

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI POLI GIGI PUSKESMAS III
DENPASAR UTARA
TAHUN 2026**



NI KADEK AYU ARSITYA DEWI
NIM. P07125023022

**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
DI POLI GIGI PUSKESMAS III
DENPASAR UTARA
TAHUN 2026**

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

**NI KADEK AYU ARISTYA DEWI
NIM. P07125023022**

**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
DI POLI GIGI PUSKESMAS III
DENPASAR UTARA
TAHUN 2026**

**NI KADEK AYU ARISTYA DEWI
NIM. P07125023022**

TELAH MENDAPAT PERSETUJUAN

Pada Hari/Tanggal Selasa 26 Mei 2026

Pembimbing Utama,



Ni Wayan Arini, S. SiT, M.Kes
NIP. 196412311985032012

Pembimbing Pendamping,



I Made Budi Artawa, S. SiT, M.Kes
NIP. 196807141989031001

Mengetahui

Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Denpasar,



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

KARYA TULIS ILMIAH DENGAN JUDUL
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI POLI GIGI PUSKESMAS III
DENPASAR UTARA
TAHUN 2026

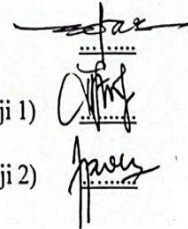
NI KADEK AYU ARISTYA DEWI
NIM. P07125023022

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

Pada Hari : Selasa
Tanggal : 26 Mei 2026

TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH:

1. I Gede Surya Kencana, S.SiT, M.Kes (Ketua Penguji)
2. drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti M.Kes (Anggota Penguji 1)
3. Ni Nyoman Dewi Supariani, S.Si. T., M.Kes (Anggota Penguji 2)



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 dibawah ini:

Nama : Ni Kadek Ayu Aristya Dewi

Nim : P07125023022

Program Studi : D III

Jurusan : Kesehatan Gigi

Tahun Akademik : 2026

Alamat : Jln. Kunti 2 No 15, Seminyak, Badung, Bali.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara 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 Mei 2026

Yang membuat pernyataan


Ni Kadek Ayu Aristya Dewi
NIM.P07125023022

OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION LEVELS TOWARD DENTAL AND ORAL HEALTH SERVICES AT THE DENTAL CLINIC OF NORTH DENPASAR III PUBLIC HEALTH CENTER IN 2026

ABSTRACT

Dental and oral health is an essential component of overall health. Patient satisfaction is one of the indicators used to assess the quality of healthcare services in primary healthcare facilities, such as public health centers. This study aimed to describe the level of patient satisfaction with dental and oral health services at the Dental Clinic of North Denpasar III Public Health Center in 2026, based on five dimensions of satisfaction: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study used a descriptive design with a survey approach. The study population consisted of all patients who visited in March 2026. A total of 30 respondents were selected using accidental sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire. The results showed that the average patient satisfaction score across all dimensions was 2.69. In the tangibles dimension, 22 respondents (73.33%) were very satisfied and 8 respondents (26.67%) were satisfied. In the reliability dimension, 21 respondents (70%) were very satisfied and 9 respondents (30%) were satisfied. In the responsiveness dimension, 21 respondents (70%) were very satisfied and 9 respondents (30%) were satisfied. In the assurance dimension, 20 respondents (66.67%) were very satisfied and 10 respondents (33.33%) were satisfied, while in the empathy dimension, 18 respondents (60%) were very satisfied and 12 respondents (40%) were satisfied. Overall, no respondents reported dissatisfaction. In conclusion, the level of patient satisfaction with dental and oral health services at the Dental Clinic of North Denpasar III Public Health Center was mostly categorized as very satisfied.

Keywords: patient satisfaction, dental health services, dental clinic.

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI PUSKESMAS III
DENPASAR UTARA TAHUN 2026

ABSTRAK

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian penting dari kesehatan secara keseluruhan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara tahun 2026 berdasarkan lima dimensi kepuasan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung pada bulan Maret 2026. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner *skala likert*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien pada seluruh dimensi adalah 2,69. Pada dimensi *tangibles* terdapat 22 responden (73,33%) yang menyatakan sangat puas dan 8 responden (26,67%) puas. Pada dimensi *reliability* terdapat 21 responden (70%) sangat puas dan 9 responden (30%) puas. Pada dimensi *responsiveness* terdapat 21 responden (70%) sangat puas dan 9 responden (30%) puas. Pada dimensi *assurance* terdapat 20 responden (66,67%) sangat puas dan 10 responden (33,33%) puas, sedangkan pada dimensi *empathy* terdapat 18 responden (60%) sangat puas dan 12 responden (40%) puas. Secara keseluruhan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas. Disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara sebagian besar berada pada kategori sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Pelayanan kesehatan gigi, Poli gigi.

