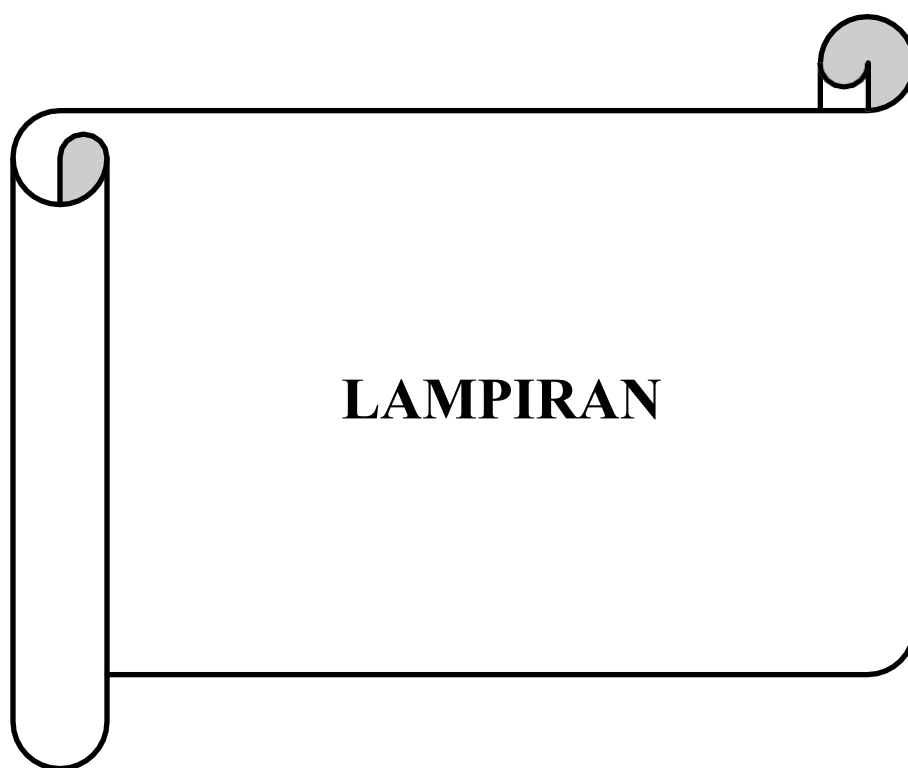




LAMPIRAN 1
SURAT IZIN
PENELITIAN

Tasikmalaya, 05 Juni 2025

Nomor : PP.06.02/F.XVIII.13/145/2025
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth:

Kepala UPTD Puskesmas Sindangbarang
Kabupaten Cianjur

di-

Tempat

Disampaikan dengan hormat, bahwa untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa Prodi Kesehatan Gigi Program Diploma Tiga Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Tahun Akademik 2024/2025, dalam hal ini memohon ijin untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Sindangbarang yang Bapak pimpin, kegiatan ini dilakukan untuk keperluan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

Adapun nama mahasiswa tersebut sebagai berikut :

Nama : Muhammad Ramadhan Irfa Nugraha
NIM : P20625022059
Semester : VI
Judul : Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Sindangbarang Kabupaten Cianjur.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terimakasih.

Ketua Jurusan Kesehatan Gigi



Drg. Culia Rahayu, MDSc
NIP. 196707112002122001

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan HYPERLINK "<https://wbs.kemkes.go.id/>" https://wbs.kemkes.go.id. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman HYPERLINK "<https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>" <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>.



LAMPIRAN 2
SURAT BALASAN
PENELITIAN



PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR
DINAS KESEHATAN

PUSKESMAS RAWAT INAP SINDANGBARANG

Jalan Raya Sindangbarang-Cidaun Km. 01 Kec. Sindangbarang Kab. Cianjur 43272
Telepon : (0263) 385011 E-mail : pkmdpsindangbarang@gmail.com

Cianjur, 21 April 2025

Nomor : 870/ 162 /PKMSDB/V/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Pemberian Izin Penelitian

Yth. Ketua Jurusan Kesehatan Gigi
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
di -

Tasikmalaya

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat dari Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Nomor : PP.06.02/F.XVIII..13/145/2025, tentang permohonan izin untuk melaksanakan penelitian yang berjudul *"Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Rawat Inap Sindangbarang Kabupaten Cianjur"*.

