

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA
PRAKTIK MANDIRI TERAPIS GIGI DAN
MULUT DI DESA PEDUNGAN
TAHUN 2025**



Oleh:
SAFITRI FEBI LESTARI
NIM. P07125022018

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI
PRODI DIPLOMA III
DENPASAR
2025**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PADA PRAKTIK MANDIRI TERAPIS GIGI
DAN MULUT DI DESA PEDUNGAN
TAHUN 2025**

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

**Oleh :
SAFITRI FEBILESTARI
NIM. P07125022018**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI
PRODI DIPLOMA III
DENPASAR
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA PRAKTIK MANDIRI TERAPIS GIGI DAN MULUT DI DESA PEDUNGAN TAHUN 2025

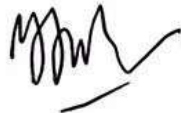
OLEH :

SAFITRI FEBI LESTARI
NIM. P07125022018

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama :

Pembimbing Pendamping :



Dr. drg I A Dewi Kumala Ratih, MM
NIP. 196102021985112001



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

MENGETAHUI
KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR



Nyoman Gede, 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 TERAPIS GIGI
DAN MULUT DI DESA PEDUNGAN
TAHUN 2025**

Oleh :

SAFITRI FEBI LESTARI
NIM. P07125022018

TELAH DIUJI DIHADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : RABU

TANGGAL : 21 MEI 2025

TIM PEMBIMBING SEMINAR :

- | | | | |
|---|--|----------------------|---|
| 1 | <u>Ni Ketut Ratmini, S.Si.T, MDSc</u> | (Ketua Penguji) | (..... ) |
| 2 | <u>I Made Budi Artawa, S.Si.T., M.Kes.</u> | (Anggota Penguji I) | (..... ) |
| 3 | <u>Dr. drg I A Dewi Kumala Ratih, MM</u> | (Anggota Penguji II) | (..... ) |

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 : Safitri Febi Lestari
NIM : P07125022018
Program Studi : D-III
Jurusan : Kesehatan Gigi
Tahun Akademik : 2025
Alamat : Desa Astina, Kec Torue Kab Parigi Moutong

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis Ilmiah dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan Tahun 2025 adalah benar **karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.**
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Karya Tulis Ilmiah ini **bukan** karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai Peraturan Mediknas RI No. 17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang- undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Safitri Febi Lestari
NIM. P07125022018

DESCRIPTION OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH
DENTAL AND ORAL HEALTH SERVICES IN INDEPENDENT
DENTAL AND ORAL THERAPIST PRACTICES IN PEDUNGAN
YEAR 2025

ABSTRACT

Health services are a form of effort carried out individually and in groups, which aims to maintain and improve health, one of the important indicators in assessing the quality of health services is the level of patient satisfaction with the services provided by health facilities. Patient satisfaction is a very important aspect in assessing the quality of health services, by comparing reality and expectations. The purpose of this study is to find out the picture of patient satisfaction with dental and oral health services in the independent practice of dental and oral therapists in Pedungan Village with five aspects, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This research method is a descriptive research with a survey method. The number of respondents in this study was 30 people. The results showed that the tangibles and reliability dimensions were categorized as very satisfied by 13 people (43.3%), the responsiveness dimension was categorized as satisfied by 22 people (73.3%), the assurance dimension was categorized as satisfied by 21 people (70%), and the empathy dimension was categorized as satisfied by 18 people (60%). Based on this research, it can be concluded that the five dimensions of satisfaction are the most in the satisfaction category

Keywords: Satisfaction; service; dental therapist.

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA PRAKTIK MANDIRI
TERAPIS GIGI DAN MULUT DI PEDUNGAN
TAHUN 2025

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk upaya yang dilakukan secara individu maupun kelompok, yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, dengan cara membandingkan antara kenyataan dan harapan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut di Desa Pedungan dengan lima aspek yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survey. Jumlah responden pada penelitian ini yaitu 30 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* dan *reliability* dikategorikan sangat puas sebanyak 13 orang (43,3%) dimensi *responsiveness* dikategorikan puas sebanyak 22 orang (73,3%), dimensi *assurance* dikategorikan puas 21 orang (70%), dimensi *empathy* dikategorikan puas 18 orang (60%). Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi kepuasan yang paling banyak pada kategori puas.

Kata kunci : kepuasan; pelayanan; terapis gigi.

