Denpasar Selatan)**



**Oleh :  
AYU FEBRIA KURNIATI  
NIM. P07125020010**

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

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

**(Studi dilakukan pada salah satu Praktik Mandiri Dokter Gigi  
di Desa Renon Kecamatan Denpasar Selatan)**

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

**Oleh:**

**AYU FEBRIA KURNIATI**

**NIM. P07125020010**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

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

(Studi dilakukan pada salah satu Praktik Mandiri Dokter Gigi  
di Desa Renon Kecamatan Denpasar Selatan)

Oleh :

**AYU FEBRIA KURNIATI**

**NIM. P07125020010**

**TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN**

Pembimbing Utama

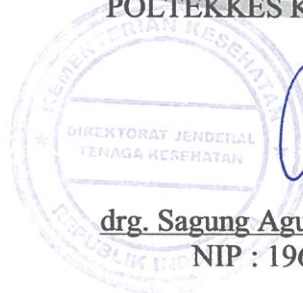
drg. I Gusti Ayu Raiyanti, M.Pd.  
NIP : 195812141984032001

Pembimbing Pendamping

Ni Nyoman Dewi Supariani, S.Si.T, M.Kes  
NIP : 196512311986032009

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**  
**PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT**  
**PADA PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI**  
**TAHUN 2023**

**(Studi dilakukan pada salah satu Praktik Mandiri Dokter Gigi  
di Desa Renon Kecamatan Denpasar Selatan)**

Oleh :

**AYU FEBRIA KURNIATI**  
**NIM. P07125020010**

**TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI**

**PADA HARI : RABU**

**TANGGAL : 17 MEI 2023**

**TIM PENGUJI :**

1. I Gede Surya Kencana, S.Si.T, M.Kes (Ketua)
2. Ni Made Sirat, S.Si.T, M.Kes (Anggota)
3. drg. I Gusti Ayu Raiyanti, M.Pd (Moderator)

**MENGETAHUI**

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

**DIREKTORAT JENDERAL**  
**TENAGA KESEHATAN**

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

DESCRIPTION OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION  
WITH DENTAL AND MOUTH SERVICES  
IN SELF PRACTICE OF DENTISTS  
YEAR 2023

(The study was conducted at one of the Dentist's Independent Practices in Renon Village South Denpasar District)

ABSTRACT

The results of a google review on one of the doctors' independent practices found that the satisfaction level of 20 patients was very good, because the patient gave five stars to the Google application, but there was one patient who gave four stars and gave one star. The purpose of this study was to find out the description the level of patient satisfaction with dental and oral health services in independent dentist practice. The method used in this research is descriptive method. The number of respondents in this study were 30 people. The results showed that most based on the tangibles dimension showed that 16 patients (53.3%) were satisfied, on the reliability dimension showed that 17 patients were satisfied (56.7%), on the responsiveness dimension showed that There are 17 satisfied patients (56.7%), on the assurance dimension it shows that 25 satisfied patients (83.4%), on the empathy dimension it shows that 20 satisfied patients (66.6%) ). Based on gender, the most male category is very satisfied with a percentage of 85,8%, based on the age of the most aged 17-35 years, the category is very satisfied with a percentage of 79%, based on the level of education that is mostly SMA/SMK equivalent, the category is very satisfied with the percentage 79%, and based on the most private jobs the category is very satisfied with the percentage of 81,9%. Based on this research, it can be concluded that from the five dimensions of satisfaction and four individual characteristics, the results show that the level of satisfaction is very satisfied.

Keywords: satisfaction, dental health services, dentist

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT  
PADA PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI  
TAHUN 2023

(Studi dilakukan pada salah satu Praktik Mandiri Dokter gigi  
di Desa Renon Kecamatan Denpasar Selatan)

ABSTRAK

Hasil dari *google review* pada salah satu praktik mandiri dokter diketahui bahwa tingkat kepuasan dari 20 pasien adalah sangat baik, karena pasien memberikan lima bintang pada aplikasi *google* tersebut, namun terdapat satu pasien memberikan empat bintang dan memberikan satu bintang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode deskriptif. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu 30 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang paling banyak berdasarkan dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 16 orang (53,3%), pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 17 orang (56,7%), pada dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 17 orang (56,7%), pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 25 orang (83,4%), pada dimensi *empathy* menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 20 orang (66,6%). Berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak laki-laki kategori sangat puas dengan persentase 85,8%, berdasarkan usia yang paling banyak usia 17-35 tahun kategori sangat puas dengan persentase 79%, berdasarkan tingkat pendidikan yang paling banyak SMA/SMK sederajat kategori sangat puas dengan persentase 79%, dan berdasarkan pekerjaan yang paling banyak swasta kategori sangat puas dengan persentase 81,9%. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari kelima dimensi kepuasan dan empat karakteristik individu didapatkan hasil tingkat kepuasan sangat puas.