Dengan ini kami memberikan izin kepada mahasiswa atas nama : Muhammad Ramadhan Irfi Nugraha dengan NIM : P20625022059 Program Study D.III Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, untuk melaksanakan penelitian untuk kepentingan penyusunan Karya Tulis Ilmiah di wilayah kerja Puskesmas Rawat Inap Sindangbarang Kec. Sindangbarang Kab. Cianjur tahun 2025.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan banyak terima kasih.

Kepala Puskesmas Rawat Inap Sindangbarang



NANANG PRIATNA, S.Kep., Ners
NIP. 19821001 201409 1 001

LAMPIRAN 3
JADWAL PENELITIAN

JADWAL PENELITIAN

[illegible]

LAMPIRAN 4
KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI
DAN MULUT DI PUSKESMAS SINDANGBARANG
KABUPATEN CIANJUR

A. IDENTITAS RESPONDEN

(Mohon diisi dengan lengkap)

1. Nomor Responden (diisi oleh peneliti)
2. Nama (Inisial) :
3. Umur.....tahun
4. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
5. Pendidikan Terakhir : ☐ Tidak Sekolah ☐ SD/MI ☐ SMP/MTs ☐ SMA/SMK/MA
☐ Akademi/Diploma ☐ Sarjana (S1) ☐ Pasca Sarjana (S2/S3)
6. Pekerjaan : ☐ Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Pegawai
Negeri Sipil (PNS) ☐ Karyawan Swasta ☐ Wiraswasta/Pedagang ☐ Petani/Buruh
☐ Pensiunan ☐ Lainnya, sebutkan:.....
7. Jenis Pelayanan Gigi dan Mulut yang Diterima : ☐ Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut
☐ Penambalan Gigi ☐ Pencabutan Gigi ☐ Pembersihan Karang Gigi ☐ Perawatan Saluran Akar
☐ Lainnya, sebutkan:.....

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum memilih jawaban.
2. Berilah tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan pendapat Anda.
3. Pilihlah jawaban dengan kriteria sebagai berikut:
 - **SP : Sangat Puas**
 - **P : Puas**
 - **CP : Cukup Puas**
 - **TP : Tidak Puas**
 - **STP: Sangat Tidak Puas**
4. Tidak ada jawaban benar atau salah, jawaban Anda adalah pendapat pribadi yang paling sesuai dengan pengalaman.

1. DIMENSI BUKTI FISIK (*TANGIBLE*)

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
1	Ruang tunggu di Puskesmas Sindangbarang bersih dan nyaman					
2	Ruang perawatan gigi dan mulut tertata rapi dan bersih					
3	Peralatan medis untuk perawatan gigi dan mulut yang digunakan terlihat bersih dan modern					
4	Puskesmas Sindangbarang memiliki fasilitas penunjang yang memadai (toilet, tempat ibadah, dll)					
5	Dokter gigi dan perawat gigi berpenampilan rapi dan profesional					
6	Tersedia media informasi kesehatan gigi dan mulut yang mudah dipahami					

2. DIMENSI KEHANDALAN (*RELIABILITY*)

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
1	Prosedur pendaftaran pasien gigi dan mulut mudah dan tidak berbelit-belit					
2	Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan gigi dan mulut tidak terlalu lama					
3	Dokter gigi dan perawat gigi tepat waktu dalam memberikan pelayanan					
4	Pemberian tindakan medis dilakukan dengan tepat sesuai keluhan pasien					
5	Puskesmas Sindangbarang memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan					
6	Rekam medis pasien tersimpan dengan baik dan akurat					

3. DIMENSI DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas pendaftaran melayani dengan cepat dan tanggap					
2	Dokter gigi dan perawat gigi cepat dalam menanggapi keluhan pasien					
3	Dokter gigi dan perawat gigi selalu bersedia membantu pasien					
4	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami					
5	Petugas kesehatan selalu siap membantu ketika pasien mengalami kesulitan					

4. DIMENSI JAMINAN (*ASSURANCE*)

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
1	Dokter gigi dan perawat gigi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik					
2	Dokter gigi memberikan penjelasan yang jelas tentang diagnosis dan pengobatan					
3	Petugas kesehatan bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan					
4	Perawatan gigi dan mulut yang diberikan aman dan tidak menyakitkan					
5	Pasien merasa percaya diri setelah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut					
6	Dokter gigi memberikan jaminan hasil perawatan yang memuaskan					

