

Lampiran 1
Surat Perizina



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS CIKAJANG

Jl. Raya Cikajang No.1 Cikajang-Garut 44171 Telp: 0821-3090-9366
Website: www.puskemascikajang.com, Email: pkmdtpcikajang@gmail.com

Nomor : 400.7.22.1/12206/PKM/XI/2023

Garut, 10 November 2023

Lamp : -

Kepada Ketua Politeknik Kesehatan

Perihal : Izin Penelitian

Yth Tasikmalaya

Di

Tempat

Berdasarkan surat Politeknik Kesehatan Tasikmalaya , tanggal 10 November 2023, Nomor: LB.02.02/F.XXVI.15/299/2023, Perihal Penelitian, maka dengan surat ini Kepala UPT Puskesmas Cikajang mengizinkan penelitian kepada:

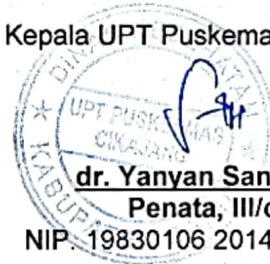
Nama : Zainal Nurul Aripin

NIM : P20625122043

Topik Penelitian : Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Kepala UPT Puskemas Cikajang



dr. Yanyan Santoso

Penata, III/c

NIP. 19830106 201403 1 001



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



10 November 2023

Nomor : LB.02.02/F.XXVI.15/299/ 2023
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Kepada Yth ;
Ibu/Bapak
Kepala UPT Puskesmas Cikajang
Kabupaten Garut
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 berkunjung ke Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut.

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

Adapun nama mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut :

Nama : Zainal Nurul Aripin
NIM : P20625122043
Tingkat/Semester : I/II
Judul : Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut.

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

Polkestama UTAMA: Unggul, Tumbuh, Adaptif, Mutu, Akhlak





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.02.02/11/118/ 2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Permintaan Data Awal

7 Agustus 2023

Kepada Yth ;
Ibu/Bapak
Kepala Puskesmas Cikajang
di-

Tempat

Bersama ini kami hadapkan 1 (Satu) orang mahasiswa/i kelas Alih Jenjang Program Studi Terapi Gigi Program Sarjana Terapan Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya Tahun Akademik 2022/2023, untuk pengambilan data awal pada Pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Cikajang.

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 : Zainal Nurul Aripin
NIM : P20625122043
Tingkat/Semester : I/II
Judul : Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Cikajang Garut

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

Ketua Jurusan
Kesehatan Gigi

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

Polkestama UTAMA: Unggul, Tumbuh, Adaptif, Mutu, Akhlak



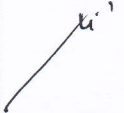

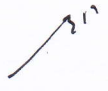
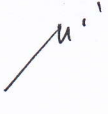
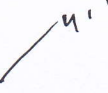
Lampiran 2
Lembar Konsultasi



LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa :	Zainal Nurul Aripin
Nama Pembimbing I :	drg Culia Rahayu, MDSc
Judul Skripsi :	Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di UPT Puskesmas Cikajang Kab. Garut

NO	TANGGAL	KEGIATAN	SARAN PEMBIMBING	PARAF
1	22 mei 2023	Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di UPT Puskesmas Cikajang Kab. Garut	Judul acc	
2	12 juni 2023	Bimbingan bab 1, 2, 3	Revisi bab 1, 2 dan 3	
3	16 juni 2023	Bimbingan revisi bab 1, 2, 3	Revisi bab 1, 3 dan bab 2	
4	4 juli 2023	Bimbingan revisi bab 1 dan bab 2	Revisi revisi bab 1, 2 lanjutkan bab 3	
5	24 juli 2023	Bimbingan revisi bab 1, 2, dan bab 3	Revisi penulisan, revisi devinisi operasioanal	
6	7 agustus 2023	Bimbingan bab 1, 2, 3	Revisi penulisan, spasi, penulisan tabel	
7	1 september 2023	Bimbingan revisi bab 1 sd 3, daftar isi, daftar pustaka dan lampiran	Revisi daftar isi dan daftar pustaka	

