

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
PERMOHONAN PERMINTAAN
DATA AWAL DAN BALASAN



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

Jl. Cilolohan No.35 Telp.(0265)340186 Fax. (0265)338939 Tasikmalaya 46115
Kampus Keperawatan Gigi: Jl. Tamansari No. 210 Telp./Fax. 0265- 334790 Tasikmalaya 46196



Nomor : LB.02.02/11/216/ 2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Permintaan Data Awal

07 Agustus 2023

Kepada Yth ;
Ibu/Bapak
Kepala Klinik Gigi Smile Kota Bekasi
di-

Tempat

Bersama ini kami hadapkan 1 (Satu) orang mahasiswa/i kelas Alih Jenjang Program Studi Sarjana Terapan Terapi Gigi Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya Tahun Akademik 2023/2024, untuk pengambilan data awal pada pasien yang sudah pernah melakukan perawatan gigi di klinik gigi smile kota bekasi.

Selanjutnya kami informasikan bahwa data tersebut akan digunakan dalam pembuatan Skripsi sebagai tugas akhir dari Pendidikan Sarjana Terapan Terapi Gigi.

Adapun nama mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut :

Nama : Chiko Agnes Tasia Adeline

NIM : P20625122008

Tingkat/Semester : I/II

Judul : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap

Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi Demikian

surat permohonan ini disampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terimakasih.



Ketua Jurusan
Kesehatan Gigi

Budi Triyanto, S.Si.T., MDSc
NIP. 196412041985031002





KLINIK GIGI SMILE drg. Lulu

Jl. Al bahar No. RT.001/ RW. 028, Harapan Jaya, Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi Jawa Barat 17124

No tlp. (021) 89460044

08 Agustus 2023

Kepada Yth ;
Ketua Jurusan Kesehatan gigi
Kota Tasikmalaya
di-

Tempat

Sehubungan surat dari ketua jurusan kesehatan gigi tentang izin penelitian mahasiswa maka kami dari klinik gigi smile kota bekasi memfasilitasi dan memberikan izin untuk kegiatan penelitian kepada mahasiswa yang tercantum dibawah ini :

Nama	: Chiko Agnes Tasia Adeline
NIM	: P2.06.25.1.22.008
Tingkat/Semester	: I/II
Judul	: Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat agar di pergunakan dengan penuh tanggung jawab.

Hormat saya,

drg. Lulu Lutfiani Hasan

LAMPIRAN 2
PERMOHONAN IZIN PENELITIAN
DAN BALASAN



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA



Jl. Cilolohan No.35 Telp.(0265)340186 Fax. (0265)338939 Tasikmalaya 46115
Kampus Keperawatan Gigi: Jl. Tamansari No. 210 Telp./Fax. 0265- 334790 Tasikmalaya 46196

15 Agustus 2023

Nomor : LB.02.02/F.XXVI.15/296/ 2023
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth ;
Kepala klinik Gigi Smile
Kota Bekasi
di-

Tempat

Bersama ini kami hadapkan 1 (Satu) orang mahasiswa/i Kelas Alih Jenjang Program Studi Sarjana Terapan Terapi Gigi Politeknik Kesehatan Tasikmalaya Tahun Akademik 2023/2024, untuk melaksanakan penelitian pada Pasien yang sudah pernah melakukan perawatan Gigi di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi.

Selanjutnya kami informasikan bahwa data tersebut akan digunakan dalam pembuatan Skripsi sebagai tugas akhir dari Kelas Alih Jenjang Program Studi Sarjana Terapan Terapi Gigi.

Adapun nama mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut :

Nama : Chiko Agnes Tasia Adeline
NIM : P2.06.25.1.22.008
Tingkat/Semester : I/II
Judul : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi.

Demikian surat permohonan ini di sampaikan,atas bantuan dan kerjasama yang baik kami
Ucapkan terimakasih.

