

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PADA PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI
DESA BATUAN SUKAWATI
TAHUN 2026**



Oleh :
GUSTI AGUNG KUSUMA SUPUTRA
NIM. P07125023028

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

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PADA PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI
DESA BATUAN SUKAWATI
TAHUN 2026**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Program Diploma Tiga Jurusan Kesehatan Gigi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar**

Oleh :
GUSTI AGUNG KUSUMA SUPUTRA
NIM.P07125023028

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

LEMBAR PERSETUJUAN

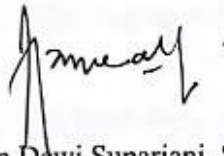
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DESA BATUAN SUKAWATI TAHUN 2026

GUSTI AGUNG KUSUMA SUPUTRA
NIM. P07125023028

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

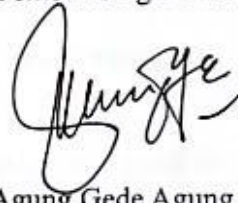
Pada Hari/Tanggal Selasa, 26 Mei 2026

Pembimbing Utama :



Ni Nyoman Dewi Supariani, S.Si.T., M.Kes
NIP. 196512311986032009

Pembimbing Pendamping :



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

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
DESA BATUAN SUKAWATI
TAHUN 2026

Oleh:

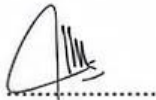
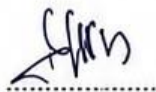
GUSTI AGUNG KUSUMA SUPUTRA
NIM. P07125023028

TELAH DIUJIKAN DIHADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : Selasa

TANGGAL : 26 Mei 2026

TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH :

- | | | |
|--|---------------------|---|
| 1. drg. Sagung A.Puti Dwiastuti,M. Kes | (Ketua Penguji) |  |
| 2. Ni Made Sirat, S.Si.T,M.Kes | (Anggota Penguji 1) |  |
| 3. I Nyoman Gejir , S.SiT,.M.Kes | (Anggota Penguji 2) |  |

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 : Gusti Agung Kusuma Suputra
Nim : P07125023028
Program Studi : D III
Jurusan : Kesehatan Gigi
Tahun Akademik : 2026
Alamat : Gang Kunti 3 No 1, Br.Sakih, Guwang, Sukawati, Gianyar,
Bali.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Desa Batuan Sukawati Tahun 2026 adalah benar **karya sendiri bukan plagiat hasil karya orang lain.**
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Tugas Akhir ini bukan karya saya 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 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 20 Maret 2026

Yang membuat pernyataan



Gusti Agung Kusuma Suputra

NIM.P07125023028

DESCRIPTION OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH
DENTAL AND ORAL HEALTH SERVICES AT THE
INDEPENDENT DENTAL PRACTICE OF
BATUAN SUKAWATI VILLAGE
IN 2026

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services, reflecting the comparison between the performance of services received and patient expectations, making periodic measurement essential in dental and oral health care facilities. This study aimed to determine the level of patient satisfaction regarding dental and oral health services at the Independent Dental Practice in Batuan Sukawati Village based on five dimensions tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study employed a descriptive research design using a survey method, involving 30 respondents selected from patients visiting the practice, with data collected through a questionnaire categorized into three levels: very satisfied, satisfied, and dissatisfied. The results indicated that in the tangibles dimension, 16 respondents (53.33%) expressed very satisfied, in the reliability and responsiveness dimensions, 19 respondents (63.33%) respectively expressed very satisfied, in the assurance dimension, 20 respondents (66.67%) expressed very satisfied, and in the empathy dimension, 17 respondents (56.67%) expressed very satisfied. It was concluded that the overall level of patient satisfaction with dental and oral health services at the Independent Dental Practice in Batuan Sukawati Village across all five dimensions was categorized as very satisfied.