8	15 september 2023	Bimbingan bab 1sd 5	Revisi penulisan dan halaman yang masih salah	
9	6 oktober 2023	Bimbingan revisi pembingkaiian gambar, ukuran spasi tabel dan huruf	Revisi yang telah diberi tanda	
10	13 oktober 2023	Bimbingan revisi penulisan bab 4-5	Revisi yang telah di tandai	
11	3 novemver 2023	Bimbingan revisi penulisan halaman	Revisi semua bab daftar isi daftar pustaka dan lampiran	
12	17 november 2023	Bimbingan bab 1-5 daftar isi dan lampiran	Repihkan skripsi	

Mengetahui,
Tasikmalaya, November 2023
Ketua Program Studi D-IV Terapi Gigi
dan Mulut

drg. Hidayat Miko, M.Kes
NIP. 196308171993121001



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN KESEHATAN GIGI**

Jl. Tamansari No. 210 Po. Box 193 Telp/Fax (0265) 334790 Tasikmalaya



LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa :	Zainal Nurul Aripin
Nama Pembimbing I :	Aan Kusmana, SKM., MA.Kes
Judul Skripsi :	Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di UPT Puskesmas Cikajang Kab. Garut

NO	TANGGAL	KEGIATAN	SARAN PEMBIMBING	PARAF
1	22 mei 2023	Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di UPT Puskesmas Cikajang Kab. Garut	Judul acc	
2	12 juni 2023	Bimbingan bab 1, 2, 3	Revisi bab 1, 2 dan 3	
3	16 juni 2023	Bimbingan revisi bab 1, 2, 3	Revisi bab 1, 3 dan bab 2	
4	4 juli 2023	Bimbingan revisi bab 1 dan bab 2	Revisi revisi bab 1, 2 lanjutkan bab 3	
5	24 juli 2023	Bimbingan revisi bab 1 2, dan bab 3	Revisi penulisan, revisi devinisi operasioanal	
6	7 agustus 2023	Bimbingan bab 1, 2, 3	Revisi penulisan, spasi, penulisan tabel	
7	1 september 2023	Bimbingan revisi bab 1 sd 3, daftar isi, daftar pustaka dan lampiran	Revisi daftar isi dan daftar pustaka	

8	15 september 2023	Bimbingan bab 1sd 5	Revisi penulisan dan halaman yang masih salah	AA
9	6 oktober 2023	Bimbingan revisi pembingkaiian gambar, ukuran spasi tabel dan huruf	Revisi yang telah diberi tanda	AA
10	13 oktober 2023	Bimbingan revisi penulisan bab 4-5	Revisi yang telah di tandai	AA
11	3 novemver 2023	Bimbingan revisi penulisan halaman	Revisi semua bab daftar isi daftar pustaka dan lampiran	AA
12	17 november 2023	Bimbingan bab 1-5 daftar isi dan lampiran	Repihkan skripsi	AA

Mengetahui,
Tasikmalaya, November 2023
Ketua Program Studi D-IV Terapi Gigi
dan Mulut

drg. Hidayat Miko, M.Kes
NIP. 196308171993121001

Lampiran 3
Lembar Alat Ukur

KUESIONER KEPUASAN PASIEN

Data Identitas Responden

Nama : Pendidikan :

Jenis Kelamin : Pekerjaan :

Umur : Hari/Tanggal :

Petunjuk Pengisian :

Isilah jawaban Bapak/ Ibu/ Sdr/ I atas pertanyaan yang ada dengan cara memberikan tanda “✓” pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan yang anda rasakan.

