

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PADA PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI
TAHUN 2024**

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



**Oleh:
I PUTU DEVA DARMAYANA
NIM. P07125021012**

**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
PADA PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI
TAHUN 2024**

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

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

**Oleh :
I PUTU DEVA DARMAYANA
NIM. P07125021012**

**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
PADA PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI
TAHUN 2024

(Studi dilakukan pada salah satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di
Desa Mumbul Kecamatan Kuta Selatan)

Oleh :

I PUTU DEVA DARMAYANA
NIM.P07125021012

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama :

Pembimbing Pendamping :



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



Dr. drg. Ida Ayu Dewi Kumala Ratih. MM
NIP.196102021985112001

MENGETAHUI

KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR



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

KARYA TULIS ILMIAH DENGAN JUDUL :

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PADA PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI
TAHUN 2024**

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

Oleh :

LPUTU DEVA DARMAYANA
NIM.P07125021012

TELAH DIUJI DIHADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : SENIN

TANGGAL : 29 APRIL 2024

TIM PENGUJI :

- | | |
|--------------------------------------|-------------------|
| 1. Anak Agung Gede Agung, SKM, M.Kes | (Ketua Penguji) |
| 2. Ni Ketut Nuratni, S.ST., M.Kes | (Anggota Penguji) |
| 3. Ni Made Sirat, 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

**DESCRIPTION OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH
DENTAL AND MOUTH SERVICES SELF PRACTICE OF DENTIST
YEAR 2024**

*(Study was conducted at one of Self Practice Of Dentist in Mumbul Village, South
Kuta District)*

ABSTRACT

Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment after comparing reality with expectations. The purpose of this study was to describe the level of patient satisfaction with dental and oral health services in dentistry self practice. The method use in this research is descriptive survey method. The number of respondents in this study were 30 people's. the result showed that the most based on the tangibles dimension showed that 19 people's (63,33%) were very satisfied, on the reliability dimension showed that 20 people's (66,67%) were very satisfied, on the responsiveness dimension showed that 22 people's (73,33%) were very satisfied, on the assurance dimension showed that 17 people's (56,67%) were very satisfied, on the empathy dimension showed that 18 people's (60%) were very satisfied. Based on this research, it can be concluded that the five dimension's of satisfaction obtained the result's of the level of satisfaction mostly in the very satisfied category.

Keywords : *Satisfaction; Dental Health Services.*

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PADA PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI
TAHUN 2024

(Studi dilakukan pada salah satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di Desa Mumbul
Kecamatan Kuta Selatan)

ABSTRAK

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan. 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 deskriptif dengan metode survei. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu 30 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang paling banyak berdasarkan dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas sebanyak 19 orang (63,33%), pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 20 orang (66,67%), pada dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 22 orang (73,33%), pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 17 orang (56,67%), pada dimensi *empathy* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 18 orang (60%). Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi kepuasan didapatkan hasil tingkat kepuasan sebagian besar dengan kategori sangat puas.

Kata kunci : Kepuasan; Pelayanan Kesehatan Gigi.

RINGKASAN PENELITIAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI TAHUN 2024

(Studi dilakukan pada salah satu Praktik Mandiri Dokter Gigi di Desa Mumbul
Kecamatan Kuta Selatan)

Oleh : I Putu Deva Darmayana (P07125021012)

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan harapan dengan kenyataan yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi dari aspek dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2024.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Penelitian dilaksanakan di salah satu praktik mandiri dokter gigi, yang terletak di Jl. Taman Giri, No. 18, Kecamatan Kuta Selatan pada bulan April tahun 2024. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling*. Responden yang digunakan berjumlah 30 orang. Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data primer untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh langsung dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan diperoleh dengan cara jumlah total skor nilai harapan pada dimensi mutu pelayanan dibandingkan dengan jumlah total skor nilai kenyataan pada dimensi mutu pelayanan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik mandiri dokter gigi di Jl. Taman Giri, No. 18, Kecamatan Kuta Selatan didapatkan bahwa pada dimensi *tangibles* diperoleh hasil sangat puas yaitu 19