Keywords: Satisfaction; Dental and Oral Health Services, Particular Dental Practice

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA PRAKTIK MANDIRI
DOKTER GIGI DESA BATUAN SUKAWATI
TAHUN 2026

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang mencerminkan perbandingan antara kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan pasien, sehingga pengukurannya perlu dilakukan secara berkala di fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Mandiri Dokter Gigi Desa Batuan Sukawati berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan metode survei, melibatkan 30 responden yang dipilih dari pasien yang berkunjung ke praktik tersebut dan data dikumpulkan melalui kuesioner dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *tangibles* sebanyak 16 responden (53,33%) menyatakan sangat puas, dimensi *reliability* dan *responsiveness* masing-masing sebanyak 19 responden (63,33%) menyatakan sangat puas, dimensi *assurance* sebanyak 20 responden (66,67%) menyatakan sangat puas, dan dimensi *empathy* sebanyak 17 responden (56,67%) menyatakan sangat puas. Simpulan penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Mandiri Dokter Gigi Desa Batuan Sukawati secara keseluruhan dari kelima dimensi dikategorikan sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan, Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut, Praktik Mandiri Dokter Gigi

RINGKASAN PENELITIAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DESA BATUAN SUKAWATI TAHUN 2026

Oleh: Gusti Agung Kusuma Suputra (P07125023028)

Kesehatan merupakan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima (Effendi, 2020).

Kepuasan pasien merupakan cerminan dari perasaan yang timbul setelah membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasinya. Ketidakpuasan muncul bila layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan tersebut (Sulistiyo dan Chrismilasari, 2020). Menurut Imamora (dalam Andriani, 2017) kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal seperti karakteristik diri, faktor emosional, dan latar belakang budaya, maupun faktor eksternal seperti kondisi fisik fasilitas, harga, kualitas pelayanan, serta komunikasi antara petugas dan pasien.

Mengukur tingkat kepuasan, digunakan lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), dan *empathy* (empati). Pada penelitian yang dilakukan Arista (2023) tentang tingkat kepuasan pasien di salah satu praktik mandiri dokter gigi wilayah Denpasar Timur, hasil menggambarkan bahwa seluruh dimensi berada dalam kategori puas dengan persentase berkisar antara 63,4% hingga 86,7%.

Desa Batuan Sukawati merupakan kawasan dengan populasi padat di Bali yang memiliki praktik mandiri dokter gigi yang mulai ramai dikunjungi pasien. Hingga saat ini belum pernah dilakukan penelitian yang secara spesifik menggali tingkat kepuasan pasien di fasilitas tersebut, sehingga penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran faktual dan rekomendasi perbaikan bagi penyedia layanan.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Desa Batuan Sukawati Tahun 2026 dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan metode survei, menggunakan instrumen kuesioner yang terdiri dari 16 pertanyaan yang diisi dalam dua tahap, yaitu kuesioner harapan sebelum pelayanan dan kuesioner kenyataan setelah pelayanan. Sampel berjumlah 30 orang yang diambil dengan teknik *accidental sampling* pada pasien yang berkunjung pada bulan April 2026.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *tangibles*, pasien yang menyatakan sangat puas sebanyak 16 orang (53,33%). Pada dimensi *reliability*, pasien yang menyatakan sangat puas sebanyak 19 orang (63,33%). Pada dimensi *responsiveness*, pasien yang menyatakan sangat puas sebanyak 19 orang (63,33%). Pada dimensi *assurance*, pasien yang menyatakan sangat puas sebanyak 20 orang (66,67%). Pada dimensi *empathy*, pasien yang menyatakan sangat puas sebanyak 17 orang (56,67%). Tidak ada satu pun responden yang menyatakan tidak puas pada seluruh dimensi. Berdasarkan perbandingan nilai kenyataan dan harapan, seluruh dimensi menunjukkan nilai positif (kenyataan > harapan), sehingga seluruhnya masuk dalam kategori sangat puas.