RINGKASAN PENELITIAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA PRAKTIK MANDIRI TERAPIS GIGI DAN MULUT DI PEDUNGAN TAHUN 2025

Oleh : Safitri Febi Lestari (P07125022018)

Pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk upaya yang dilakukan secara individu maupun kelompok, yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan Kesehatan. Kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran ini menjadi bagian penting dari evaluasi mutu layanan yang diberikan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap pelayanan setelah membandingkan kenyataan dan harapan, apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan, maka pasien cenderung merasa tidak puas. sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka pasien akan merasa sangat puas.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut di desa Pedungan dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas pada tahun 2025.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey. Tempat yang digunakan untuk melakukan penelitian adalah praktik mandiri terapis gigi dan mulut yang berlokasi di Jln. Pulau Bungin Gang 1 No 16 A, Desa Pedungan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Jenis data meliputi data primer diperoleh untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang diperoleh melalui kuesioner yang di *print out*. Analisis data dengan cara: tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi pelayanan dihitung dari membandingkan total skor nilai harapan dengan total skor nilai kenyataan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut di Desa Pedungan didapatkan bahwa pada dimensi *tangibles* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 13 orang (43,3%), puas sebanyak 12 orang (40%), tidak puas sebanyak lima orang (16,7%), dan tidak ada pasien yang merasa sangat tidak puas. Pada dimensi *reliability* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 13 orang (43,3%), puas sebanyak 12 orang (40%), tidak puas sebanyak lima orang (16,7%), dan tidak ada pasien yang merasa sangat tidak puas. Pada dimensi *responsiveness* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak lima orang (16,7%), puas sebanyak 22 orang (73,3%), tidak puas sebanyak tiga orang (10%), dan tidak ada pasien yang merasa sangat tidak puas. Pada dimensi *Assurance* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak lima orang (16,7%), puas sebanyak 21 orang (70%), tidak puas sebanyak empat orang (13,3%), dan tidak ada pasien yang merasa sangat tidak puas. Pada dimensi *Empathy* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak delapan orang (26,7%), puas sebanyak 18 orang (60%), tidak puas sebanyak empat orang (13,3%), dan tidak ada pasien yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut di Desa Pedungan tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) dikategorikan sangat puas, dimensi *reliability* (kehandalan) dikategorikan sangat puas, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dikategorikan puas, dimensi *assurance* (jaminan) dikategorikan puas, dimensi *empathy* (empati) dikategorikan puas dan berdasarkan kelima dimensi yang paling banyak termasuk kategorikan puas.

Berdasarkan kesimpulan di atas, diharapkan kepada pihak praktik mandiri terapis gigi dan mulut di Desa Pedungan dari dimensi *assurance* pada aspek keterampilan terapis gigi dan mulut, dalam bekerja agar lebih ditingkatkan lagi karena dianggap masih kurang serta tetap mempertahankan kategori sangat puas pada aspek pelayanan yang sopan dan ramah serta biaya perawatan yang murah dan pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* agar tetap mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada klinik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan Tahun 2025” tepat pada waktunya.

Terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini tidak luput dari bantuan berbagai pihak, sehubungan dengan hal tersebut penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya 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. Ibu Dr. drg I Ayu Dewi Kumala Ratih, MM. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bantuan, masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Bapak I Gede Surya Kencana, S.Si.T, M.Kes. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Ni Nyoman Dasni selaku pemilik praktik mandiri terapis gigi dan mulut yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
6. Kedua orang tua saya, dan teman-teman angkatan XXV Jurusan Kesehatan Gigi yang telah memberikan dukungan moral dan material, serta semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

Penulis menyadari bahwa, Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan Karya Tulis Ilmiah ini.

Denpasar, Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
RINGKASAN PENELITIAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
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	4
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kepuasan.....	7
B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	13
C. Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut	15
BAB III KARANGKA KONSEP	17
A. Kerangka Konsep	17
B. Variable dan Definisi Operasional	17
BAB IV METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Alur Penelitian	19
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
D. Unit Analisis, Populasi, dan Sempel	20
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	21

F. Instrumen pengumpulan data	22
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	22
H. Etika Penelitian	24
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Hasil Penelitian	25
B. Analisis Data	31
C. Pembahasan.....	38
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	43
A. Simpulan	43
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	18
Tabel 2. Analisis Data Tingkat Kepuasan	23
Tabel 3 Distribusi Frekuensi kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	28
Tabel 4 Distribusi Frekuensi kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	29
Tabel 5 Distribusi Frekuensi kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi <i>responsiveness</i>	30
Tabel 6 Distribusi Frekuensi kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	30
Tabel 7 Distribusi Frekuensi kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian Tingkat kepuasan Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Terapis Gigi di Desa Pedungan Tahun 2025.	17
Gambar 2. Alur Penelitian.....	19
Gambar 3 Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Gambar 4 Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Usia.....	27
Gambar 5 Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Lembar Kuesioner
- Lampiran 3. Tabel Kuesioner Persepsi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut (Harapan)
- Lampiran 4. Tabel Kuesioner Persepsi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut (Kenyataan)
- Lampiran 5. Tabel Induk Harapan
- Lampiran 6. Tabel Induk Kenyataan
- Lampiran 7. Tingkat Kepuasan Masing-Masing Dimensi
- Lampiran 8. Tabel Analisis Data
- Lampiran 9. Informed *Consent*
- Lampiran 10. Dokumentasi
- Lampiran 11. Persetujuan Etik
- Lampiran 12. Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 13. Lembar Validasi Siak
- Lampiran 14. Hasil Turnitin
- Lampiran 15. Hasil Surat Pernyataan Publikasi Repository