orang (63,33%), puas yaitu sebanyak 11 orang (36,67%) dan tidak ada responden dengan kategori tidak puas (0%). Pada dimensi *reliability* diperoleh hasil sangat puas yaitu 20 orang (66,67%), puas yaitu sebanyak 10 orang (33,33%) dan tidak ada responden dengan kategori tidak puas (0%). Pada dimensi *responsiveness* diperoleh hasil sangat puas yaitu 22 orang (73,33%), puas yaitu sebanyak 8 orang (26,67%) dan tidak ada responden dengan kategori tidak puas (0%). Pada dimensi *assurance* diperoleh hasil sangat puas yaitu 17 orang (56,67%), puas yaitu sebanyak 13 orang (43,33%) dan tidak ada responden dengan kategori tidak puas (0%). Pada dimensi *empathy* diperoleh hasil sangat puas yaitu 18 orang (60%), puas yaitu sebanyak 12 orang (40%) dan tidak ada responden dengan kategori tidak puas (0%).

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi tahun 2024, peneliti dapat menarik simpulan, yaitu pada dimensi *tangibles* yang paling banyak adalah kategori sangat puas dengan persentase sebesar 63,33%, pada dimensi *reliability* yang paling banyak adalah kategori sangat puas dengan persentase sebesar 66,67%, pada dimensi *responsiveness* yang paling banyak adalah kategori sangat puas dengan persentase sebesar 73,33%, pada dimensi *assurance* yang paling banyak adalah kategori sangat puas dengan persentase sebesar 56,67%, pada dimensi *empathy* yang paling banyak adalah kategori sangat puas dengan persentase sebesar 60%.

Berdasarkan kesimpulan, maka diharapkan, praktik mandiri dokter gigi di Jl. Taman Giri, No. 18, Kecamatan Kuta Selatan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut sesuai dengan lima dimensi mutu pelayanan, yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Karena atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2024”** 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.Kep., 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. Ibu Ni Made Sirat, S.Si.T., M.Kes. selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
4. Ibu Dr. drg. Ida Ayu Dewi Kumala Ratih. MM selaku pembimbing pedamping yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
5. Kedua orang tua saya I Gede Budiarsana dan Luh Putu Ekawati yang telah memberikan dorongan, dukungan moral, material dan semangat selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Pemilik praktik mandiri Dokter Gigi di Jl. Taman Giri No. 18, Mumbul, Kecamatan Kuta Selatan yang telah bersedia tempat praktiknya menjadi tempat penelitian.
7. Seluruh masyarakat yang berkunjung kepraktik mandiri dokter gigi di Kecamatan Kuta 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 XXIV Jurusan Kesehatan Gigi, atas dukungan dan semangat yang telah diberikan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

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

Denpasar, April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	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	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kepuasan Pasien.....	8
B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	13
C. Praktik Mandiri Dokter Gigi	15
BAB III KERANGKA KONSEP	17
A. Kerangka Konsep	17
B. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	18
BAB IV METODE PENELITIAN.....	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Alur Penelitian.....	19
C. Tempat dan Waktu Penelitian	20
D. Unit Analisis, Populasi dan Sampel	20
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	21

F. Pengolahan dan Analisis Data.....	22
G. Etika Penelitian	24
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Hasil Penelitian	26
B. Pembahasan	32
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	36
A. Simpulan.....	36
B. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	19
Tabel 2. Analisis Data Tingkat Kepuasan.....	24
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	30
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	31
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	31
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	32
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	32
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Masing-masing Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2024.....	33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep	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

	Halaman
Lampiran 1. Jadwal Penelitian	42
Lampiran 2. Lembar Kuesioner Harapan.....	43
Lampiran 3. Lembar Kuesioner Kenyataan	46
Lampiran 4. Tabel Induk Harapan	49
Lampiran 5. Tabel Induk Kenyataan.....	51
Lampiran 6. Tabel Analisis Data	53
Lampiran 7. Tabel Distribusi Frekuensi.....	58
Lampiran 8. Lampiran Penjelasan Sebelum Penelitian.....	59
Lampiran 9. Informed Consent	60
Lampiran 10. Daftar Nilai Harapan dan Kenyataan Pada Lembar Kuesioner	62
Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian.....	64
Lampiran 12. Surat Pengantar Mohon Ijin Pengambilan Data	65
Lampiran 13. Surat Persetujuan Etik	66
Lampiran 14. Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Repository	67
Lampiran 15. Lembar Bimbingan SIAK.....	68
Lampiran 16. Hasil Turnitin/Plagiarisme.....	69