

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA
PRAKTIK BERSAMA *DENTALPEDIA*
AESTETIC CENTER (DAC)
TAHUN 2024**



**Oleh:
I GUSTI PUTU AGUNG HERI RADITYA PUTRA
NIM : P07125021020**

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

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA
PRAKTIK BERSAMA *DENTALPEDIA*
AESTETIC CENTER (DAC)
TAHUN 2024**

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

Oleh :

**I GUSTI PUTU AGUNG HERI RADITYA PUTRA
NIM. P07125021020**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA
PRAKTIK BERSAMA *DENTALPEDIA
AESTETIC CENTER (DAC)*
TAHUN 2024**

Oleh :

I GUSTI PUTU AGUNG HERI RADITYA PUTRA
NIM. P07125021020

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama:

Pembimbing Pendamping:



Ni Ketut Ratmini, S.Si.T, MDSc
NIP.196509091985032001



I Gede Surya Kencana, S.Si.T.,M.Kes
NIP.196505281985031001

MENGETAHUI:

**KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR**



I Nyoman Gejir, S.SiT.,M.Kes
NIP.196812311988031004

KARYA TULIS ILMIAH DENGAN JUDUL :
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA
PRAKTIK BERSAMA *DENTALPEDIA*
AESTETIC CENTER (DAC)
TAHUN 2024

Oleh :
I GUSTI PUTU AGUNG HERI RADITYA PUTRA
NIM. P07125021020

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : SELASA

TANGGAL : 30 APRIL 2024

TIM PENGUJI :

1. I Nyoman Gejir, S.Si.T., M.Kes (Ketua Penguji)
2. Ni Ketut Nuratni, S.ST., M.Kes (Anggota Penguji)
3. Ni Ketut Ratmini, S.Si.T., MDSc (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 ORAL
HEALTH SERVICES AT THE PRACTICE TOGETHER DENTALPEDIA
AESTHETIC CENTER (DAC)
YEAR 2024*

ABSTRACT

Health services are all forms of activities or a series of service activities provided directly to individuals or communities to maintain and improve health status. Dentalpedia Aesthetic Center (DAC) Denpasar practice together patients average 120 patients per month. The purpose of this research was to determine the percentage level of patient satisfaction with oral health services at the Dentalpedia Aesthetic Center (DAC) Denpasar joint practice in 2024. This research method is descriptive research with survey method. The number of respondents was 30 people. The type of data collected is primary data using a questionnaire. The results of this study indicate that the most in the satisfied category are the dimensions of tangibles as many as 19 people (63.3%), reliability as many as 24 people (80%), Responsiveness as many as 23 people (76.7%), Assurance as many as 21 people (70%), Empathy as many as 26 people (86.6%) and for all dimensions categorized as very satisfied. In conclusion, of the five dimensions of satisfaction, most are in the satisfied category.

Keywords: patient satisfaction, service, practice together

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA
PRAKTIK BERSAMA *DENTALPEDIA*
AESTETIC CENTER (DAC)
TAHUN 2024

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan. Pasien praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar rata-rata terhitung 120 pasien per bulannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar Tahun 2024. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode survei. Jumlah responden adalah 30 orang. Jenis data yang di kumpulkan adalah data primer dengan menggunakan kuisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan paling banyak pada kategori puas yaitu dimensi *tangibles* sebanyak 19 orang (63,3%), *reliability* sebanyak 24 orang (80%), *Responsiveness* sebanyak 23 orang (76,7%), *Assurance* sebanyak 21 orang (70%), *Empathy* sebanyak 26 orang (86,6%) dan untuk keseluruhan dimensi dikategorikan sangat puas. Simpulannya, dari kelima dimensi kepuasan yang paling banyak termasuk kategori puas.

Kata kunci : kepuasan pasien, pelayanan, praktik bersama

RINGKASAN PENELITIAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA PRAKTIK BERSAMA *DENTALPEDIA AESTETIC CENTER (DAC)* TAHUN 2024

Oleh : I Gusti Putu Agung Heri Raditya Putra

Nim : P07125021020

Pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. masyarakat. Menurut Undang Undang No 17 tahun 2023 tentang Kesehatan, pasal 70 ayat 1 pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat. Pelayanan Kesehatan gigi dan mulut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi, dan pemulihan kesehatan gigi.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama dokter gigi dari aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dengan kategori sangat puas, puas dan tidak puas tahun 2024. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan desain survei. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan kuesioner dan data sekunder berupa data kunjungan pasien ke praktik bersama dokter gigi tahun 2023.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama dokter gigi di Kelurahan Dangin Puri Klod, Kecamatan Denpasar Timur didapatkan hasil bahwa pada dimensi *tangibles* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak lima orang (16,7%), puas sebanyak 19 orang (63,5%), dan tidak