Ketua Jurusan Kesehatan Gigi

Rudi Triyanto, S.Si.T., MDSc
NIP.196412041985031002



KLINIK GIGI SMILE drg. Lulu

Jl. Al bahar No. RT.001/ RW. 028, Harapan Jaya, Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi Jawa Barat 17124

No tlp. (021) 89460044

16 Agustus 2023

Kepada Yth ;

Ketua Jurusan Kesehatan gigi

Kota Tasikmalaya

di-

Tempat

Sehubungan surat dari ketua jurusan kesehatan gigi tentang izin penelitian mahasiswa maka kami dari klinik gigi smile kota bekasi memfasilitasi dan memberikan izin untuk kegiatan penelitian kepada mahasiswa yang tercantum dibawah ini :

Nama	: Chiko Agnes Tasia Adeline
NIM	: P2.06.25.1.22.008
Tingkat/Semester	: I/II
Judul	: Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat agar di pergunakan dengan penuh tanggung jawab.

Hormat saya,

drg. Lulu Lutfiani Hasan

LAMPIRAN 3
JADWAL PENELITIAN

Jadwal Peneiltian

Uraian Kegiatan		Bulan						
		Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
A. Tahap Persiapan								
1.	Pengajuan judul	✓						
1	Pra-penelitian							
3.	Bimbingan skripsi	✓	✓	✓				
4.	Sidang proposal skripsi			✓				
B. Tahapan Pelaksanaan				✓				
1.	Perijinan dari jurusan			✓				
2.	Perijinan dari Klinik			✓				
3.	Penelitian			✓				
4.	Pengisian informed consent dan Format			✓				
5.	Pemeriksaan			✓				
6.	Pengumpulan data			✓				
7.	Pengolahan data			✓	✓			
8.	Bimbingan hasil penelitian				✓	✓	✓	
C. Tahap Akhir							✓	
9.	Ujian Skripsi						✓	
10.	Perbaikan Skripsi setelah Ujian							✓
11.	Penjilitan dan Skripsi							✓

LAMPIRAN 4
LEMBAR PERSETUJUAN
PENELITIAN

Lampiran 2



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

Jl. Cilolohan No.35 Telp.(0265)340186 Fax. (0265)338939 Tasikmalaya 46115
Kampus Keperawatan Gigi: Jl. Tamansari No. 210 Telp./Fax. 0265- 334790 Tasikmalaya 46196



INFORMED CONSENT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Alamat :

No Hp/Telepon :

Menyatakan telah memberi persetujuan untuk mengikuti rangkaian dalam Penelitian skripsi yang berjudul: Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi.

Tasikmalaya,

.....

Ketua Pelaksana Penelitian

Responden

Chiko Agnes Tasia Adeline

(.....)

Lampiran 2



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

Jl. Cilolohan No.35 Telp.(0265)340186 Fax. (0265)338939 Tasikmalaya 46115
Kampus Keperawatan Gigi: Jl. Tamansari No. 210 Telp./Fax. 0265- 334790 Tasikmalaya 46196



PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth. Pasien diklinik Gigi Smile

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Jurusan Keperawatan Gigi Politeknik Kemenkes Tasikmalaya:

Nama : Chiko Agnes Tasia Adeline

Nim : P20625120023

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi". Dalam kesempatan saya mengajukan permohonan kepada saudara untuk menjadi partisipan atau responden pada penelitian tersebut. Kerahasiaan informasi pada penelitian ini akan sepenuhnya dijaga dan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kesediaan saudara menjadi responden saya mengucapkan Terimakasih.

