

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



DEWA AYU BINTANG JULIANTARI
NIM. P07125023018

**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 PADA
PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI TAHUN 2026**

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

**DEWA AYU BINTANG JULIANTARI
NIM. P07125023018**

**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 PADA PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI TAHUN 2026

DEWA AYU BINTANG JULIANTARI
NIM. P07125023018

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

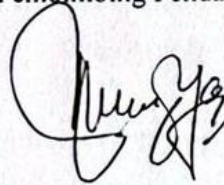
Pada Hari / Tanggal : Jumat / 29 Mei 2026

Pembimbing Utama,



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

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 TAHUN 2026

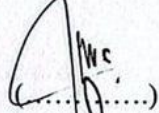
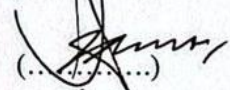
DEWA AYU BINTANG JULIANTARI
NIM. P07125023018

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 29 Mei 2026

TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH

- | | | |
|---|----------------------|---|
| 1. Ni Made Sirat, S.Si.T., M.Kes | (Ketua Penguji) |  |
| 2. I Made Budi Artawa, S.Si.T., M.Kes | (Anggota Penguji I) |  |
| 3. drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes | (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 : Dewa Ayu Bintang Juliantari
NIM : P07125023018
Program Studi : Diploma Tiga
Jurusan : Kesehatan Gigi
Tahun Akademik : 2026
Alamat (Sesuai KTP) : Jln. Dewi Saraswati, Gang Triwangsa No. 01, Desa
Sidan, Gianyar, Bali
Nomor Telepon/WA : 087752377165

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis Ilmiah dengan judul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2026”** memang benar **karya sendiri atau bukan plagiasi hasil karya orang lain.**
2. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa Karya Tulis Ilmiah ini **bukan** karya saya sendiri atau merupakan hasil plagiat dari karya orang lain sebelumnya, maka saya bersedia menerima **sanksi** sesuai Peraturan Mendiknas RI, Nomor 17 tahun 2010, dan ketentuan lain yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 06 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



Dewa Ayu Bintang Juliantari

P071250230018

Overview of Patient Satisfaction Levels Toward Dental and Oral Health Services at Independent Dental Practice in 2026

ABSTRACT

Oral and dental health is an important part of overall health, where patient satisfaction is considered one of the indicators of healthcare service quality. Patient satisfaction is influenced by several service quality dimensions, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aimed to describe the level of patient satisfaction with oral and dental healthcare services at an independent dental practice in 2026. This study employed a descriptive research design with a survey approach. The population consisted of all patients who visited the independent dental practice in April 2026, with a sample of 30 respondents selected using the accidental sampling technique. Data were collected using a Likert scale questionnaire. The results showed that the overall mean score of patient satisfaction across all dimensions was 1.92, which was categorized as satisfied. The percentage of respondents categorized as satisfied was 60.0% for tangibles, 70.0% for reliability, 60.0% for responsiveness, 63.3% for assurance, and 80.0% for empathy. The highest percentage of dissatisfied respondents was found in the responsiveness dimension at 26.7%, while the highest percentage of very satisfied respondents was found in the tangibles dimension at 16.7%. In conclusion, oral and dental healthcare services at the independent dental practice were generally categorized as satisfactory. However, improvements are still needed, particularly in the responsiveness aspect.

Keywords: Patient satisfaction, dental and oral health services, independent dental practice

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2026

ABSTRAK

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian penting dari kesehatan secara keseluruhan, dimana tingkat kepuasan pasien menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi mutu pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi tahun 2026. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan desain survei. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung pada bulan April 2026, dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner skala *likert*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien pada seluruh dimensi adalah 1,92 yang termasuk dalam kategori puas. Pada dimensi *tangibles* sebanyak 60,0%, *reliability* 70,0%, *responsiveness* 60,0%, *assurance* 63,3%, dan *empathy* 80,0% berada pada kategori puas. Persentase tidak puas tertinggi terdapat pada dimensi *responsiveness* sebesar 26,7%, sedangkan persentase sangat puas tertinggi terdapat pada dimensi *tangibles* sebesar 16,7%. Disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi sudah baik, namun perlu peningkatan terutama pada aspek daya tanggap.