SP : Sangat Puas (Nilai 5)

P : Puas (Nilai 4)

CP : Cukup Puas (Nilai 3)

TP : Tidak Puas (Nilai 2)

STP : Sangat Tidak Puas (Nilai 1)

Pertanyaan		Apa yang anda rasakan tentang pelayanan kesehatan gigi				
A.	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	SP	P	CP	TP	STP
1.	Ruang tunggu poli gigi					
2.	Penampilan petugas poli gigi					
3.	Kelengkapan dan kebersihan peralatan					
4.	Keadaan dan penataan ruang poli gigi					
B.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	SP	P	CP	TP	STP
5.	Kehadiran petugas poli gigi tepat waktu					
6.	Manfaat pelayanan yang diberikan pada pasien					

7.	Kejelasan informasi dan sikap petugas administrasi ketika pasien membutuhkan bantuan					
8.	Petugas poli gigi memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien					
C.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	SP	P	CP	TP	STP
9.	Kecepatan petugas poli gigi menangani keluhan pasien dengan baik					
10.	Kejelasan memberikan informasi penyakit					
11.	Kejelasan memberikan intruksi sebelum dan sesudah perawatan					
12.	Kecepatan bagian administrasi dalam memberikan pelayanan					
D.	Perhatian (<i>Emphaty</i>)	SP	P	CP	TP	STP
13.	Perhatian petugas poli gigi dalam memberikan pelayanan					
14.	Sikap kesungguhan petugas poli gigi dalam menangani keluhan					
15.	Pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial					
16.	Petugas poli gigi bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pasien					
E.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	SP	P	CP	TP	STP
17.	Kemampuan dan pengetahuan petugas poli gigi menangani keluhan pasien					
18.	Penjelasan prosedur tindakan perawatan					
19.	Penjelasan hasil pemeriksaan mudah dipahami					
20.	Kerahasiaan penyakit pasien terjaga					

(Fitriani, 2019)

KUESIONER MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

Data Identitas Responden

Nama : Pendidikan :
Jenis Kelamin : Pekerjaan :
Umur : Hari/Tanggal :

Petunjuk Pengisian :

Isilah jawaban Bapak/ Ibu/ Sdr/ I atas pertanyaan yang ada dengan cara memberikan tanda “✓” pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan yang anda rasakan.

Jawaban Ya (nilai 1)

Jawaban Tidak (nilai 0)

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
Pelayanan Dokter Gigi			
1.	Apakah dokter gigi selalu ada ditempat setiap kali anda berobat?		
2.	Apakah dokter gigi langsung dan cepat memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut ketika anda datang berobat?		
3.	Apakah dokter gigi bersikap ramah dan sopan kepada anda pada saat memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut?		
4.	Apakah dokter gigi memberikan penjelasan/pengetahuan kepada anda tentang penyakit gigi dan mulut serta perkembangannya?		
5.	Apakah dokter gigi teliti dan tanggap ketika anda mengutarakan tentang keluhan penyakit gigi dan mulut yg anda derita?		
Pelayanan Terapi Gigi			
6.	Apakah terapi gigi bersikap ramah dan sopan kepada anda dalam melakukan tugasnya?		
7.	Apakah terapi gigi membantu dokter gigi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut kepada anda?		
8.	Apakah terapi gigi memberikan penjelasan tentang tindakan pengobatan gigi dan mulut yang akan dilakukan kepada anda?		

9.	Apakah terapi gigi melakukan tindakan pemeriksaan dan pengobatan kepada anda jika dokter gigi tidak ada?		
10.	Apakah terapi gigi teliti dan tanggap ketika anda mengutarakan keluhan penyakit gigi dan mulut yang anda derita?		
Pelayanan Administrasi			
11.	Apakah ketika anda berobat, petugas loket administrasi selalu ada di tempat?		
12.	Apakah petugas loket administrasi ramah dan sopan ketika anda melapor ke loket pendaftaran?		
13.	Apakah sikap petugas loket administrasi cepat dan tanggap dalam melayani anda?		
14.	Apakah anda tidak mendapatkan kesulitan ketika mendaftar di loket administrasi?		
15.	Apabila memerlukan bantuan, apakah petugas di loket administrasi cepat menanggapi?		
Pelayanan Obat			
16.	Apakah anda tidak menunggu lama untuk mendapatkan obat?		
17.	Apakah petugas apotik selalu ada di tempat ketika anda mengambil obat?		
18.	Apakah anda selalu mendapatkan obat yang sesuai dengan yang tertera di resep dokter?		
19.	Apakah petugas apotik bersikap ramah dan sopan dalam melayani anda?		
20.	Apakah anda tidak mengalami kesulitan ketika mengambil obat?		
Kondisi Fisik Fasilitas			
21.	Apakah ada poster-poster tentang cara pencegahan penyakit gigi dan mulut?		
22.	Apakah keadaan ruangan di puskesmas cukup luas?		
23.	Apakah anda merasa kebersihan, kenyamanan dan ketenangan ruangan tempat anda diberi pelayanan sudah baik?		
24.	Apakah anda merasa kebersihan dan kelengkapan alat medis sudah baik?		
25.	Apakah menurut anda kamar mandi di puskesmas sudah bersih dan wangi?		

