

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI
DI WILAYAH KUTA UTARA
TAHUN 2024**



Oleh :
AHMAD RIDWAN DWI GIRI HARTAWAN
NIM.P07125021019

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI
PRODI DIPLOMA III
DENPASAR
2024**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI
DI WILAYAH KUTA UTARA
TAHUN 2024**

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

**Oleh :
AHMAD RIDWAN DWI GIRI HARTAWAN
NIM. P07125021019**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI
PRODI DIPLOMA III
DENPASAR
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DI WILAYAH KUTA UTARA TAHUN 2024

Oleh :

AHMAD RIDWAN DWI GIRI HARTAWAN
NIM. P07125021019

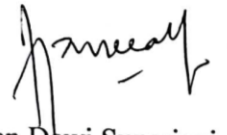
TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama



I Made Budi Artawa, S.Si.T.,M.Kes
NIP. 196807141989031001

Pembimbing Pendamping



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

MENGETAHUI

KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR



I Nyoman Gejir, S.Si.T., M.Kes
NIP. 196812311988031004

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI
DI WILAYAH KUTA UTARA
TAHUN 2024**

Oleh :

AHMAD RIDWAN DWI GIRI HARTAWAN
NIM. P07125021019

**TELAH DIUJI DIHADAPAN TIM PENGUJI
PADA HARI : SELASA
TANGGAL : 30 APRIL 2024**

TIM PENGUJI :

- | | | |
|----|---|-------------------|
| 1. | Ni Made Sirat, S.Si.T.,M.Kes | (Ketua Penguji) |
| 2. | drg.Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes | (Anggota Penguji) |
| 3. | I Made Budi Artawa, S.Si.T.,M.Kes | (Anggota Penguji) |



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



I Nyoman Gejir, S.Si.T., M.Kes
NIP. 196812311988031004

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Ridwan Dwi Giri Hartawan
NIM : P07125021019
Program Studi : Diploma III
Jurusan : Kesehatan Gigi
Tahun Akademik : 2023/2024
Alamat : Jln. Muding Batu Sangian VIII No.100, Kerobokan Kaja.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis Ilmiah dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Kuta Utara Tahun 2024 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 ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 22 April 2024

uat pernyataan



Ahmad Ridwan Dwi Giri Hartawan

NIM : P07125021019

THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH DENTAL AND ORAL HEALTH
SERVICE AT THE INDEPENDENT PRACTICE DENTIST IN NORTH KUTA
REGION IN 2024

ABSTRACT

Patient satisfaction is the patient's response to the level of importance or expectations of the patient before getting dental and oral health services and after getting the dental and oral health services he receives. The purpose of this study was to determine the description of the level of patient satisfaction with services at the dentist's independent practice in North Kuta Region in 2024. The description of the level of patient satisfaction with dental and oral health services at the dentist's independent practice in the North Kuta Region in 2024 is a descriptive study with a survey method. The number of respondents in this study were 30 people. The results of the study of 30 respondents showed that the tangibles dimension obtained 86.7% satisfied criteria, from the reliability dimension obtained 60% satisfied criteria, from the responsiveness dimension obtained 43.3% satisfied criteria, from the assurance dimension obtained 76.7% satisfied criteria, from the empathy dimension obtained 96.7% satisfied criteria, it can be concluded that all dimensions of satisfaction which include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are considered satisfied with the services received.

Keywords : satisfaction; dental health service; the independent practice

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DI WILAYAH KUTA UTARA TAHUN 2024

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah respon pasien terhadap tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dan setelah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diterimanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara Tahun 2024. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara Tahun 2024 merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 30 orang. Hasil penelitian dari 30 responden menunjukkan dimensi *tangibles* memperoleh kriteria puas sebanyak 86,7%, dari dimensi *reliability* memperoleh kriteria puas sebanyak 60%, dari dimensi *responsiveness* memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 43,3%, dari dimensi *assurance* memperoleh kriteria puas sebanyak 76,7%, dari dimensi *empathy* memperoleh kriteria puas sebanyak 96,7%, dapat disimpulkan bahwa semua dimensi kepuasan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dinilai puas terhadap pelayanan yang diterima.

