

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PRAKTIK BERSAMA DOKTER GIGI
DI WILAYAH PENATIH
TAHUN 2026**



I PUTU AGUS PUTRAYASA
NIM. P07125023036

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI PRODI DIPLOMA TIGA
DENPASAR 2026**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PRAKTIK BERSAMA DOKTER GIGI
DI WILAYAH PENATIH
TAHUN 2026**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan
Pendidikan Program Diploma Tiga Jurusan Kesehatan Gigi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar**

**I PUTU AGUS PUTRAYASA
NIM. P07125023036**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI PRODI DIPLOMA TIGA
DENPASAR 2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PRAKTIK BERSAMA DOKTER GIGI DI WILAYAH PENATIH TAHUN 2026

**I PUTU AGUS PUTRAYASA
NIM. P07125023036**

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pada Hari Kamis Tanggal 21 Mei 2026

Pembimbing Utama,



Anak Agung Gede Agung, SKM, M.Kes
NIP. 196801081989031003

Pembimbing Pendamping,



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

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
PRAKTIK BERSAMA DOKTER GIGI
DI WILAYAH PENATIH
TAHUN 2026**

**I PUTU AGUS PUTRAYASA
NIM. P07125023036**

**TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI
PADA HARI SELASA
TANGGAL 02 JUNI 2026**

TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH

1. Ni Ketut Ratmini, S.Si.T, M.kes (Ketua Penguji) (.....)
2. Ni Ketut Nuratni, SST., M.Kes (Anggota Penguji I) (.....)
3. I Gede Surya Kencana, S.Si.T ,M.Kes (Anggota Penguji II) (.....)

Mengetahui

Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Denpasar,



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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Putu Agus Putrayasa
NIM : P07125023036
Program Studi : Diploma III
Jurusan : Kesehatan Gigi
Tahun Akademik : 2025/2026
Alamat : Jl. Letda reta Gg. Harnum III no. 4, Denpasar.
Nomer Telepon / Wa : +62 89605692389

Dengan ini menyatakan :

1. Karya Tulis Ilmiah dengan judul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Bersama Dokter Gigi di Wilayah Penatih tahun 2026”** memang benar **karya sendiri atau bukan plagiasi hasil karya orang lain.**
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Proposal ini **bukan** karya saya sendiri atau merupakan hasil plagiat dari karya orang lain sebelumnya, maka saya bersedia menerima **sanksi** sesuai Peraturan Mendiknas RI No. 17 Tahun 2010 dan ketentuan lain yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Denpasar, Mei 2026



I Putu Agus Putrayasa
NIM. P07125023036

A Result Of Patient Satisfaction Level With Dental And Oral Health Services In Dental Joint Practice In The Penatih Region In 2026

ABSTRACT

Health services are all forms of activities or a series of service activities provided directly to individuals and communities to maintain and improve public health through promotive, preventive, curative, and rehabilitative approaches. One of the factors influencing patient satisfaction is the availability of health service facilities. Dental and oral health services related to patient satisfaction describe the success of medical personnel in providing effective, efficient, and patient-oriented services. Quality health services are not only measured by the clinical outcomes of treatment but also by the patient's experience during the service process, such as comfort, empathy, and good communication between patients and health workers. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with dental and oral health services at a joint dental practice in the Penatih area in 2026. This study used a descriptive research design with a survey method. The number of respondents in this study was 30 people. The results showed that the tangibles dimension obtained a very satisfied category of 56.67%, the reliability dimension obtained a satisfied category of 70%, the responsiveness dimension obtained a satisfied category of 73.33%, the assurance dimension obtained a satisfied category of 80%, and the empathy dimension obtained a satisfied category of 83.33%. Based on the results of this study, it can be concluded that the majority of respondents in all five dimensions of satisfaction were in the satisfied category.

Keywords: satisfaction; dental health services; joint dental practice

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Praktik Bersama Dokter Gigi Di Wilayah Penatih Tahun 2026

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan segala bentuk aktivitas atau rangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada individu maupun masyarakat guna memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah ketersediaan sarana pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut tentang kepuasan pasien menggambarkan keberhasilan tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, serta berorientasi pada kebutuhan pasien. Pelayanan yang bermutu tidak hanya diukur dari hasil klinis tindakan, tetapi juga dari pengalaman pasien. Selama proses pelayanan, seperti kenyamanan, empati, dan komunikasi yang baik antara pasien dengan tenaga kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama dokter gigi di wilayah Penatih tahun 2026. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode survei. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 30 orang. Hasil penelitian dari 30 responden menunjukkan dimensi *tangibles* memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 56,67%, dimensi *reliability* memperoleh kriteria puas sebanyak 70%, dimensi *responsiveness* memperoleh kriteria puas sebanyak 73,33%, dimensi assurance memperoleh kriteria puas sebanyak 80%, dimensi *empathy* memperoleh kriteria puas sebanyak 83,33%. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi kepuasan yang paling banyak pada kategori puas.