Peneliti

Chiko Agnes Tasia Adeline



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

Jl. Cilolohan No.35 Telp.(0265)340186 Fax. (0265)338939 Tasikmalaya 46115
Kampus Keperawatan Gigi: Jl. Tamansari No. 210 Telp./Fax. 0265- 334790 Tasikmalaya 46196



**PERNYATAAN PERSETUJUAN UNTUK MENJADI RESPONDEN
PENELITIAN**

(PENJELASAN DAN PERSETUJUAN)

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama :

Usia :

Setelah mendapatkan penjelasan maksud dan tujuan serta memahami penelitian

Yang akan dilakukan dengan judul

"HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN DENGAN MUTU
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI KLINIK GIGI SMILE
KOTA BEKASI"

Dengan ini saya menyatakan ketersediaannya untuk berperan serta menjadi subjek penelitian dan bersedia melakukan pemeriksaan dan perlakuan sesuai dengan data yang diperlukan pada penelitian. Demikian pertanyaan persetujuan ini dibuat dengan penuh kesadaran tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Bekasi

Yang bertanda tangan di bawah ini

Responden

Peneliti

Chiko Agnes Tasia Adeline

LAMPIRAN 5
LEMBAR KONSULTASI



LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Chiko Agnes Tasia Adeline
Nama Pembimbing I : Tita Kartika D, S.SiT, M.Kes
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi

No	TANGGAL	KEGIATAN	SARAN PEMBIMBING	PARAF DOSEN
1		Bimbingan tata tulis	Revisi typo dan tata cara penulisan	
2		Revisi tata tulis Bab I – III	Revisi tata cara penulisan	
3		Bimbingan Bab I - III	Revisi ukuran Tabel daftar isi dan SPOK	
4		Bimbingan Bab I - III	Cek Kembali cara penulisan sesuai SPOK dan typo	
5		Bimbingan Bab I - III	Perbaiki daftar Pustaka	
6		Bimbingan Bab I - III	Perbaiki definisi oprasional dan alur penelitian	
7		Revisi lembar pengesahan	Cek Kembali gelar dan tata penulisannya	
8		Revisi Bab I -III	Bab I dan III sudah bisa dijilid	
9		Bimbingan Bab IV	Perbaiki Bab IV	

10		Bimbingan Bab V	Perbaiki Bab V	
11		Bimbingan IV-V	Perbaiki Bab IV-V	
12		Bimbingan Power point	Perbaiki power point	
13		Acc power point	Acc ppt dan pengarahan presentasi seminar hasil	

Tasikmalaya, 11 Desember 2023
Mengetahui,
Ketua Program Studi D-IV Terapi Gigi

drg. Hadiyat Miko, M. Kes
NIP. 196308171993121001



LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Chiko Agnes Tasia Adeline

Nama Pembimbing II : Dr. drg. Emma K, M.Biomed

Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi

No	TANGGAL	KEGIATAN	SARAN PEMBIMBING	PARAF DOSEN
1		Bimbingan tata tulis	Revisi typo dan tata cara penulisan	
2		Revisi tata tulis Bab I – III	Revisi tata cara penulisan	
3		Bimbingan Bab I - III	Revisi ukuran Tabel daftar isi dan SPOK	
4		Bimbingan Bab I - III	Cek Kembali cara penulisan sesuai SPOK dan typo	
5		Bimbingan Bab I - III	Perbaiki daftar Pustaka	
6		Bimbingan Bab I - III	Perbaiki definisi oprasional dan alur penelitian	
7		Revisi lembar pengesahan	Cek Kembali gelar dan tata penulisan	
8		Revisi Bab I -III	Bab I dan III sudah bisa dijilid	

9		Bimbingan Bab IV	Perbaikan Bab IV	
10		Bimbingan Bab V	Perbaikan Bab V	
11		Bimbingan IV-V	Perbaikan Bab IV-V	
12		Bimbingan Power point	Perbaikan power point	
13		Acc power point	Acc ppt dan pengarahan presentasi seminar hasil	

Tasikmalaya, 11 Desember 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-IV Terapi gigi

drg. Hadiyat Miko, M.Kes

NIP. 196308171993121001

LAMPIRAN 6
LEMBAR KUISIONER

DAFTAR PERTANYAAN HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT TERHADAP TINGKAT KEPUASAAN PASIEN DI KLINIK GIGI SMILE

Dalam rangka penelitian saya, responden bermaksud untuk melakukan penelitian ilmiah terkait hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Smile. Sehubungan dengan hal tersebut saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktunya mengisi kuisioner ini. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

