

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN WISATAWAN
ASING TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI
DAN MULUT PADA PRAKTIK BERSAMA
DAERAH PANJER TAHUN 2026**



NINYOMAN WINI SEPTIARI
NIM. P07125023013

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

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN WISATAWAN
ASING TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI
DAN MULUT PADA PRAKTIK BERSAMA
DAERAH PANJER TAHUN 2026**

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

**NI NYOMAN WINI SEPTIARI
NIM.P07125023013**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

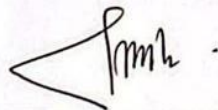
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN WISATAWAN ASING TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA PRAKTIK BERSAMA DAERAH PANJER TAHUN 2026

NI NYOMAN WINI SEPTIARI
NIM. P07125023013

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

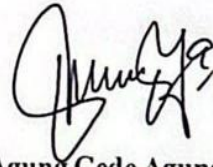
Pada Hari/Tanggal : Selasa/02 Juni 2026

Pembimbing Utama,



Ni Ketut Nuratni, SST, M.Kes
NIP. 197209011995032001

Pembimbing Pendamping,



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

Mengetahui

Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Denpasar



NI Nyoman Gejir, S.Si.T, M.Kes
NIP. 196812311988031004

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN WISATAWAN
ASING TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI
DAN MULUT PADA PRAKTIK BERSAMA
DAERAH PANJER TAHUN 2026**

**NI NYOMAN WINI SEPTIARI
NIM. P07125023013**

TELAH DIUJI DIHADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : Selasa

TANGGAL : 02 Juni 2026

TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH :

1. I Made Budi Artawa, S.Si.T, M.Kes (Ketua Penguji)
2. Ni Made Sirat, S.Si.T, M.Kes (Anggota Penguji 1)
3. Ni Wayan Arini, S.Si.T, 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 : Ni Nyoman Wini Septiari

Nim : P07125023013

Program Studi : D III

Jurusan : Kesehatan Gigi

Tahun Akademik : 2026

Alamat : Br. Nyelati, Desa Kuwum, Kecamatan Mengwi, Kabupaten
Badung

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Wisatawan Asing Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Praktik Bersama Daerah Panjer 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, Februari 2026

Yang membuat pernyataan



Ni Nyoman Wini Septiari

NIM.P07125023013

Overview Of Foreign Tourist Patient Satisfaction Level With Dental And Oral
Health Services In Joint Practices
In Panjer Region In 2026

ABSTRACT

Bali, as a dental tourism destination, has experienced an increase in visits from international tourists who also require dental care. Patient satisfaction is influenced by several dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aims to determine the level of satisfaction of foreign tourist patients with dental and oral health services at a joint practice in the Panjer area in 2026. The type of research used is descriptive with a survey design. The study population was all foreign tourist patients who visited in March - April 2026, with a sample of 35 respondents taken using an accidental sampling technique. Data collection was carried out using a Likert scale questionnaire. The highest percentage of very satisfied categories was in the tangibles dimension at 74.3%. The highest percentage of satisfied was in the responsiveness dimension at 68.86%, while the highest percentage of dissatisfied was in the empathy dimension at 45.71%. The results showed that the average value of the patient satisfaction level in all dimensions was 2.44, which is included in the satisfied category. Data were collected through questionnaires and analyzed using percentage frequencies for each dimension. The results showed that most respondents were very satisfied with the physical appearance (74.3%) and reliability (57.1%). It was concluded that the dental and oral health services at the joint practice in the Panjer area were good, but needed improvement, especially in the aspect of empathy.

