

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN  
KESEHATAN GIGI DAN MULUT PRAKTIK  
MANDIRI DOKTER GIGI DI WILAYAH  
DENPASAR UTARA  
TAHUN 2022**



Oleh  
**PUTU FEBBRY INDAH ANTARI**  
NIM. P07125019007

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR  
JURUSAN KESEHATAN GIGI  
PRODI DIPLOMA III  
DENPASAR  
2022**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN  
KESEHATAN GIGI DAN MULUT PRAKTIK  
MANDIRI DOKTER GIGI DI WILAYAH  
DENPASAR UTARA  
TAHUN 2022**

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

**Oleh :**

**PUTU FEBBRY INDAH ANTARI**

**NIM. P07125019007**

**KEMENTERIAN KESEHATAN KREPUBLIK INDONESIA  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR  
JURUSAN KESEHATAN GIGI  
PRODI DIPLOMA III  
DENPASAR  
2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN  
KESEHATAN GIGI DAN MULUT PRAKTIK  
MANDIRI DOKTER GIGI DI WILAYAH  
DENPASAR UTARA  
TAHUN 2022**

Oleh :

**PUTU FEBBRY INDAH ANTARI**  
NIM. P07125019007

**TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN**

Pembimbing Utama :

Pembimbing Pendamping :



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



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

MENGETAHUI :

**KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR**



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

**KARYA TULIS ILMIAH DENGAN JUDUL**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN  
KESEHATAN GIGI DAN MULUT PRAKTIK  
MANDIRI DOKTER GIGI DI WILAYAH  
DENPASAR UTARA  
TAHUN 2022**

Oleh :

**PUTU FEBBRY INDAH ANTARI**  
NIM. P07125019007

**TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI**

**PADA HARI : SENIN**

**TANGGAL : 09 MEI 2022**

**TIM PENGUJI :**

1. I Gede Surya Kencana, S.SiT, M.Kes (Ketua)
2. Anak Agung Gede Agung, SKM, M.Kes (Anggota)
3. Drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes (Anggota)

MENGETAHUI :

**KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR**



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

SERVICE SATISFACTION LEVEL DENTAL AND ORAL  
HEALTH THE INDEPENDENT PRACTICE IN  
NORTH DENPASAR DISTRICT  
YEAR 2022

ABSTRACT

Patient satisfaction is an indicator of success in providing quality health services, and it is very important to evaluate the service quality of an independent dental practice. There are four quality aspects that can be used as indicators to assess the quality of independent dental practice services, namely the appearance of professionalism, efficiency and effectiveness of service delivery, aspects of patient safety, security, and comfort, and aspects of patient satisfaction served. . Asmidar A, 2008). Quality is not easy to define but easy to feel. This will be complained of as a service that does not live up to expectations. The purpose of this study was to describe the level of patient satisfaction with dental and oral health services at an independent dental practice in the North Denpasar area in 2022. Satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing product performance. they thought. to the expected performance. If the performance is below expectations, it means the customer is not satisfied. This research is a descriptive research with survey method. In the tangibles dimension, the category is most dissatisfied with a percentage of 96.7%, in the reliability dimension the category is the least satisfied with a percentage of 93.3%, in the responsiveness dimension the category is most satisfied with a percentage of 100%. In the assurance dimension, the category is the least satisfied with a percentage of 93.3%, and the empathy dimension is the most satisfied category with a percentage of 30%.

Keywords: satisfaction, dental services

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN  
KESEHATAN GIGI DAN MULUT PRAKTIK  
MANDIRI DOKTER GIGI DI WILAYAH  
DENPASAR UTARA  
TAHUN 2022

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas, dan sangat penting untuk mengevaluasi mutu layanan suatu praktik mandiri dokter gigi. Empat aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator penilaian mutu pelayanan praktik mandiri dokter gigi, yaitu tampilan keprofesian, efisien dan efektivitas penyelenggaraan layanan, aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pasien, serta aspek kepuasan pasien yang dilayani (Asmidar A, 2008). Mutu tidak mudah untuk didefinisikan tetapi mudah untuk dirasakan. Hal tersebut akan dikeluhkan sebagai pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara tahun 2022. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, berarti pelanggan tidak puas. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Pada dimensi *tangibles* yang paling banyak adalah kategori tidak puas dengan persentase 96.7%, pada dimensi *reliability* yang paling banyak adalah kategori tidak puas dengan persentase 93.3%, pada dimensi *responsiveness* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 100%, pada dimensi *assurance* yang paling banyak adalah kategori tidak puas dengan persentase 93.3%, dan pada dimensi *empathy* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 30%.