RINGKASAN PENELITIAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI PUSKESMAS III DENPASAR UTARA TAHUN 2026

(Studi dilakukan pada Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara)

Oleh : Ni Kadek Ayu Aristya Dewi

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian penting dari kesehatan secara keseluruhan karena dapat memengaruhi kualitas hidup, aktivitas sehari-hari, dan kesejahteraan seseorang. (World Health Organization dalam Alfah dkk., 2023), kesehatan mulut yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berkualitas sangat diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut Jalias, Arman, dan Idris (2020), kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kesehatan, fasilitas pelayanan, prosedur pelayanan, dan komunikasi dengan pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. (Sulistiyo dan Chrismilasari, 2020) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan perasaan yang muncul setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara dari aspek dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2026.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Penelitian dilaksanakan di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani Utara No. 110, Dauh Puri Kaja, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Data yang dikumpulkan

merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut secara umum dalam kategori sangat puas dengan nilai rata-rata sebesar 2,69. Berdasarkan masing-masing dimensi mutu pelayanan, diperoleh hasil bahwa pada dimensi *tangibles* diperoleh kategori sangat puas sebanyak 22 orang (73,33%) dan puas sebanyak 8 orang (26,67%). Pada dimensi *reliability* diperoleh kategori sangat puas sebanyak 21 orang (70%) dan puas sebanyak 9 orang (30%). Pada dimensi *responsiveness* diperoleh kategori sangat puas sebanyak 21 orang (70%) dan puas sebanyak 9 orang (30%). Pada dimensi *assurance* diperoleh kategori sangat puas sebanyak 20 orang (66,67%) dan puas sebanyak 10 orang (33,33%). Pada dimensi *empathy* diperoleh kategori sangat puas sebanyak 18 orang (60%) dan puas sebanyak 12 orang (40%). Pada seluruh dimensi tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara tahun 2026 sebagian besar berada pada kategori sangat puas pada seluruh dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Disarankan kepada pihak Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara agar tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut sesuai lima dimensi mutu pelayanan. Pada dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy* yang relatif lebih rendah, perlu peningkatan terutama dalam ketepatan pelayanan, rasa aman dan kepercayaan, serta perhatian kepada pasien agar kepuasan pasien semakin meningkat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas Berkat dan Karunianya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara” tepat pada waktunya.

Terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini, ini tidak luput dari bantuan pihak, sehubungan dengan hal tersebut penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya 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 Wayan Arini, S.Si.T., 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 I Made Budi Artawa, S.Si,T, M.Kes selaku dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Kedua orang tua penulis (I Made Siwabawa dan Ni Luh Dite) serta seluruh keluarga saya yang telah memberikan motivasi, dukungan serta semangat agar dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Kepada pihak UPTD. Puskesmas III Denpasar Utara yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meminta data responden di wilayah kerja Puskesmas
7. Kepada sahabat penulis Mita, Ayu Dewi 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, 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.....	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 Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kepuasan.....	7
B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.....	14
C. Puskesmas.....	17
BAB III KERANGKA KONSEP.....	19
A. Kerangka Konsep.....	19
B. Variabel dan Definisi Operasional.....	20
BAB IV METODE PENELITIAN.....	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Alur Penelitian.....	21
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
D. Unit Analisis, Populasi, dan Sampel.....	22

E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	23
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	24
G. Etika Penelitian.....	27
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Hasil Penelitian.....	28
B. Pembahasan.....	37
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	42
A. Simpulan.....	42
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	20
Tabel 5.1	Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	33
Tabel 5.2	Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	33
Tabel 5.3	Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	34
Tabel 5.4	Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	34
Tabel 5.5	Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	35
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Masing-masing Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026.....	36
Tabel 5.7	Distribusi Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konsep Penelitian.....	19
Gambar 4.1	Alur Penelitian.....	21
Gambar 5.1	Peta Lokasi Penelitian.....	28
Gambar 5.2	Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Gambar 5.3	Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Usia.....	31
Gambar 5.4	Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Rencana Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	46
Lampiran 2.	Kuesioner Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara 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.	Tabel Analisis Data.....	56
Lampiran 8.	Tabel Analisis Nilai Rata-rata.....	58
Lampiran 9.	Tabel Kepuasan Masing-masing Dimensi.....	60
Lampiran 10.	Tabel Distribusi Frekuensi.....	62
Lampiran 11.	<i>Informed Consent</i>	63
Lampiran 12.	Surat Izin Penelitian Kampus.....	65
Lampiran 13.	Surat Izin Dinas Kesehatan.....	66
Lampiran 14.	Surat Persetujuan Komisi Etik.....	68
Lampiran 15.	Dokumentasi.....	70
Lampiran 16.	Bimbingan Siak.....	71
Lampiran 17.	Hasil Turnitin / Plagiarisme.....	72
Lampiran 18.	Surat Pernyataan Bebas Plagiasi	73
Lampiran 19.	Surat Pernyataan Publikasi.....	74