5. DIMENSI EMPATI (*EMPATHY*)

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas kesehatan memberikan perhatian secara personal kepada pasien					
2	Dokter gigi bersedia mendengarkan keluhan pasien dengan sabar					
3	Dokter gigi dan perawat gigi memahami kebutuhan khusus pasien					
4	Petugas kesehatan mengutamakan kepentingan pasien					
5	Jam pelayanan Puskesmas Sindangbarang sesuai dengan kebutuhan pasien					

6. DIMENSI KETERJANGKAUAN (*ACCESSIBILITY*)

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
1	Lokasi Puskesmas Sindangbarang mudah dijangkau dari tempat tinggal					
2	Terdapat transportasi umum yang dapat digunakan untuk mencapai Puskesmas					
3	Mudah mendapatkan informasi tentang pelayanan gigi dan mulut di Puskesmas					
4	Alur pelayanan pasien gigi dan mulut mudah diakses dan dipahami					
5	Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat					
6	Pelayanan untuk pasien khusus (lansia, disabilitas, ibu hamil) tersedia dan mudah diakses					

7. DIMENSI KETEPATAN WAKTU (*TIMELINESS*)

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
1	Waktu tunggu untuk pendaftaran tidak lebih dari 15 menit					
2	Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan gigi tidak lebih dari 30 menit					
3	Jadwal buka pelayanan gigi tepat waktu sesuai dengan jadwal yang tertera					
4	Durasi pelayanan sesuai dengan kompleksitas tindakan yang diberikan					
5	Waktu yang digunakan untuk konsultasi dengan dokter gigi cukup memadai					
6	Puskesmas memberitahukan jika terjadi perubahan jadwal pelayanan					
7	Pasien tidak perlu datang berulang kali untuk menyelesaikan satu jenis perawatan					

Kuesioner ini diadopsi dari peneliti terdahulu tentang kepuasan pasien Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

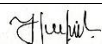
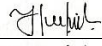
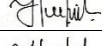
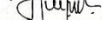
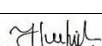
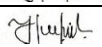
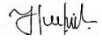
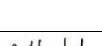
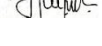
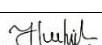
Pohan, I.S. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Prakash, B., & Srivastava, P. (2020). Service quality assessment in dental care settings: A systematic review. *Journal of International Society of Preventive and Communi*

LAMPIRAN 5
LEMBAR KONSULTASI

LEMBAR KONSULTASI

Nama Mahasiswa : Muhammad Ramadhan Irfa Nugraha
Nama Pembimbing 1 : Dr. drg. Yayah Sopianah, M.Kes
Judul Karya Tulis Ilmiah : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Kesehatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas
Sindangbarang Kabupaten Cianjur

No	Tanggal	Kegiatan	Saran Pembimbing	Paraf
1	7 Januari 2025	Pengajuan Judul	ACC Judul Lanjut BAB I	
2	14 Januari 2025	Penyusunan BAB I	Perbaikan Penulisan	
3	17 Januari 2025	Revisi BAB I	Revisi Latar Belakang	
4	12 Maret 2025	Penyusunan BAB II & III	Perbaikan Penulisan	
5	18 Maret 2025	Revisi BAB III	Perbaikan Penulisan	
6	11 April 2025	ACC Proposal	Lanjut Pembuatan PPT	
7	16 April 2025	Pembuatan PPT	ACC lanjut Seminar Proposal	
8	2 Juli 2025	Revisi BAB IV dan V	Perbaikan Penulisan	
9	3 Juli 2025	Revisi BAB IV dan V	Perbaikan Penulisan	
10	4 Juli 2025	ACC BAB IV dan V	ACC lanjut Seminar Hasil	

LEMBAR KONSULTASI

Nama Mahasiswa : Muhammad Ramadhan Irfa Nugraha
 Nama Pembimbing 1 : Drg. Anie Kristiani, M.Pd
 Judul Karya Tulis Ilmiah : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
 Kesehatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas
 Sindangbarang Kabupaten Cianjur