(Fitriani, 2019)

Lampiran 4
Lembar Rekapitulasi Penelitian

Resp	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	HASIL KUESIONER TINGKAT KEPUASAN																				Jmlh %	Kriteria
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	P	44	SD	IRT	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	Sangat Puas		
2	P	29	SMP	Wiraswasta	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	92	Sangat Puas	
3	P	22	SMA	Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	75	Agak puas	
4	L	21	SMA	Mahasiswa	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	sangat Puas	
5	P	28	SMA	IRT	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96	Sangat Puas	
6	P	21	SMA	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Sangat Puas	
7	P	26	SMA	IRT	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	84	Sangat Puas	
8	P	20	SMP	IRT	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	97	Sangat Puas	
9	P	21	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	88	Sangat Puas	
10	P	40	SD	IRT	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	71	Agak puas	
11	P	48	SD	IRT	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	92	Sangat Puas	
12	P	26	SMA	IRT	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	69	Agak puas	
13	P	30	SMP	IRT	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	88	Sangat Puas	
14	L	21	SMA	Wiraswasta	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	84	Sangat Puas	
15	L	23	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Sangat Puas	
16	L	26	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	88	Sangat Puas	
17	P	21	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	89	Sangat Puas	
18	P	23	SMA	IRT	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	91	Sangat Puas	
19	L	32	SARJANA	PNS	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	85	Sangat Puas	
20	P	23	SMA	IRT	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	88	Sangat Puas	
21	P	51	SMP	IRT	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	91	Sangat Puas	
22	L	28	SMP	Wiraswasta	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	70	Agak puas	
23	P	54	SD	IRT	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	89	Sangat Puas	
24	P	30	SMP	IRT	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	88	Sangat Puas	
25	L	38	SARJANA	PNS	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	85	Sangat Puas	
26	L	48	SARJANA	PNS	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	90	Sangat Puas	
27	L	49	SD	Wiraswasta	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	89	Sangat Puas	

Resp	HASIL KUESIONER MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT																									Jumlah	%	Kriteria	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25				
1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	84	Baik	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	100	Baik	
3	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	18	72	Cukup	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	20	80	Baik	
5	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	18	72	Cukup
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	20	80	Baik	
7	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	22	92	Baik	
8	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	21	84	Baik	
9	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	20	80	Baik	
10	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	18	72	Cukup	
11	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	18	72	Cukup	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	20	80	Cukup	
13	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	16	64	Cukup
14	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	22	92	Baik	
15	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	92	Baik	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	21	84	Baik	
17	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	80	Baik	
18	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	20	80	Baik	
19	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	92	Baik	
20	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	20	80	Baik	
21	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	19	76	Baik	
22	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	18	72	Cukup	
23	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	22	92	Baik	
24	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	21	84	Baik	
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	100	Baik	
26	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	92	Baik	
27	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	20	80	Baik	

Lampiran 5
Lembar Data Hasil Uji
Correlation Spearman Rho

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Kepuasan pasien	Mutu pelayanan
N	Valid	52	52	52	52	52	52
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	16	30.8	30.8	30.8
	Perempuan	36	69.2	69.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	1	1.9	1.9	1.9
	21-30 tahun	27	51.9	51.9	53.8
	31-40 tahun	6	11.5	11.5	65.4
	41-50	11	21.2	21.2	86.5
	> 50 tahun	7	13.5	13.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	17	32.7	32.7	32.7
	SMP/SLTP	11	21.2	21.2	53.8
	SMA/SLTA/STM	18	34.6	34.6	88.5
	SARJANA	6	11.5	11.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	4	7.7	7.7	7.7
	Wiraswasta	9	17.3	17.3	25.0
	Mahasiswa	4	7.7	7.7	32.7
	IRT	32	61.5	61.5	94.2
	Lain-lain	3	5.8	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Kepuasan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat puas	48	92.3	92.3	92.3
	Agak puas	4	7.7	7.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Mutu pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	45	86.5	86.5	86.5
	Cukup	7	13.5	13.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan pasien * Mutu pelayanan	52	100.0%	0	.0%	52	100.0%