Berdasarkan hasil penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Desa Batuan Sukawati Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* seluruhnya dikategorikan sangat puas. Adapun saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut. Pertama, pihak Praktik Mandiri Dokter Gigi Desa Batuan Sukawati diharapkan untuk tetap mempertahankan dan secara konsisten meningkatkan kualitas pelayanan pada kelima dimensi mutu yang telah dinilai sangat puas oleh pasien, khususnya pada dimensi *tangibles* yang mencatat persentase kepuasan terendah, dengan cara meningkatkan kualitas sarana fisik, kebersihan ruangan, kerapian penampilan petugas, serta kelengkapan peralatan medis. Kedua, praktik disarankan untuk melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala dan terstruktur sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu pelayanan, sehingga

perubahan tingkat kepuasan dapat dipantau dari waktu ke waktu. Ketiga, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas jumlah sampel, memperpanjang periode pengambilan data, serta menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien, seperti waktu tunggu, tarif layanan, dan aksesibilitas fasilitas, guna menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif dan representatif.

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 Dokter Gigi Desa Batuan Sukawati Pada Tahun 2026” tepat pada waktunya. Karya tulis ilmiah ini dapat disusun dalam rangka untuk memenuhi syarat menyelesaikan mata kuliah Metodologi Penelitian program Diploma III Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Denpasar.

Terselesaikannya karya tulis ilmiah ini, telah mendapatkan bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Erika Yulita Ichwan, SST., M.Keb. 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 Nyoman Dewi Supariani, S.SiT., M.Kes. selaku dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktunya serta memberikan bantuan, masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Bapak Anak Agung Gede Agung, SKM, M.Kes. selaku dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Kedua orang tua dan seluruh keluarga saya yang telah memberikan motivasi, dukungan serta semangat agar dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Kepada pihak klinik praktik mandiri di Desa Batuan Sukawati yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meminta data responden di wilayah kerja klinik.

7. Kepada sahabat, dan teman-teman angkatan XXVI Jurusan Kesehatan Gigi yang telah memberikan banyak dukungan moral dan material, serta semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan 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 Karya Tulis Ilmiah ini.

Denpasar, 26 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
RINGKASAN PENELITIAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kepuasan Pasien.....	7
B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.....	12
C. Praktik Mandiri Dokter Gigi.....	14
BAB III KERANGKA KONSEP.....	16
A. Kerangka Konsep.....	16
B. Variabel dan Definisi Oprasional.....	17
BAB IV METODE PENELITIAN.....	18
A. Jenis Penelitian.....	18
B. Alur Penelitian.....	18
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19

D. Unit Analisis, Populasi dan Sampel	19
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
F. Instrumen Pengumpulan Data.....	21
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	22
H. Etika Penelitian.....	23
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
A. Hasil Penelitian.....	24
B. Pembahasan.....	35
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	40
A. Simpulan.....	40
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	17
Tabel 4.1	Analisis Data Tingkat Kepuasan.....	23
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	29
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi <i>Realibility</i>	30
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	31
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	32
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	33
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Masing-masing Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Praktik Mandiri Dokter Gigi Desa Batuan Sukawati Tahun 2026	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konsep Penelitian	16
Gambar 4.1	Alur Penelitian	18
Gambar 5.1	Peta Lokasi Penelitian	25
Gambar 5.2	Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Gambar 5.3	Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Usia	27
Gambar 5.4	Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Rencana Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	46
Lampiran 2.	Kuesioner Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Praktik Mandiri Dokter Gigi Desa Batuan Sukawati Tahun 2026.....	47
Lampiran 3.	Kuesioner Persepsi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut (Harapan).....	48
Lampiran 4.	Kuesioner Persepsi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut (Kenyataan).....	50
Lampiran 5.	Tabel Induk Harapan.....	52
Lampiran 6.	Tabel Induk Kenyataan.....	54
Lampiran 7.	Tingkat Kepuasan Masing-masing Dimensi.....	56
Lampiran 8.	Tabel Analisis Data.....	58
Lampiran 9.	<i>Informed Consent</i>	60
Lampiran 10.	Surat Izin Penelitian.....	61
Lampiran 11.	Surat Persetujuan Komisi Etik.....	62
Lampiran 12.	Dokumentasi.....	63
Lampiran 13.	Bimbingan Siak.....	64
Lampiran 14.	Hasil Turnitin / Plagiarisme.....	65
Lampiran 15.	Surat Pernyataan Publikasi Repository.....	68