1. Bacalah pernyataan dibawah ini dengan tepat dan benar, kemudian pilih jawaban menurut anda benar.
2. Jawaban yang menurut anda benar berikan tanda checklist (✓)
3. Mohon dijawab dengan jujur dan benar.
4. Setiap jawaban akan kami jaga kerahasiaannya

Masukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Email *

2. Nama *

3. Jenis Kelamin *

(Klik-fungsi mouse yang sesuai)

- Laki-laki
- Perempuan

4. UTMUL *

PERNYATAAN

- 1. = Sangat Tidak Setuju
- 2. = Tidak Setuju
- 3. = Setuju
- 4. = Sangat Setuju

MUTU PELAYANAN PASIEN KLINIK GIGI

1. KOMPETENSI TEKNIS

7. 3. Petugas teliti dan sangat hati-hati selama perawatan gigi dan mulut *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

8.

4. Petugas Kesehatan cepat dan tepat dalam pelayanan perawatan gigi dan mulut

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

9. 5. Petugas kesehatan selalu melakukan informed consent sebelum melakukan pemeriksaan dan tindakan gigi

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

2. EFEKTIVITAS

10. 1. Petugas kesehatan dapat menyembuhkan keluhan penyakit gigi dan mulut

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

11. 2. Petugas kesehatan memberikan informasi kepada pasien sebelum dan sesudah perawatan

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

12. 3. Petugas kesehatan memberikan penjelasan Tindakan perawatan dan cara meminum obat

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

13. 4. Petugas Kesehatan memberikan pelayanan Kesehatan dengan baik dan benar

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

14. 5. Dokter gigi memberitahu tentang penyakit secara lengkap serta memberitahu tindakan yang dilakukan selanjutnya.

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

3. EFEISIENSI

15. 1. Peralatan, obat dan bahan tersedia dengan lengkap

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

16. 2. Biaya perawatan gigi dan mulut murah dan terjangkau

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

17. 3. Pelayanan pendaftaran cepat tanggap *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

18. 4. Waktu menunggu sudah terjadwal dan cepat mendapatkan pelayanan *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

19. 5. Perawatan yang diberikan memberikan hasil yang memuaskan

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

4. KEAMANAN

20. 1. Petugas Kesehatan menggunakan APD (alat pelindung diri) *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

21. 2. Jarum suntik setelah digunakan dibuang ditempat sampah in'ekslus *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

22. 3. Petugas memberikan pelayanan dengan teliti *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

23. 4. Petugas menempatkan alat bahan dan obat dengan baik dan benar *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

24. 5. Alat yang digunakan bersih dan steril *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

5. HUBUNGAN ANTAR MANUSIA

25. 1. Petugas Kesehatan selalu ramah dalam melayani pasien *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

26. 2. Petugas Kesehatan selalu memberikan salam kepada pasien yang datang *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

27. 3. Petugas Kesehatan memberikan perhatian kepada pasien selama perawatan.

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

28. 4. Petugas Kesehatan menanggapi keluhan pasien *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

29. 5. Petugas bersikap sabar dan kompeten dalam melayani pasien *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

6. KENYAMANAN

30. 1. Gedung klinik gigi nyaman dan bersih *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

31. 2. Ruang tunggu nyaman dan bersih *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

32. 3. Ruang pemeriksaan dalam keadaan bersih *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

33. 4. Pembuangan sampah tersedia dan bersih *

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

34. 5. Jumlah tempat duduk diruang tunggu mencukupi *

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

7. AKSES TERHADAP PELAYANAN

35. 1. Lokasi klinik gigi smile mudah dijangkau *

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

36. 2. Ada tanda petunjuk arah menuju klinik gigi smile sehingga mempermudah pasien.

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

37. 3. Tersedia no tlp / wa / hp yang dipajang di depan klinik untuk mempermudah komunikasi kepada pasien.