Kepuasan pasien * Mutu pelayanan Crosstabulation

			Mutu pelayanan		Total
			Baik	Cukup	
Kepuasan pasien	Sangat puas	Count	45	3	48
		% within Kepuasan pasien	93.8%	6.2%	100.0%
	Agak puas	Count	0	4	4
		% within Kepuasan pasien	.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	45	7	52
		% within Kepuasan pasien	86.5%	13.5%	100.0%

Nonparametric Correlations

			Kepuasan pasien	Mutu pelayanan
Spearman's rho	Kepuasan pasien	Correlation Coefficient	1.000	.732**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	52	52
	Mutu pelayanan	Correlation Coefficient	.732**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	52	52

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

Lampiran 6
Lembar Distribusi Frekuensi
Sampel penelitian

Tabel 1 Distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan Bukti Langsung (*Tangibles*) di Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut

A.	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	SP	P	CP	TP	STP	n
1.	Ruang tunggu poli gigi	16	33	3	0	0	52
2.	Penampilan petugas poli gigi	19	32	1	0	0	52
3.	Kelengkapan dan kebersihan peralatan	18	32	2	0	0	52
4.	Keadaan dan penataan ruang poli gigi	17	34	1	0	0	52

Tabel 1 menggambarkan distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan bukti langsung (*tangibles*) di Poli Gigi. Sampel penelitian terbanyak menjawab puas pada keadaan dan penataan ruang poli gigi dengan jumlah 32 orang.

Tabel 2 Distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan kehandalan (*Reliability*) di Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut

B.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	SP	P	CP	TP	STP	n
1.	Kehadiran petugas poli gigi tepat waktu	25	23	4	0	0	52
2.	Manfaat pelayanan yang diberikan pada pasien	30	17	5	0	0	52
3.	Kejelasan informasi dan sikap petugas administrasi ketika pasien membutuhkan bantuan	26	21	5	0	0	52
4.	Petugas poli gigi memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien	30	19	3	0	0	52

Tabel 2 menggambarkan distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan kehandalan (*reliability*) di Poli Gigi. Sampel penelitian terbanyak menjawab sangat puas pada manfaat pelayanan yang diberikan pada pasien dan petugas poli gigi memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien dengan jumlah 30 orang

Tabel 3 Distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut

C.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	SP	P	CP	TP	STP	n
1.	Kecepatan petugas poli gigi menangani keluhan pasien dengan baik	29	18	5	0	0	52
2.	Kejelasan memberikan informasi penyakit	27	22	3	0	0	52
3.	Kejelasan memberikan intruksi sebelum dan sesudah perawatan	26	25	1	0	0	52
4.	Kecepatan bagian administrasi dalam memberikan pelayanan	22	30	0	0	0	52

Tabel 3 menggambarkan distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan Daya Tanggap (*responsiveness*) di Poli Gigi. Sampel Penelitian terbanyak

menjawab sangat puas pada kecepatan petugas poli gigi menangani keluhan pasien dengan baik dengan jumlah 29 orang.

Tabel 4 Distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan Perhatian (*Emphaty*) di Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut

D.	Perhatian (<i>Emphaty</i>)	SP	P	CP	TP	STP	n
1.	Perhatian petugas poli gigi dalam memberikan pelayanan	22	29	1	0	0	52
2.	Sikap kesungguhan petugas poli gigi dalam menangani keluhan	22	29	1	0	0	52
3.	Pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial	24	26	2	0	0	52
4.	Petugas poli gigi bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan	30	21	1	0	0	52

Tabel 4 menggambarkan distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan perhatian (*Emphaty*) di Poli Gigi. Sampel penelitian terbanyak menjawab sangat puas terhadap petugas poli gigi bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan dengan jumlah 30 orang.