Kata kunci : kepuasan, pelayanan kesehatan gigi, dokter gigi

## RINGKASAN PENELITIAN

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

Oleh : Ayu Febria Kurniati (P07125020010)

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas, dan sangat penting untuk mengevaluasi mutu layanan suatu praktik mandiri dokter gigi. Mutu tidak mudah untuk didefinisikan tetapi mudah untuk dirasakan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kenyataan dan harapannya. Tujuannya penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2023.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian dilaksanakan disalah satu praktik mandiri dokter gigi, yang terletak di Desa Renon, Kecamatan Denpasar Selatan pada bulan April tahun 2023. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling*. Responden yang digunakan berjumlah 30 orang. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan yang diperoleh langsung dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik mandiri dokter gigi di Desa Renon, Kecamatan Denpasar Selatan didapatkan hasil bahwa pada dimensi *tangibles* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 12 orang (40%), puas yaitu sebanyak 16 orang (53,3%) dan tidak puas yaitu sebanyak 2 orang (6,7%). Pada dimensi *reliability* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 13 orang (43,3%), puas yaitu sebanyak 17 orang (56,7%) dan tidak puas yaitu sebanyak 0 orang (0%). Pada dimensi *responsiveness* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 12 orang (40%), puas yaitu sebanyak 17 orang

(56,7%) dan tidak puas yaitu sebanyak 1 orang (3,3%). Pada dimensi *assurance* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 4 orang (13,3%), puas yaitu sebanyak 25 orang (83,4%) dan tidak puas yaitu sebanyak 1 orang (3,3%). Pada dimensi *empathy* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 8 orang (26,7%), puas yaitu sebanyak 20 orang (66,6%) dan tidak puas yaitu sebanyak 2 orang (6,7%). Berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah laki-laki kategori sangat puas dengan persentase 85,8%, berdasarkan usia yang paling banyak adalah usia 17-35 tahun kategori sangat puas dengan persentase 79%, berdasarkan tingkat pendidikan yang paling banyak adalah SMA/SMK sederajat kategori sangat puas dengan persentase 79%, dan berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah swasta kategori sangat puas dengan persentase 81,9%.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan, yaitu : Pada dimensi *tangibles* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 53.3%, pada dimensi *reliability* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 56.7%, pada dimensi *responsiveness* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 56.7%, pada dimensi *assurance* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 83.4%, dan pada dimensi *empathy* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 66.6%. Berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah laki-laki kategori sangat puas dengan persentase 85,8%, berdasarkan usia yang paling banyak adalah usia 17-35 tahun kategori sangat puas dengan persentase 79%, berdasarkan tingkat pendidikan yang paling banyak adalah SMA/SMK sederajat kategori sangat puas dengan persentase 79%, dan berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah swasta kategori sangat puas dengan persentase 81,9%.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka diharapkan, praktik mandiri dokter gigi di Desa Renon, Kecamatan Denpasar Selatan tetap mempertahankan dimensi yang merupakan unsur yang sangat diinginkan pasien. Mengingat ada faktor yang dikategorikan puas, dan tidak puas, maka praktik mandiri harus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mutu pelayanan, antara lain : prosedur penerimaan pasien, tindakan cepat saat pasien membutuhkan, biaya perawatan dan perhatian secara khusus terhadap keluhan pasien. Hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan kriteria tidak puas menjadi puas, dan puas menjadi sangat puas.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023”** tepat pada waktunya.