Kata kunci: kepuasan; layanan kesehatan gigi; praktik bersama

RINGKASAN PENELITIAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PRAKTIK BERSAMA DOKTER GIGI
DI WILAYAH PENATIH
TAHUN 2026

Oleh : I Putu Agus Putrayasa (P07125023036)

Pelayanan kesehatan merupakan segala bentuk aktivitas atau rangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada individu maupun masyarakat guna memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah ketersediaan sarana pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut tentang kepuasan pasien menggambarkan keberhasilan tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, serta berorientasi pada kebutuhan pasien. Pelayanan yang bermutu tidak hanya diukur dari hasil klinis tindakan, tetapi juga dari pengalaman pasien. Selama proses pelayanan, seperti kenyamanan, empati, dan komunikasi yang baik antara pasien dengan tenaga kesehatan. Ketersediaan tenaga kesehatan gigi di Indonesia masih belum sebanding dengan kebutuhan masyarakat, sehingga peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama dokter gigi di wilayah penatih tahun 2026. Pengukuran kepuasan pasien didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Sampel terdiri dari 30 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu pasien yang secara kebetulan datang dan bersedia berpartisipasi. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner yang berisi 20 pertanyaan sesuai dengan lima dimensi kepuasan. Penilaian menggunakan skor 3

untuk sangat puas, 2 untuk puas, dan 1 untuk tidak puas. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dalam bentuk persentase untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi pelayanan.

Hasil penelitian dari 30 responden menunjukkan dimensi *tangibles* memperoleh kriteria sangat puas sebanyak 56,67%, dimensi *reliability* memperoleh kriteria puas sebanyak 70%, dimensi *responsiveness* memperoleh kriteria puas sebanyak 73,33%, dimensi *assurance* memperoleh kriteria puas sebanyak 80%, dimensi *empathy* memperoleh kriteria puas sebanyak 83,33%.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama dokter gigi di wilayah penatih tahun 2026, peneliti dapat menarik simpulan, yaitu pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) dikategorikan sangat puas, dimensi *reliability* (kehandalan) dikategorikan puas, dimensi *responsiveness* (ketangkapan) dikategorikan puas, dimensi *assurance* (jaminan) dikategorikan puas, dimensi *empathy* (empati) dikategorikan puas dan berdasarkan kelima dimensi yang paling banyak termasuk kategorikan puas.

Penelitian ini menerapkan prinsip etika penelitian, seperti persetujuan responden, menjaga kerahasiaan data, dan tidak mencantumkan identitas responden. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya penulis dapat menyusun karya tulis ilmiah yang berjudul “Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama dokter di wilayah Penatih tahun 2026” tepat pada waktunya.

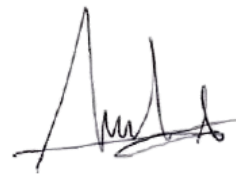
Terselesaikannya karya tulis ilmiah ini tidak luput dari bantuan berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada :

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 Anak Agung Gede Agung, SKM, M.Kes. selaku dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bantuan, masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes. selaku dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Praktik Bersama Dokter Gigi, drg. Ayu Marisa Wulandari yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
6. Kedua orang tua saya, Bapak Wayan Kamayasa dan Ibu Ni Nengah Muliadi yang telah memberikan kasih sayang serta memberikan doa dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

7. Orang yang selalu mendukung selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini Patricia Vannesa dan Safira Aulia selalu ada di samping untuk memberikan semangat.
8. Teman-teman angkatan XXVII Jurusan Kesehatan Gigi yang telah memberikan dukungan moral dan material, serta semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan keadaan serta tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya.

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, Mei 2026



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
RINGKASAN PENELITIAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pengetahuan Kepuasan.....	9
B. Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut.....	14
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.....	24
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Hasil Penelitian.....	26

B. Pembahasan.....	32
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	38
A. Simpulan.....	38
B. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	39

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Penelitian Definisi Operasional.....	19
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik bersama Dokter Gigi di Jl. Padma No.8, Penatih, Kec. Denpasar Tahun 2026 Berdasarkan dimensi <i>tangibles</i>	29
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik bersama Dokter Gigi di Jl. Padma No.8, Penatih, Kec. Denpasar Tahun 2026 Berdasarkan dimensi <i>reliability</i>	30
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik bersama Dokter Gigi di Jl. Padma No.8, Penatih, Kec. Denpasar Tahun 2026 Berdasarkan dimensi <i>responsiviness</i>	30
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik bersama Dokter Gigi di Jl. Padma No.8, Penatih, Kec. Denpasar Tahun 2026 Berdasarkan dimensi <i>assurance</i>	31
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik bersama Dokter Gigi di Jl. Padma No.8, Penatih, Kec. Denpasar Tahun 2026 Berdasarkan dimensi <i>empathy</i>	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konsep Tingkat kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri di wilayah Penatih tahun 2026.....	18
Gambar 4.1	Alur Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktek Mandiri Dokter Gigi di wilayah Penatih Tahun 2026.....	20
Gambar 5.1	Kondisi Lokasi Penelitian.....	26
Gambar 5.2	Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Gambar 5.3	Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Usia.....	28
Gambar 5.4	Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan tingkat Pendidikan.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian.....	28
Lampiran 2. Lembar Kuesioner.....	29
Lampiran 3. Tabel Induk Harapan.....	36
Lampiran 4. Tabel Induk Kenyataan	38
Lampiran 5. Tingkat Kepuasan.....	36
Lampiran 6. Tabel Analisis Data	38
Lampiran 7. Analisis Data	39
Lampiran 8. Surat Persetujuan Etik / <i>Ethical Approval</i>	39
Lampiran 10. Surat Pernyataan Bebas Plagiat.....	51
Lampiran 10. Informed Consent.....	39
Lampiran 11. Dokumentasi	39