Tabel 5 Distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan Jaminan (*Assurance*) di Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut

E.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	SP	P	CP	TP	STP	n
1.	Kemampuan dan pengetahuan petugas poli gigi menangani keluhan pasien	31	19	2	0	0	52
2.	Penjelasan prosedur tindakan perawatan	31	19	2	0	0	52
3.	Penjelasan hasil pemeriksaan mudah dipahami	25	24	3	0	0	52
4.	Kerahasiaan penyakit pasien terjaga	28	21	3	0	0	52

Tabel 5 menggambarkan distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan Perhatian (*Emphaty*) di Poli Gigi. Sampel penelitian terbanyak menjawab sangat puas terhadap kemampuan dan pengetahuan petugas poli gigi menangani keluhan pasien dan penjelasan prosedur tindakan perawatan dengan jumlah 30 Orang.

Tabel 6 Distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan Pelayanan Dokter Gigi di Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut

No	Pelayanan Dokter Gigi	Ya		Tidak		Jumlah
		n	%	n	%	
1.	Apakah dokter gigi selalu ada di tempat setiap kali anda berobat?	44	84,6	8	15,4	52

2.	Apakah dokter gigi langsung dan cepat memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut ketika anda datang berobat?	42	80,8	10	19,2	52
3.	Apakah dokter gigi bersikap ramah dan sopan kepada anda pada saat memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut?	47	90,4	5	9,6	52
4.	Apakah dokter gigi memberikan penjelasan/pengetahuan kepada saat memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut?	44	84,6	8	15,4	52
5.	Apakah dokter gigi teliti dan tanggap ketika anda mengutarakan tentang keluhan penyakit gigi dan mulut yg anda derita?	43	82,7	9	17,3	52

Tabel 6 menggambarkan distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan pelayanan Dokter Gigi di Poli Gigi dengan jawaban yang terbanyak pada dokter gigi bersikap ramah dan sopan pada saat memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan indeks rata-rata 90,4% sedangkan jawaban tidak terbanyak pada dokter gigi langsung dan cepat memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut ketika datang berobat dengan indeks rata-rata 19,2%.

Tabel 7 Distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan Pelayanan Terapi Gigi di Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut

No	Pelayanan Terapi Gigi	Ya		Tidak		Jumlah
		n	%	n	%	
1.	Apakah terapi gigi bersikap ramah dan sopan kepada anda dalam melakukan tugasnya?	42	80,8	10	19,2	52
2.	Apakah terapi gigi membantu dokter gigi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut kepada anda?	46	88,5	6	11,5	52
3.	Apakah terapi gigi memberikan penjelasan tentang tindakan pengobatan gigi dan mulut yang akan dilakukan kepada anda?	40	76,9	12	23,1	52
4.	Apakah terapi gigi melakukan tindakan pemeriksaan dan pengobatan kepada anda jika dokter gigi tidak ada?	40	76,9	12	23,1	52
5.	Apakah terapi gigi teliti dan tanggap ketika anda mengutarakan keluhan penyakit gigi dan mulut yang anda derita?	40	76,9	12	23,1	52

Tabel 7 menggambarkan distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan pelayanan Terapi Gigi di Poli Gigi dengan jawaban yang terbanyak pada terapi gigi membantu dokter gigi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi

dan mulut dengan indeks rata-rata 88,5% sedangkan jawaban tidak terbanyak pada terapi gigi memberikan penjelasan pengobatan, pemeriksaan teliti dan tanggap terhadap keluhan kesehatan gigi dan mulut dengan indeks rata-rata 23,1%.