No	Tanggal	Kegiatan	Saran Pembimbing	Paraf
1	19 Maret 2025	Revisi BAB I, II dan III	Perbaikan Penulisan	
2	21 Maret 2025	Pengajuan Revisi BAB I, II dan III	Perbaikan Penulisan	
3	26 Maret 2025	Pengajuan Revisi BAB I, II dan III	Perbaikan Penulisan	
4	11 April 2025	Pengajuan Revisi BAB I, II dan III	Perbaikan Penulisan	
5	14 April 2025	Pengajuan Revisi BAB I, II dan III	Perbaikan Penulisan	
6	16 April 2025	ACC BAB I, II dan III	Lanjut Pembuatan PPT dan Seminar Proposal	
7	2 Juli 2025	Pengajuan BAB IV dan V	Perbaikan Penulisan	
8	3 Juli 2025	Pengajuan Revisi BAB IV dan V	Perbaikan Penulisan	
9	4 Juli 2025	ACC BAB IV dan V	Lanjut Pembuatan PPT dan Seminar Hasil	

LAMPIRAN 6
DATA HASIL PENELITIAN

**DATA HASIL PENELITIAN KUESIONER GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS SINDANGBARANG
KABUPATEN CIANJUR**

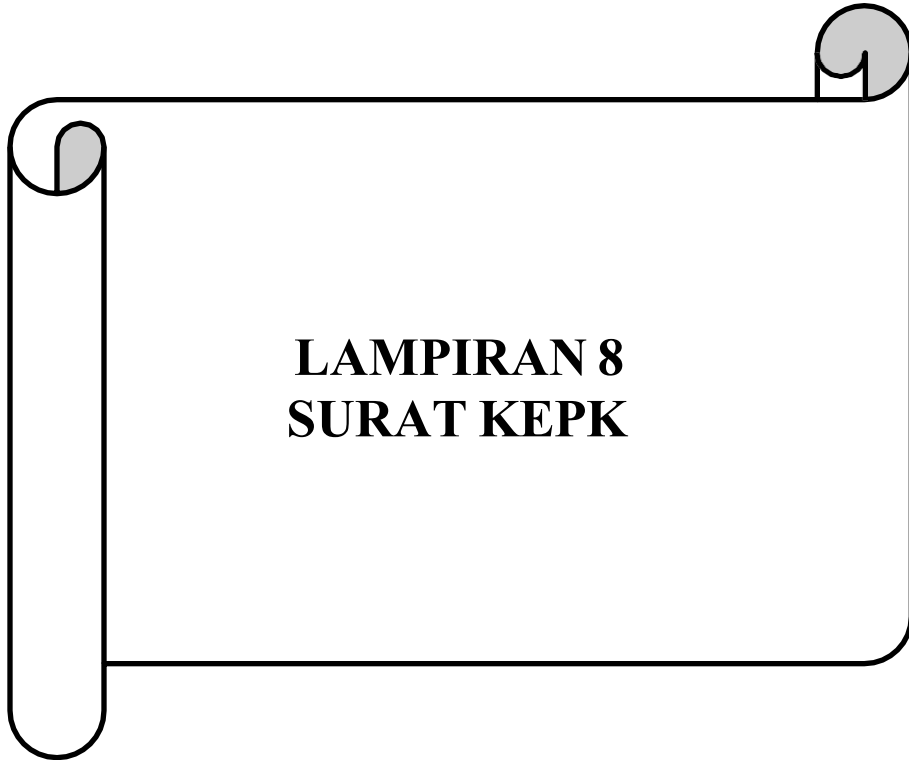
Nama	Pertanyaan Kuesioner							Total Skor	Kriteria
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7		
Responden 1	22	30	25	30	25	26	31	189	Puas
Responden 2	26	26	25	30	25	22	31	185	Puas
Responden 3	30	30	25	30	25	18	31	189	Puas
Responden 4	30	30	25	30	21	18	31	185	Puas
Responden 5	26	26	21	30	21	18	31	173	Puas
Responden 6	17	18	25	30	25	22	31	168	Puas
Responden 7	30	30	25	30	25	18	31	189	Puas
Responden 8	30	18	25	30	17	30	35	185	Puas
Responden 9	26	22	25	20	25	18	35	171	Puas
Responden 10	26	22	25	30	5	14	35	157	Puas
Responden 11	26	30	25	30	21	18	35	185	Puas
Responden 12	30	30	25	30	25	22	7	169	Puas
Responden 13	22	26	25	30	21	22	23	169	Puas
Responden 14	30	30	25	30	25	18	27	185	Puas
Responden 15	30	30	21	22	13	18	19	153	Puas
Responden 16	30	30	25	30	25	18	31	189	Puas
Responden 17	6	16	5	22	14	15	19	95	Tidak Puas
Responden 18	30	26	21	30	21	18	19	165	Puas
Responden 19	6	6	5	6	5	6	7	41	Tidak Puas