puas sebanyak enam orang (20%). Pada dimensi *reliability* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak tiga orang (10%), puas sebanyak 24 orang (80%), dan tidak puas sebanyak tiga orang (10%). Pada dimensi *responsiveness* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak lima orang (16,7%), puas sebanyak 23 orang (76,7%). Dan tidak puas sebanyak dua orang (6,6%). Pada dimensi *assurance* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak empat orang (13,3%), puas sebanyak 21 orang (70%) dan tidak puas sebanyak lima orang (16,7%). Pada dimensi *empathy* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak dua orang (6,7%), puas sebanyak 26 orang (86,6%) dan tidak puas sebanyak dua orang (6,7%), pada keseluruhan dimensi diperoleh hasil sangat puas sebanyak tujuh orang (23,3%), puas sebanyak 15 orang (50,0%), tidak puas sebanyak delapan orang (26,7%) .

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka diharapkan dari pihak praktik bersama dokter gigi di Kelurahan Dangin Puri Klod, Kecamatan Denpasar Timur agar meningkatkan agar meningkatkan aspek yang di harapkan pasien untuk mencapai kategori sangat puas yaitu aspek kebersihan, kerapian, penampilan petugas, kenyamanan ruangan, aspek keterampilan dokter, dan perawat dalam bekerja, aspek kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang digunakan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul “gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama *dentalpedia aesthetic center (DAC)* 2024” dengan baik dan tepat pada waktunya. karya tulis ilmiah ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat syarat menyelesaikan pendidikan diploma III jurusan kesehatan gigi .

Dalam penyusunan ini, 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 Dr. Sri Rahayu, S.Kep., Ns. S.Tr.Keb, M.Kes. selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
2. Bapak I Nyoman Gejir, S.SiT, M.Kes selaku Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Denpasar dan Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
3. Ni Ketut Ratmini, S.SiT, MDSc selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
4. Kedua orang tua saya dan keluarga yang telah memberikan dorongan, dukungan moral, material, dan semangat selama proses penyusunan karya tulis ilmiah ini.
5. Sang Ayu Agung Kusumas Dwi Febyanti yang telah memberikan dukungan dan semangat selama proses penyusunan karya tulis ilmiah ini.

6. Seluruh dokter dan rekan-rekan selaku tenaga medis di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* yang telah memberikan fasilitas untuk membantu dan menyukseskan penyusunan karya ilmiah ini.
7. 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 terselesaikan 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, 26 April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN 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	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kepuasan	7
B. Praktik Bersama Dokter Gigi	18
BAB III KERANGKA KONSEP	20
A. Kerangka Konsep	20
B. Variable dan Definisi Operasional	20
BAB IV METODE PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
C. Unit Analisis, Populasi dan Sampel	22
D. Jenis dan teknik pengumpulan data	24
E. Pengolaan dan analisis data	25
F. Etika Penelitian.....	28
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil Penelitian.....	30
B. Pembahasan	37

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	42
A. Simpulan.....	42
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	21
Tabel 2.	Analisis Data Tingkat Kepuasan.....	27
Tabel 3.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Bersama <i>Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)</i> Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	33
Tabel 4.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Bersama <i>Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)</i> Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	34
Tabel 5.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Bersama <i>Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)</i> Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	34
Tabel 6.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Bersama <i>Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)</i> Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	35
Tabel 7.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Bersama <i>Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)</i> Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	35
Tabel 8.	Distribusi Frekuensi kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Bersama <i>Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)</i> Tahun 2024 Berdasarkan Seluruh Dimensi.....	36
Tabel 9.	Tingkat Kepuasan Masing-Masing Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Yang Berkunjung di Praktik Bersama <i>Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)</i> Tahun 2024	36

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di praktik bersama Dentalpedia Aesthetic Center (DAC) Denpasar Tahun 2024	20
Gambar 2. Alur Penelitian.....	25
Gambar 3. Peta Lokasi Penelitian.....	30
Gambar 4. Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Gambar 5. Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Usia.....	32
Gambar 6. Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Jadwal penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama <i>Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)</i> Tahun 2024.....	47
Lampiran 2. Lembar Kuesioner Persepsi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut (Harapan).....	48
Lampiran 3. Lembar Kuesioner Persepsi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut (Kenyataan).....	41
Lampiran 4. Lembar Tabel Induk Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Bersama <i>Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)</i> (Harapan).....	53
Lampiran 5. Lembar Tabel Induk Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Bersama <i>Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)</i> (Kenyataan).....	55
Lampiran 6. Tingkat Kepuasan Masing-Masing Dimensi Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Yang Berkunjung Ke Praktik Bersama <i>Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)</i> Tahun 2024.....	57
Lampiran 7. Tabel Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Bersama <i>Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)</i> Tahun 2024.....	59
Lampiran 8. <i>Informed Consent</i>	65
Lampiran 9. Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	66
Lampiran 10. Dokumentasi	67
Lampiran 11. Persetujuan Etik	68
Lampiran 12. Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Repository.....	70
Lampiran 13. Hasil Bingbingan SIAK	71
Lampiran 14. Hasil Turnitin	72