Kata kunci: kepuasan; layanan kesehatan gigi; praktik mandiri

RINGKASAN PENELITIAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DI WILAYAH KUTA UTARA TAHUN 2024

Oleh : Ahmad Ridwan Dwi Giri Hartawan (P07125021019)

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu bentuk upaya pembangunan dalam bidang kesehatan. Kepuasan pasien adalah salah satu tanda berhasilnya pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Mengukur kepuasan pengguna merupakan 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. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara tahun 2024. Metode penelitian yang dilakukan pada praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara 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 dokter gigi di Wilayah Kuta Utara didapatkan hasil bahwa dimensi *tangibles*, memperoleh kriteria sangat puas, dari dimensi *reliability* memperoleh kriteria tidak puas, dari dimensi *responsiveness* memperoleh kriteria puas, dari dimensi *assurance* memperoleh kriteria sangat puas, dan dari dimensi *empathy* memperoleh kriteria sangat puas.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara Tahun 2024, peneliti dapat menarik kesimpulan, 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, diharapkan pihak praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara dapat meningkatkan aspek untuk mencapai kategori sangat puas yaitu aspek kebersihan, kerapian, penampilan petugas, kenyamanan ruangan, aspek keterampilan dokter dan perawat dalam bekerja, aspek memberikan perhatian secara khusus terhadap keluhan pasien.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Kuta Utara Tahun 2024”** dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini tidak luput dari bantuan berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.Kp., Ns, S.Tr.Keb, M.Kes. selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
2. Bapak I Nyoman Gejir, S.Si.T., M.Kes. selaku Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
3. Bapak I Made Budi Artawa, S.Si.T., M.Kes. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Ni Nyoman Dewi Supariani, S.Si.T., M.Kes. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu drg. Ni Ketut Ucitawati selaku pemilik praktik mandiri Dokter Gigi di wilayah Kuta Utara yang telah memberikan fasilitas untuk membantu dan menyukseskan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Seluruh masyarakat yang berkunjung ke praktik mandiri dokter gigi di wilayah Kuta Utara yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.

7. Orang Tua, saudara, dan semua pihak yang telah memberikan dorongan, dukungan moral dan material, serta semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Teman-teman Angkatan XXIV Jurusan Kesehatan Gigi 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.

Denpasar, April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
RINGKASAN PENELITIAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang	2
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pengetahuan Kepuasan	8
B. Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut	14
C. Praktik Mandiri Dokter Gigi	16

BAB III KERANGKA KONSEP	18
A. Kerangka Konsep.....	18
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	19
BAB IV METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Alur Penelitian	20
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
D. Unit Analisis, Populasi dan Sampel	21
E. Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	22
F. Pengolahan dan Analisis Data.....	23
G. Etika Penelitian	25
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
A. Hasil Penelitian.....	27
B. Pembahasan.....	33
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	39
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	18
Tabel 2 Analisis Data Kepuasan.....	23
Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Pandu, Dalung, Kecamatan Kuta Utara Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	29
Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Pandu, Dalung, Kecamatan Kuta Utara Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	30
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Pandu, Dalung, Kecamatan Kuta Utara Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	30
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Pandu, Dalung, Kecamatan Kuta Utara Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	31
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Pandu, Dalung, Kecamatan Kuta Utara Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	31

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Kuta Utara Tahun 2024.....	17
Gambar 2 Alur Penelitian.....	19
Gambar 3 Peta Lokasi Penelitian.....	26
Gambar 4 Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Gambar 5 Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Usia.....	28
Gambar 6 Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Penelitian	43
Lampiran 2	Lembar Kuisisioner	44
Lampiran 3	Lembar Tabel Kuisisioner Harapan dan Kenyataan.....	45
Lampiran 4	Tabel Induk Hasil Tingkat Kepuasan Pasien (Harapan).....	47
Lampiran 5	Tabel Induk Hasil Tingkat Kepuasan Pasien (Kenyataan).....	48
Lampiran 6	Tingkat Kepuasan Masing-Masing Dimensi	49
Lampiran 7	Tabel Analisis Data	50
Lampiran 8	<i>Informed Consent</i>	55
Lampiran 9	Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	56
Lampiran 10	Dokumentasi Penelitian	57
Lampiran 11	Persetujuan Etik.....	58
Lampiran 12	Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Repository	60
Lampiran 13	Hasil Bimbingan SIAK	61
Lampiran 14	Hasil Turnitin.....	62