Responden 20	22	14	5	6	5	22	15	89	Tidak Puas
Responden 21	22	30	17	25	21	18	23	157	Puas
Responden 22	22	22	13	22	17	14	23	133	Puas
Responden 23	14	22	21	22	21	14	15	129	Puas
Responden 24	30	21	21	30	25	30	22	179	Puas
Responden 25	26	30	25	30	21	22	35	189	Puas
Responden 26	26	26	25	30	17	18	27	169	Puas
Responden 27	26	26	21	30	21	18	23	165	Puas
Responden 28	22	22	25	22	17	22	35	165	Puas
Responden 29	30	30	21	30	17	22	31	181	Puas
Responden 30	18	26	25	30	21	14	19	153	Puas
Responden 31	26	30	25	26	13	22	23	165	Puas
Responden 32	30	26	21	30	13	26	31	177	Puas
Responden 33	26	22	25	30	17	18	19	157	Puas
Responden 34	22	22	21	30	17	18	23	153	Puas
Responden 35	30	30	25	30	21	18	23	177	Puas
Responden 36	30	30	25	30	25	30	35	205	Puas
Responden 37	30	30	25	30	25	30	35	205	Puas
Responden 38	18	22	21	30	21	10	19	171	Puas
Responden 39	30	22	25	18	17	14	15	141	Puas

LAMPIRAN 7
DOKUMENTASI

NO	GAMBAR	KETERANGAN
1		Lokasi penelitian puskesmas sindangbarang kabupaten cianjur
2		Pengisian lembar quesjoner pra penelitian di puskemas sindangbarang kabupaten cianjur
3		Pengisian Lembar quesjoner penelitian di Puskesmas Sindangbarang Kabupaten Cianjur

4.		Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Sindangbarang Kabupaten Cianjur
----	---	--



LAMPIRAN 8
SURAT KEPK

**KETERANGAN LAYAK ETIK DESCRIPTION
OF ETHICAL APPROVAL "ETHICAL
APPROVAL"**

No.DP.04.03/F.XVIII.20/KEPK/613/2025

Protokol penelitian versi 2 yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti utama : MUHAMMAD RAMADHAN IRFA NUGRAHA
Principal In Investigator

Nama Institusi : Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

**"GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS
SINDANGBARANG KABUPATEN CIANJUR"**

**"OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION TOWARDS DENTAL AND ORAL HEALTH SERVICES AT SINDANGBARANG
COMMUNITY HEALTH CENTER CIANJUR REGENCY"**

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 03 Juni 2025 sampai dengan tanggal 03 Juni 2026.

This declaration of ethics applies during the period June 03, 2025 until June 03, 2026.



June 03, 2025
Chairperson,



Dr. Imat Rochimat SKM., MM

LAMPIRAN 9
BIOGRAFI PENULIS

BIOGRAFI PENULIS



Muhammad Ramadhan Irfa Nugraha, lahir di Cianjur pada tanggal 08 November tahun 2003, yang merupakan anak pertama laki-laki dari dua bersaudara. Bertempat tinggal di Kp.Cimahi RT/RW 001/002 Desa Jayagiri Kecamatan Sindangbarang Kabupaten Cianjur.

Riwayat Pendidikan:

- | | |
|-----------------------------------|--------------------|
| 1. Tk Pertiwi | : Lulus tahun 2010 |
| 2. SDN Santosa | : Lulus tahun 2016 |
| 3. SMP Negeri 5 Sindangbarang | : Lulus tahun 2019 |
| 4. SMA Negeri 1 Sindangbarang | : Lulus tahun 2022 |
| 5. Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya | : Lulus tahun 2025 |
- Jurusan Kesehatan Gigi