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

38. 4. Banyak tersedianya transportasi umum yang lewat didepan klinik gigi smile *

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

39. 5. Letak perawatan gigi diklinik gigi smile mudah ditemukan dan tertera jelas ada nama ruang perawatannya.

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

8. KONTINUITAS

40. 1. Perawatan gigi dan mulut tercatat dan masuk kedalam rekam medis. *

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

41. 2. Data pada rekam medis dipakai lagi pada kunjungan ulang nantinya. *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

42. 3. Petugas Kesehatan menjadwalkan pasien untuk kontrol perawatan lanjutannya

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

43. 4. Petugas Kesehatan Mengingatkan dan menghubungi pasien untuk datang kembali melajutkan perawatannya.

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

44. 5. Petugas kesehatan selalu memberikan edukasi penyuluhan kesehatan gigi melalui media sosial maupun edukasi secara langsung kepada pasien.

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Setuju

1
2
3
4

Sangat Setuju

TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Beri tanda checklist (✓) untuk setiap pertanyaan ini sesuai dengan pendapat anda yang diterima dalam pelayanan di klinik gigi, pada kolom :

- 1. = Sangat Tidak Puas
2. = Tidak Puas
3. = Puas
4. = Sangat Puas

1. TANGIBLE / BUKTI LANGSUNG

45. 1. Peralatan di klinik gigi terlihat modern dan berteknologi *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

1
2
3
4

Sangat Puas

46. 2. Saat memberikan perawatan semua peralatan dapat digunakan dengan lancar dan dalam kondisi yang baik

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

1
2
3
4

Sangat Puas

47. 3. Ruang tempat perawatan memberikan suasana nyaman dan menyenangkan *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

1
2
3
4

Sangat Puas

48. 4. Ruang perawatan dalam kondisi baik dan terjaga kebersihannya *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

49. 5. Lahan parkir kendaraan cukup dan luas *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

2. REALIBILITY / KEHANDALAN

50. 1. Tenaga Kesehatan gigi mampu menangani keluhan yang saya rasakan *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

51. 2. Tenaga Kesehatan gigi melaksanakan perawatan dengan cepat dan tepat *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

52. 3. Tenaga Kesehatan gigi melakukan Tindakan sesuai dengan kasus yang ada *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

53. 4. Tenaga Kesehatan gigi memberikan pelayanan dengan meyakinkan tanpa keraguan sedikitpun

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

54. 5. Tenaga Kesehatan gigi melaksanakan tindakannya dengan keterampilan, pelayanan kompeten dan profesional

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

3. RESPOSIVENESS / KETANGGAPAN

55. 1. Tenaga Kesehatan gigi mendengarkan dengan baik keluhan yang anda sampaikan

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

56. 2. Tenaga Kesehatan gigi selalu bersedia memberikan bantuan kepada pasien *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

- 1
- 2
- 3
- 4

Sangat Puas

57. 3. Proses menunggu waktu perawatan gigi tidak terlalu lama *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

- 1
- 2
- 3
- 4

Sangat Puas

58. 4. Tenaga Kesehatan gigi dengan segera memberikan pertolongan saat ada keluhan sakit gigi

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

- 1
- 2
- 3
- 4

Sangat Puas

59. 5. Tenaga Kesehatan gigi dengan segera memberikan penjelasan berhubungan dengan perawatan yang diberikan

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

- 1
- 2
- 3
- 4

Sangat Puas

4. ASSURANCE / JAMINAN

60. 1. Tenaga Kesehatan gigi mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dan mengobati dengan baik

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

- 1
- 2
- 3
- 4

Sangat Puas

61. 2. Tenaga Kesehatan gigi menjaga rahasia pentakit pasien dengan baik *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

- 1
- 2
- 3
- 4

Sangat Puas

62. 3. Tenaga Kesehatan gigi melakukan tindakan sesuai prosedur *

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

- 1
- 2
- 3
- 4

Sangat Puas

63. 4. Tenaga Kesehatan memberikan perawatan berusaha meyakinkan untuk mendapatkan kesembuhan