Peneliti menyadari bahwa diselesaikannya Karya Tulis Ilmiah tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehubungan dengan hal tersebut, peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Dr. 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 Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
3. Ibu drg. I Gusti Ayu Raiyanti, M.Pd., selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
4. Ibu Ni Nyoman Dewi Supariani, S.Si.T, M.Kes., selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
5. Kedua orang tua saya Ahmad Fauzi dan Hartatik yang telah memberikan dorongan, dukungan moral, material dan semangat selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Pemilik Praktik Mandiri Dokter Gigi di Desa Renon, Kecamatan Denpasar Selatan yang telah bersedia tempat praktiknya menjadi tempat penelitian.
7. Seluruh masyarakat yang berkunjung ke praktik mandiri dokter gigi di kecamatan Denpasar Selatan yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
8. Keluarga atas dukungan moril, materiil, semangat dan doa yang telah diberikan selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Teman-teman Angkatan XXIII Jurusan Kesehatan Gigi, atas dukungan dan semangat yang telah diberikan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Mengingat Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan peneliti miliki, kritik dan saran sangat diharapkan demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Denpasar, Mei 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| HALAMAN SAMPUL.....                                  | i              |
| HALAMAN JUDUL.....                                   | ii             |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                             | iii            |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                              | iv             |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                | v              |
| ABSTRAK.....   | vi             |
| RINGKASAN PENELITIAN.....                            | vii            |
| KATA PENGANTAR.....                                  | ix             |
| DAFTAR ISI.....                                      | xi             |
| DAFTAR TABEL.....                                    | xiii           |
| DAFTAR GAMBAR.....                                   | xv             |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                 | xvi            |
| BAB I PENDAHULUAN.....                               | 1              |
| A. Latar Belakang.....                               | 1              |
| B. Rumusan Masalah.....                              | 3              |
| C. Tujuan Penelitian.....                            | 4              |
| D. Manfaat Penelitian.....                           | 5              |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                         | 6              |
| A. Kepuasan.....                                     | 6              |
| B. Pelayanan Kesehatan.....                          | 14             |
| C. Praktik Mandiri Dokter Gigi.....                  | 16             |
| BAB III KERANGKA KONSEP.....                         | 18             |
| A. Kerangka Konsep.....                              | 18             |
| B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... | 19             |
| BAB IV METODE PENELITIAN.....                        | 22             |
| A. Jenis Penelitian.....                             | 22             |
| B. Alur Penelitian.....                              | 22             |
| C. Tempat dan Waktu Penelitian.....                  | 22             |

|  |    |
|--|----|
| D. Populasi dan Sampel.....                | 23 |
| E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....  | 25 |
| F. Pengolahan dan Analisis Data.....       | 25 |
| G. Etika Penelitian.....                   | 27 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 29 |
| A. Hasil Penelitian.....                   | 29 |
| B. Pembahasan.....                         | 38 |
| BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....             | 45 |
| A. Simpulan.....                           | 45 |
| B. Saran.....                              | 45 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                        | 47 |
| LAMPIRAN.....                              | 50 |

## DAFTAR TABEL

|         |  | <b>Halaman</b> |
|---------|--|----------------|
| Tabel 1 | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....  | 19             |
| Tabel 2 | Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien.....   | 26             |
| Tabel 3 | Distribusi Frekuensi kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023 Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> .....      | 33             |
| Tabel 4 | Distribusi Frekuensi kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023 Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> .....    | 33             |
| Tabel 5 | Distribusi Frekuensi kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023 Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> ..... | 34             |
| Tabel 6 | Distribusi Frekuensi kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023 Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> .....      | 34             |
| Tabel 7 | Distribusi Frekuensi kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023 Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> .....        | 35             |
| Tabel 8 | Tingkat Kepuasan Masing-Masing Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023.....                                      | 35             |
| Tabel 9 | Distribusi Frekuensi kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023 Berdasarkan jenis Kelamin.....                  | 36             |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| Tabel 10 | Distribusi Frekuensi kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023 Berdasarkan Usia.....               | 36 |
| Tabel 11 | Distribusi Frekuensi kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023 Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 37 |
| Tabel 12 | Distribusi Frekuensi kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023 Berdasarkan Pekerjaan..             | 37 |
| Tabel 13 | Kuesioner Persepsi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut (Harapan).....  | 53 |
| Tabel 14 | Kuesioner Persepsi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut (Kenyataan).....  | 56 |

## DAFTAR GAMBAR

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Gambar 1 Kerangka Konsep Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023<br>..... | 18             |
| Gambar 2 Alur Penelitian.....  | 22             |
| Gambar 3 Peta Lokasi Penelitian.....   | 29             |
| Gambar 4 Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 30             |
| Gambar 5 Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Usia.....   | 31             |
| Gambar 6 Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....   | 31             |
| Gambar 7 Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Pekerjaan.....  | 32             |

## DAFTAR LAMPIRAN

|             | <b>Halaman</b>   |    |
|-------------|--|----|
| Lampiran 1  | Jadwal Penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023.....                        | 51 |
| Lampiran 2  | Kuisisioner Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023.....                              | 52 |
| Lampiran 3  | Tabel Induk Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023 (Harapan).....                             | 59 |
| Lampiran 4  | Tabel Induk Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023 (Kenyataan).....                           | 61 |
| Lampiran 5  | Tabel Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023.....                               | 63 |
| Lampiran 6  | Tabel Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Berdasarkan Karakteristik Individu Tahun 2023 | 68 |
| Lampiran 7  | Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian.....  | 72 |
| Lampiran 8  | <i>Informed Consent</i> Lembar Penjelasan Penelitian.....  | 74 |
| Lampiran 9  | Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Repository.....   | 76 |
| Lampiran 10 | Bimbingan Karya Tulis Ilmiah Siak.....   | 77 |
| Lampiran 11 | Hasil Turnitin/Plagiarisme.....  | 78 |
| Lampiran 12 | Surat Kajian Etik.....   | 79 |
| Lampiran 13 | Lembar Surat Perizinan.....  | 80 |