Keywords: Patient Satisfaction, Dental Health Services, Joint Practice

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Wisatawan Asing Terhadap Pelayanan
Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Praktik Bersama
Daerah Panjer Tahun 2026

ABSTRAK

Bali sebagai destinasi dental tourism, telah mengalami peningkatan kunjungan dari wisatawan internasional yang juga membutuhkan perawatan gigi. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di sebuah praktik bersama daerah Panjer pada tahun 2026. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan desain survei. Populasi penelitian adalah seluruh pasien wisatawan asing yang berkunjung pada bulan Maret - April 2026, dengan jumlah sampel sebanyak 35 responden yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner skala Likert. Persentase kategori sangat puas tertinggi terdapat pada dimensi *tangibles* sebesar 74,3% persentase puas tertinggi terdapat pada dimensi *responsiveness* sebesar 68,86%, sedangkan persentase tidak puas tertinggi terdapat pada dimensi *empathy* sebesar 45,71%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien pada seluruh dimensi adalah 2,44 yang termasuk dalam kategori puas. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan frekuensi persentase untuk setiap dimensi. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas dengan wujud fisik (74,3%) dan keandalan (57,1%). Disimpulkan bahwa pelayanan Kesehatan gigi dan mulut paa praktik bersama daerah Panjer sudah baik, namum perlu peningkatan terutama pada aspek empati.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan Gigi, Praktik Bersama

RINGKASAN PENELITIAN

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Wisatawan Asing Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Praktik Bersama Daerah Panjer Tahun 2026

Oleh: Ni Nyoman Wini Septiari NIM: P07125023013

Bali sebagai salah satu destinasi wisata internasional mengalami peningkatan kunjungan wisatawan asing setiap tahunnya, termasuk wisatawan yang memanfaatkan layanan kesehatan gigi dan mulut atau dental tourism. Praktik bersama di daerah Panjer merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang melayani pasien wisatawan asing dari berbagai negara seperti Australia, Rusia, India, Jepang, dan Inggris. Meningkatnya jumlah wisatawan asing yang melakukan perawatan gigi di Bali menyebabkan kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas juga semakin tinggi. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas. Berdasarkan observasi awal dan ulasan pasien pada media digital, praktik bersama daerah Panjer memperoleh penilaian yang baik dari pasien wisatawan asing. Namun, hingga saat ini belum pernah dilakukan penelitian ilmiah mengenai tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di tempat tersebut sehingga penelitian ini penting dilakukan.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama daerah Panjer Tahun 2026. Tujuan khusus penelitian ini meliputi mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan survei. Penelitian dilakukan pada bulan Maret sampai April tahun 2026 dengan jumlah sampel sebanyak 35 pasien wisatawan asing yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data diperoleh

menggunakan kuesioner harapan dan kenyataan pelayanan, kemudian dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase.

Penelitian ini dibagi menjadi manfaat praktis dan manfaat teoritis. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi praktik bersama daerah Panjer dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut, khususnya bagi pasien wisatawan asing. Penelitian ini juga dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama pendidikan. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi atau data sekunder bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama daerah Panjer.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut secara umum berada dalam kategori puas dengan nilai rata – rata sebesar 2,44. Berdasarkan masing – masing dimensi mutu pelayanan, diperoleh hasil bahwa pada dimensi *tangibles*, sebanyak 26 responden atau 74,3% menyatakan sangat puas, 7 responden atau 20% puas, dan 1 responden atau 5,7% tidak puas, kepuasan tertinggi pada dimensi ini terdapat pada aspek kebersihan, kenyamanan ruangan, serta kelengkapan alat-alat medis. Pada dimensi *reliability*, sebanyak 20 responden atau 57,1% merasa sangat puas, 13 responden atau 37,1% puas, dan 2 responden atau 5,8% tidak puas, responden menilai pelayanan yang diberikan cepat, tepat, dan profesional. Pada dimensi *responsiveness*, sebanyak 22 responden atau 68,86% merasa puas, 12 responden atau 34,29% sangat puas, dan 1 responden atau 2,85% tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan cukup tanggap dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pasien. Pada dimensi *assurance*, sebanyak 19 responden atau 54,28% merasa puas, 15 responden atau 42,85% sangat puas, dan 1 responden atau 2,86% tidak puas. Responden merasa yakin terhadap kemampuan dan keterampilan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Pada dimensi *empathy*, sebanyak 17 responden atau 48,57% merasa puas, 15 responden atau

42,86% sangat puas, dan 3 responden atau 8,57% tidak puas. Aspek perhatian terhadap pasien dan kesempatan untuk bertanya dinilai cukup baik oleh responden.