Kata kunci : kepuasan, layanan kesehatan gigi

## RINGKASAN PENELITIAN

### TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DI WILAYAH DENPASAR UTARA TAHUN 2022

Oleh: Putu Febbry Indah Antari (P07125019007)

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. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara tahun 2022. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, berarti pelanggan tidak puas. Untuk mencapai hasil pengukuran kepuasan, dimensi kepuasan dibagi menjadi lima (Hafizurrahman, 2014) yaitu : Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketangkapan (*Responsiveness*), Jaminan atau kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Penelitian dilaksanakan di praktik mandiri dokter gigi, yang terletak di wilayah Denpasar Utara pada bulan Maret tahun 2022. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan yang diperoleh melalui *google form* dengan menggunakan kuesioner dan data sekunder adalah daftar nama, nomor telepon dari masyarakat yang berkunjung atau sedang di rawat di praktik mandiri dokter gigi.

Hasil penelitian terhadap dimensi *tangibles* yang paling banyak adalah kategori tidak puas dengan persentase 96.7%, pada dimensi *reliability* yang paling banyak adalah kategori tidak puas dengan persentase 93.3%, pada dimensi *responsiveness* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 100%,

pada dimensi *assurance* yang paling banyak adalah kategori tidak puas dengan persentase 93.3%, dan pada dimensi *empathy* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 30%.

Diharapkan praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara 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 : penataan ruangan, prosedur penerimaan pasien, sikap professional dan tanggung jawab petugas, dan biaya perawatan. Hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan kriteria tidak puas menjadi puas, dan puas menjadi sangat puas.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena Asung Kertha Wara Nugraha-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara Tahun 2022”** dengan baik.

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

1. Bapak Dr. Anak Agung Ngurah Kusumajaya, S.P., M.PH, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
2. Ibu drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes., selaku Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar dan Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Bapak I Nyoman Gejir, S.Si.T, M.Kes., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Kedua orang tua saya, nenek dan Alm. kakek, serta keluarga besar yang telah memberikan dorongan, dukungan moral dan material, serta semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. I Putu A. Yudana dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan semangat selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Dewa Putu Ardiwinata yang telah memberikan semangat dan menemani serta membantu saya selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

7. Teman-teman CECETI, Desak Novi, Ayu Pebri, Sukma Bhatari, Viara Septia, dan Trisma Marteni yang selalu ada dan memberikan semangat selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Teman-teman Angkatan XXII 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.
9. Teman-teman KKN IPE Desa Adat Pedungan II 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 penelitian ini.

Peneliti

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putu Febbry Indah Antari  
NIM : P07125019007  
Program Studi : Prodi DIII  
Jurusan : Kesehatan Gigi  
Tahun Akademik : 2021/2022  
Alamat : Br. Dinas Dalem, Desa Sinabun, Kec. Sawan, Kab.  
Buleleng

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara Tahun 2022 adalah benar **karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.**
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Tugas Akhir 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 pernyataan ini saya buat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, Mei 2022  
Yang membuat pernyataan



Putu Febbry Indah Antari  
NIM. P07125019007

## 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 .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Pengetahuan Kepuasan.....	6
B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut .....	11
C. Praktik Mandiri Dokter Gigi .....	12

BAB III KERANGKA KONSEP .....	14
A. Kerangka Konsep .....	14
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	15
BAB IV METODE PENELITIAN .....	16
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	16
C. Unit Analisis dan Responden Penelitian .....	16
D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data .....	17
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	20
A. Hasil Penelitian .....	20
B. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	27
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN .....	33
A. Simpulan.....	33
B. Saran .....	33
DAFTAR PUSTAKA .....	36
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	15
Tabel 2.	Analisis Data Kepuasan .....	19
Tabel 3.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Layanan Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara Tahun 2022 Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> .....	23
Tabel 4.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Layanan Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara Tahun 2022 Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> .....	24
Tabel 5.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Layanan Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara Tahun 2022 Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	25
Tabel 6.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Layanan Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara Tahun 2022 Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> .....	25
Tabel 7.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Layanan Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara Tahun 2022 Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> .....	26
Tabel 8.	Tingkat Kepuasan Masing-Masing Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung ke Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara Tahun 2022 .....	27

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara Tahun 2022.....	14
Gambar 2. Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin .....	21
Gambar 3. Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Umur.....	22
Gambar 4. Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	22

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Penelitian
Lampiran 2	Lembar Kuesioner
Lampiran 3	Lembar Tabel Kuesioner Harapan
Lampiran 4	Lembar Tabel Kuesioner Kenyataan
Lampiran 5	Lembar Tabel Induk
Lampiran 6	Lembar <i>Informed Consent</i>
Lampiran 7	Lembar Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 8	Lembar Surat Perizinan