Tandai satu oval saja

Sangat Tidak Puas

- 1
- 2
- 3
- 4

Sangat Puas

64. 5. Tenaga Kesehatan gigi memberikan pelayanan menyenangkan tanpa ada rasa ketakutan bagi pasien

Tandai: satu oval saja

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

5. EMPHATY / EMPATI

65. 1. Dalam menanggapi rencana perawatan dari keluhan saya tenaga Kesehatan memberikan respon yang jelas dan terarah

Tandai: satu oval saja

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

66. 2. Perhatian tenaga kesehatan gigi diwujudkan dengan komunikasi dan gestur yang baik

Tandai: satu oval saja

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

67. 3. Tenaga Kesehatan gigi dalam melayani pasien tanpa pilih-pilih tanpa memandang status sosial

Tandai: satu oval saja

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

68. 4. Tenaga Kesehatan gigi memahami atas reaksi sakit atau keluhan yang disampaikan pasien

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

69. 5. Ada perasaan perhatian yang tulus dari Tenaga Kesehatan gigi atas keluhan yang disampaikan

Tandai: satu oval saja

Sangat Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

Terima kasih sudah bersedia untuk mengisi kuesioner ini

Google Formulir

LAMPIRAN 7
REKAPITULASI SURVEY AWAL
PENELITIAN

Rekapitulasi Survei Awal Data Kunjungan Pasien 2023 Klinik Gigi Smile

No.	Bulan	Tahun	Jumlah Kunjungan
1.	Januari	2022	240
2.	Febuari	2022	235
3.	Maret	2022	220
4.	April	2022	238
5.	Mei	2022	172
6.	Juni	2022	197
7.	Juli	2022	222
8.	Agustus	2022	219
9.	September	2022	189
10	Oktober	2022	180
11.	November	2022	186
12.	Desember	2022	202

Rekapitulasi Survey Awal Sumber Daya Manusia

Klinik Gigi Smile Kota Bekasi

No	Jenis Tenaga Kesehatan dan Staf	Jumlah orang
1	Dokter Gigi	2
2	Perawat gigi	2
3	Petugas Admisistrasi	1
4	Manajemen bisnis	1
5	Security	1
6	Cleaning servis	1
7	Tekniker gigi	1

LAMPIRAN 8
REKAPITULASI HASIL
PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	28	20,6
Perempuan	108	79,4
Jumlah	136	100

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	%
11-20	10	7,35
21-30	55	40,44
31-40	51	37,5
41-50	16	11,76
51-60	3	2,21
61-70	1	0,74
Jumlah	136	100

Tabel 3. Tingkatan Distribusi Penilaian Dimensi Mutu Layanan

Interval	Tingkat Kepuasan
136-237	Sangat Tidak Puas
238-339	Tidak Puas
340-441	Puas
442-544	Sangat Puas

Nilai pada tabel tersebut diperoleh berdasarkan perhitungan di bawah ini :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Tertinggi} &= \text{jumlah responden} \times \text{bobot tertinggi} \\
 &= 136 \times 4 = 544 \\
 \text{Nilai terendah} &= \text{jumlah responden} \times \text{bobot terendah} \\
 &= 136 \times 1 = 136 \\
 \text{Wilayah data} &= \text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah} \\
 &= 544 - 136 = 408 \\
 \text{Kelas} &= \text{terdapat 4 kelas penilaian, yaitu Kode 4 Sangat Puas (SP), Kode 3 Puas (P), Kode 2 Tidak Puas (TP), Kode 1 Sangat Tidak Puas (STP)} \\
 &= \frac{\text{wilayah data}}{\text{jumlah kelas}} / \\
 &= \frac{408}{4} = 102
 \end{aligned}$$

Tabel 4. Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di klinik gigi smile Kota Bekasi

Aspek	Nilai Rerata	%	Keterangan
<i>Tangibles</i>	466	85,19	Sangat Puas
<i>Reliability</i>	475	86,84	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i>	472	86,29	Sangat Puas
<i>Assurance</i>	477	87,20	Sangat Puas
<i>Emphaty</i>	479	87,57	Sangat Puas
Jumlah	474	86,65	Sangat Puas