Tabel 8 Distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan Pelayanan Administrasi di Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut

No	Pelayanan Administrasi	Ya		Tidak		Jumlah
		n	%	n	%	
1.	Apakah ketika anda berobat, petugas loket administrasi selalu ada di tempat?	42	80,8	10	19,2	52
2.	Apakah petugas loket administrasi ramah dan sopan ketika anda melapor ke loket pendaftaran?	43	82,7	9	17,3	52
3.	Apakah sikap petugas loket administrasi cepat dan tanggap dalam melayani anda?	39	75,0	13	25,0	52
4.	Apakah anda tidak mendapatkan kesulitan ketika mendaftar di loket administrasi?	42	80,8	10	19,2	52
5.	Apabila memerlukan bantuan, apakah petugas di loket administrasi cepat menanggapi?	42	80,8	10	19,2	52

Tabel 8 menggambarkan distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan pelayanan Administrasi di Poli Gigi dengan jawaban yang terbanyak pada petugas loket administrasi ramah dan sopan ketika melapor ke loket pendaftaran dengan indeks rata-rata 82,7% sedangkan jawaban tidak terbanyak pada tidak mendapatkan kesulitan ketika mendaftar di loket administrasi dengan indeks rata-rata 17,3%.

Tabel 9 Distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan Pelayanan Obat di Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut

No	Pelayanan Obat	Ya		Tidak		Jumlah
		n	%	n	%	
1.	Apakah anda tidak menunggu lama untuk mendapatkan obat?	41	78,8	11	21,2	52
2.	Apakah petugas apotik selalu ada di tempat ketika anda mengambil obat?	45	86,5	7	13,5	52
3.	Apakah anda selalu mendapatkan obat yang sesuai dengan yang tertera di resep dokter?	42	80,8	10	19,2	52
4.	Apakah petugas apotik bersikap ramah dan sopan dalam melayani anda?	45	86,5	7	13,5	52
5.	Apakah anda tidak mengalami kesulitan ketika mengambil obat?	46	88,5	6	11,5	52

Tabel 9 menggambarkan distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan pelayanan Obat di Poli Gigi dengan jawaban yang terbanyak pada tidak mengalami kesulitan ketika mengambil obat indeks rata-rata 88,5% sedangkan jawaban tidak terbanyak pada tidak menunggu lama untuk mendapatkan obat dengan indeks rata-rata 11,5%.

Tabel 9 Distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan Kondisi Fisik Fasilitas di Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut

No	Kondisi Fisik Fasilitas	Ya		Tidak		Jumlah
		n	%	n	%	
1.	Apakah ada poster-poster tentang cara pencegahan penyakit gigi dan mulut?	43	82,7	9	17,3	52
2.	Apakah keadaan ruangan di puskesmas cukup luas?	41	78,8	11	21,2	52
3.	Apakah anda merasa kebersihan, kenyamanan dan ketenangan ruangan tempat anda diberi pelayanan sudah baik?	38	73,1	14	26,9	52
4.	Apakah anda merasa kebersihan dan kelengkapan alat medis sudah baik?	48	92,3	4	7,7	52
5.	Apakah menurut anda kamar mandi di puskesmas sudah bersih dan wangi?	46	88,5	6	11,5	52

Tabel 9 menggambarkan distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan kondisi fisik fasilitas di Poli Gigi dengan jawaban yang terbanyak kebersihan dan kelengkapan alat medis sudah baik indeks rata-rata 92,3% sedangkan jawaban tidak terbanyak pada kebersihan, kenyamanan dan ketenangan ruangan tempat anda diberi pelayanan sudah baik dengan indeks rata-rata 26,9%.

Lampiran 7
Lembar Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Juli	Agustus				September				Oktober				November		
		4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Survei Awal : Pengumpulan data																
2	Pembuatan Proposal																
3	Seminar Proposal																
4	Persiapan Penelitian : Perizinan Persiapan alat dan bahan																
5	Pelaksanaan : Melakukan pengumpulan data dengan cara memberikan kuesioner kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut																
6	Pengolahan data																
7	Penyusunan skripsi																
8	Sidang skripsi																