Kata kunci: Kepuasan pasien, 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 Tahun 2026

Oleh : Dewa Ayu Bintang Juliantari

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian penting dari kesehatan secara keseluruhan karena berperan dalam fungsi mengunyah, berbicara, serta mempengaruhi penampilan dan kepercayaan diri seseorang. Kondisi kesehatan gigi dan mulut yang baik dapat meningkatkan kualitas hidup, sedangkan kondisi yang buruk dapat menimbulkan berbagai masalah kesehatan. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan gigi dan mulut perlu diberikan secara optimal dan berkualitas sesuai kebutuhan pasien.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan perbandingan antara harapan dan kenyataan setelah memperoleh pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan tidak sesuai harapan, maka pasien akan merasa tidak puas. Tingkat kepuasan pasien sangat penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan, loyalitas, serta minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat diukur melalui lima dimensi mutu pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangibles* meliputi kondisi fasilitas, kebersihan, dan kerapian. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat. Dimensi *responsiveness* menggambarkan kecepatan dan ketanggapan dalam melayani pasien. Dimensi *assurance* mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien. Sementara itu, dimensi *empathy* berkaitan dengan perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter

gigi tahun 2026. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan desain survei. Penelitian dilaksanakan pada bulan April 2026 di praktik mandiri dokter gigi di Denpasar Selatan. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung selama periode penelitian dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden yang diambil menggunakan *teknik accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner skala *Likert*, kemudian dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara umum berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata sebesar 1,92. Pada dimensi *tangibles*, sebagian besar responden berada pada kategori puas sebanyak 18 orang (60,0%), sangat puas sebanyak lima orang (16,7%), dan tidak puas sebanyak tujuh orang (23,3%). Pada dimensi *reliability*, kategori puas sebanyak 21 orang (70,0%), sangat puas sebanyak empat orang (13,3%), dan tidak puas sebanyak lima orang (16,7%). Pada dimensi *responsiveness*, kategori puas sebanyak 18 orang (60,0%), sangat puas sebanyak empat orang (13,3%), dan tidak puas sebanyak delapan orang (26,7%). Pada dimensi *assurance*, kategori puas sebanyak 19 orang (63,3%), sangat puas sebanyak empat orang (13,3%), dan tidak puas sebanyak tujuh orang (23,3%). Pada dimensi *empathy*, kategori puas sebanyak 24 orang (80,0%), sangat puas sebanyak satu orang (3,3%), dan tidak puas sebanyak lima orang (16,7%).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi tahun 2026 berada dalam kategori puas. Dimensi *empathy* memiliki tingkat kepuasan tertinggi, sedangkan dimensi *responsiveness* memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi. Oleh karena itu, tenaga kesehatan disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek daya tanggap terhadap pasien, serta mempertahankan kualitas pelayanan pada dimensi lain yang sudah baik agar kepuasan pasien tetap meningkat.

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 Tahun 2026” tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa diselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehubungan dengan hal tersebut penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.Tr.Keb., S.Kep., Ners., 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. I Gede Surya Kencana, S.Si.T., M.Kes selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
4. Anak Agung Gede Agung, SKM, M.Kes selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
5. Keluarga yaitu ayah saya, Ngakan Made Antakumara, S.H., MH. Ibu saya, Desak Nyoman Puspitasari, S.Pd dan kakak saya, Dewa Ayu Cut Wulan Sariyanti, S.Kep yang telah memberikan dorongan, dukungan moral, material dan semangat selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Pemilik praktik mandiri Dokter Gigi di Jalan Tukad Banyu Sari No.67, Sesetan, Kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar yang telah bersedia tempat praktiknya menjadi tempat penelitian
7. Seluruh masyarakat yang berkunjung kepraktik mandiri dokter gigi di Kecamatan Denpasar Selatan yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
8. Teman – teman Angkatan XXVI Jurusan Kesehatan Gigi, atas dukungan dan semangat yang telah diberikan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

Mengingat Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, kritik dan saran sangat diharapkan demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Denpasar, Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRACT	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 Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kepuasan	7
B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	13
C. Praktik Mandiri Dokter Gigi	15
BAB III KERANGKA KONSEP.....	18
A. Kerangka Konsep	18
B. Variabel dan Definisi Operasional.....	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 Teknik Pengumpulan Data	22

F. Pengelolaan dan Analisis Data	23
G. Etika Penelitian	26
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Hasil Penelitian	28
B. Pembahasan Hasil Penelitian	32
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	36
A. Simpulan	36
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	38

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasionai.....	19
Tabel 4.1	Analisis Data Kepuasan.....	24
Tabel 5.1	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Empathy</i> Tahun 2026.....	31
Tabel 5.2	Distribusi Rata – Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2026.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Konsep Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2026.....	18
Gambar 4.1. Alur Penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2026.....	20
Gambar 5.1. Peta Lokasi Penelitian.....	28
Gambar 5.2. Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Gambar 5.3. Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Kelompok Umur.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian	41
Lampiran 2. Lembar Kuesioner	42
Lampiran 3. Tabel Induk Harapan.....	47
Lampiran 4. Tabel Induk Kenyataan	49
Lampiran 5. Tabel Analisis Data	51
Lampiran 6. Tabel Analisis Nilai Rata - Rata.....	53
Lampiran 7. Analisis Data.....	55
Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian	60
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	61
Lampiran 10. Informed Consent	62
Lampiran 11. Kode Etik.....	64
Lampiran 12. Bimbingan SIAK.....	66
Lampiran 13. Hasil Turnitin.....	67
Lampiran 14. Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Repository	72