Hasil uji normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Mutu	.366	3400	.000	.702	3400	.000
Kepuasan	.347	3400	.000	.720	3400	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Hasil uji korelasi pearson product momen

Correlations

		Mutu	Kepuasan
Mutu	Pearson Correlation	1	.635**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	5440	3400
Kepuasan	Pearson Correlation	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	3400	3400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Kesimpulan terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayan dengan kepuasan ($p\text{-value} < 0,05$), Dengan tingkat keeratan hubungan tinggi (0,635)

Hasil uji korelasi Spearman

Correlations

		Mutu	Kepuasan
Spearman's rho	Mutu		
	Correlation Coefficient	1.000	.609**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	5440	3400
Kepuasan	Kepuasan		
	Correlation Coefficient	.609**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	3400	3400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

1. Analisis Koefisien Kolerasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Pengujian hubungan anatar variabel dalam menghitung besarnya hubungan antara variabel, peneliti menggunakan SPSS versi 26 sebagai berikut:

Output SPSS Koefisien Kolerasi

Correlations				
			Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Mutu Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.710**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	136	136
	Tingkat Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.710**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	136	136

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa antara variabel Mutu Pelayanan (X) dan Tingkat Kepuasan Pasien (Y) terdapat koefisien korelasi (R) sebesar 0.710. Hal tersebut dapat diartikan bahwa terdapat korelasi positif antara antara kedua variabel dengan tingkat hubungan Kuat dan signifikan karena nilai sig. kurang dari 0.05.

Distribusi Frekuensi

Mutu Pelayanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	6	4.4	4.4	4.4
	Cukup	17	12.5	12.5	16.9
	Baik	113	83.1	83.1	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan Pasien					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	6	4.4	4.4	4.4
	Cukup	29	21.3	21.3	25.7
	Baik	101	74.3	74.3	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

Mutu Pelayanan * Tingkat Kepuasan Pasien Crosstabulation						
			Tingkat Kepuasan Pasien			Total
			Kurang	Cukup	Baik	
Mutu Pelayanan	Kurang	Count	6	0	0	6
		% of Total	4.4%	0.0%	0.0%	4.4%
	Cukup	Count	0	15	2	17
		% of Total	0.0%	11.0%	1.5%	12.5%
	Baik	Count	0	14	99	113
		% of Total	0.0%	10.3%	72.8%	83.1%
Total		Count	6	29	101	136
		% of Total	4.4%	21.3%	74.3%	100.0%

Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan Pasien						Total	
	Kurang		Cukup		Baik		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Kurang	6	4.40%	0	0.00%	0	0.00%	6	4.40%
Cukup	0	0.00%	15	11.00%	2	1.50%	17	12.50%
Baik	0	0.00%	14	10.30%	99	72.80%	113	83.10%
Total	6	4.40%	29	21.30%	101	74.30%	136	100.00%

LAMPIRAN 9
DOKUMENTASI PENELITIAN

LAMPIRAN 10
BIOGRAFI PENULIS

BIOGRAFI PENULIS



Chiko Agnes Tasia Adeline lahir di Lampung, tanggal 10 Agustus 1989. Anak dari pasangan bapak **Bambang Irawan. SH** dan ibu **Susanti** Merupakan anak ke tiga dari tiga bersaudara. Bertempat tinggal di Rusunawa Ujung Menteng Tower B lantai 11 No unit 09 Kel Ujung Menteng Kec Cakung Jakarta Timur.

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tk Aisyah Jakarta Timur	1993 - 1995
SD N 1 Rawa Lumbu Bekasi Timur	1995 - 2000
SMP N 1 Natar Lampung Selatan	2000 - 2004
SMA N 1 Natar Lampung Selatan	2004 - 2007
Poltekkes Kemenkes Tanjung Karang	2007 - 2010