Lampiran 8
Lembar Dokumentasi

1. UPT Puskesmas Cikajang Dari Depan



2. Loker Administrasi



3. Ruang Pemeriksaan Gigi



4. Apotek



5. Pengisian Kuesioner Pada Pasien



Lampiran 9
Lembar Masukan Penguji
Skripsi

TABEL MASUKAN SEMINAR HASIL/SKRIPSI

Mahasiswa/ NIM : Zainal Nurul Aripin / P20625122043
 Tanggal Seminar Skripsi : 22 November 2023
 Waktu : Pukul: 11.00 sd 12.00 WIB

No	Dosen Penguji	Saran Penguji	Tindak Lanjut	Keterangan
1	drg. Culia Rahayu, MDSc.	1 Pada bab 1 pengambilan sumber buku dicantumkan harus jelas terbitannya	Saran dan masukan sudah ditambahkan pada bab 1 berdasarkan sumber penerbitannya	Halaman 1
		2 Pada pengambilan sampel populasi seharusnya bukan pengambilan sampel teknik <i>accidental sampling</i>	Saran dan masukan pengambilan teknik populasi sampel sudah dirubah menjadi <i>Purposive sampling</i>	Hal29
		3 Pada bab IV saran harus di sesuaikan dengan manfaat	Saran dan masukan sudah ditambahkan pada bab IV berdasarkan manfaat	Hal 41
		4 Pada daftar pustaka harus jelas penerbit bukunya dari mana	Saran dan masukan sudah dimasukan didaftar pustaka	Hal 42
2	Anang, S.Si.T, MDSc.	1 Pada bab 1 pengambilan sumber buku dicantumkan harus jelas terbitannya	Saran dan masukan sudah ditambahkan pada bab 1 berdasarkan sumber penerbitannya	Halaman 1
		2 Penulisan kata - kata asing harus dimiringkan	Saran dan masukan sudah ditambahkan	Hal 3
		3 Pada pengambilan sampel populasi seharusnya bukan pengambilan sampel teknik <i>accidental sampling</i>	Saran dan masukan pengambilan teknik populasi sampel sudah dirubah menjadi <i>Purposive sampling</i>	Hal 29
		4 Pada bab IV saran harus di sesuaikan dengan manfaat	Saran dan masukan sudah ditambahkan pada bab IV berdasarkan manfaat	Hal 41
		5 Apakah kuesioner ini ngadop atau bikin sendiri, kalau adopsi ada tidak hasil uji validitas dan realibilitasnya	Saran masukan dari penguji sudah dilengkapi	Hal Lampiran
3	drg. Cahyo Nugroho, MDSc	1 Lembar konsultasi bimbingan dengan pembimbing 1 dan 2 belum dilampirkan	Form konsultasi bimbingan skripsi dengan pembimbing 1 dan 2 sudah dilampirkan.	Halaman Lampiran
		2 Profil puskesmasnya di tambahkan di bab II bukan di lampiran	Profil puskesmasnya sudah dipindahkan dimasukan ke bab II	Hal 24
		3 Saran dari hasil penelitian ini disesuaikan dengan manfaat penelitian pada Bab I.	Saran penelitian telah disesuaikan untuk menjawab manfaat dari penelitian pada Bab I sesuai arahan penguji.	Hal 41
		4 Izin penelitian dan surat balasan nya belum dimasukan	Sesuai arahan penguji lampiran izin penelitian sudah di lampirkan	Hal Lampiran

Lampiran 10
Lembar Biografi Penulis

Biografi Penulis



Zainal Nurul Aripin lahir di Garut pada tanggal 16 Januari 1989, merupakan anak satu satunya dari pasangan ibunda Maryati dan Ayahanda Muchtar (ALM), yang saat ini telah menikah dan dikarunia 2 orang putra, bertempat tinggal di JL. Kundeng RT/RW 001/009 Desa Cikandang Kec. Cikajang Kab. Garut.

Riwayat Pendidikan Penulis

- SD Negeri 1 Cilawu : Tahun 1996 - 2001
- MTS Negeri 1 Garut : Tahun 2001 – 2004
- MAN 1 Garut : Tahun 2004 – 2007
- Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya : Tahun 2007 – 2010
- DIV Terapi Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya : Tahun 2021 - 2023