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama daerah Panjer Tahun 2026 secara umum berada pada kategori puas. Dimensi tangibles dan reliability memperoleh kategori sangat puas, sedangkan dimensi responsiveness, assurance, dan empathy memperoleh kategori puas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien wisatawan asing. Praktik bersama daerah Panjer diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik serta terus meningkatkan aspek empati dan komunikasi dengan pasien agar kepuasan pasien dapat terus meningkat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa karena atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Gambaran tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama daerah Panjer 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. Dr. Erika Yulita Ichawan, SST, M.Keb, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
2. I Nyoman Gejir, S.Si.T.M.Kes, selaku Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Denpasar.
3. Ni Ketut Nuratni, SST, M.Kes, selaku dosen pembimbing utama karya tulis ilmiah yang telah meluangkan waktu dan pikirannya dalam memberikan petunjuk, saran, dan masukan kepada penulis sehingga karya tulis ilmiah ini dapat diselesaikan.
4. Anak Agung Gede Agung, SKM, M. Kes, selaku dosen pembimbing pendamping karya tulis ilmiah yang telah meluangkan waktu dan pikirannya dalam memberikan petunjuk, saran dan masukan kepada penulis sehingga karya tulis ilmiah ini dapat diselesaikan.
5. Dokter serta terapis gigi praktik bersama daerah Panjer yang memberikan dukungan dan izin untuk melaksanakan penelitian di praktik bersama daerah Panjer.

6. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staf pengajar di Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Denpasar yang telah memberikan dorongan serta semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan karya tulis ilmiah ini.
7. Kedua orang tua dan seluruh keluarga besar saya, yang telah memberikan dorongan, dukungan moral dan material, serta semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan karya tulis ilmiah ini.
8. Teman-teman Jurusan Kesehatan Gigi Angkatan ke XXVI yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat sehingga terselesaikannya karya tulis ilmiah ini dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan.

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, 06 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
RINGKASAN PENELITIAN.....	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kepuasan.....	6
B. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	9
C. Klasifikasi tingkat kepuasan	11
D. Wisatawan Asing (Dental Tourism).....	12
E. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	13
F. Praktik Bersama Dokter Gigi	16

BAB III KERANGKA KONSEP	18
A. Kerangka Konsep	18
B. Variable dan Definisi Operasional	18
BAB IV METODE PENELITIAN.....	20
A. Metode 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. Instrumen pengumpulan data	23
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	23
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
A. Hasil Penelitian	27
B. Pembahasan.....	33
BAB VI PENUTUP	39
A. Simpulan	39
B. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	41

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional.....	19
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Bersama Daerah Panjer Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	30
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Bersama Daerah Panjer Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	31
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Bersama Daerah Panjer Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	31
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Bersama Daerah Panjer Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	32
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Bersama Daerah Panjer Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konsep Penelitian Tingkat kepuasan Pasien Wisatawan Asing Pada Layanan Kesehatan gigi dan Mulut Di Praktik Bersama Daerah Panjer Tahun 2026.....	18
Gambar 4.1	Alur Penelitian.....	20
Gambar 5.1	Peta Lokasi Penelitin.....	27
Gambar 5.2	Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Gambar 5.3	Karakteristik Subyek penelitian Berdasarkan Usia.....	29
Gambar 5.4	Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Tingkt Pendidikan.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian.....	44
Lampiran 2. Lembar Kuesioner.....	44
Lampiran 3. Tabel Induk Harapan.....	49
Lampiran 4. Tabel Induk Kenyataan.....	51
Lampiran 5. Tingkat Kepuasan Masing Masing Dimensi.....	53
Lampiran 6. Tabel Analisis Data.....	55
Lampiran 7. Analisis Data.....	61
Lampiran 8. <i>Informed Consent</i>	66
Lampiran 9. Dokumentasi.....	68
Lampiran 10. Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Repository	69
Lampiran 11. <i>Ethical Approval</i>	70
Lampiran 12. Surat Ijin Penelitian.....	71
Lampiran 13. Hasil Turnitin	72