

LAMPIRAN



Kementerian Kesehatan
Poltekkes Tasikmalaya

Jalan Babekan Siliwangi No.35, Kahuripan, Tawang
Tasikmalaya, Jawa Barat 46115
(0265) 340186
<https://poltekkestasikmalaya.ac.id>

24 Oktober 2025

Nomor : LB.02.02/F.XVIII.13/242/2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Direktur Poli Gigi RSUD Al-Mulk
Kota Sukabumi
di-
Tempat

Bersama ini kami hadapkan satu orang mahasiswa Kelas Alih Jenjang Program Studi Sarjana Terapan Terapi Gigi Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Tasikmalaya Tahun Akademik 2024/2025, untuk melaksanakan penelitian pada pasien yang berkunjung ke poli Gigi RSUD AL-Mulk Kota Sukabumi.

Selanjutnya kami informasikan bahwa data tersebut akan digunakan dalam pembuatan skripsi sebagai tugas akhir.

Adapun nama mahasiswa tersebut sebagai berikut :

Nama : Lelawati
Nim : P20625125013
Semester : II
Judul : Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Berdasarkan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien yang Berkunjung ke Poli Gigi RSUD Al-Mulk Kota Sukabumi.

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



JADWAL PENELITIAN

[illegible]

PERNYATAAN KESEDIAAN RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama (Inisial) :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Setelah membaca pernyataan dari peneliti secara sukarelawan, tidak ada unsur paksaan dan dapat menjamin efek kerahasiaan, nama baik serta aspek hukum secara langsung, dengan ini saya bersedia menjadi responden dalam penelitian mengenai "Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Berdasarkan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien yang Berkunjung ke Poli Gigi RSUD Al-Mulk Kota Sukabumi".

Responden

(.....)

LEMBAR KUESIONER

Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Berdasarkan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien yang Berkunjung ke Poli Gigi RSUD Al-Mulk Kota Sukabumi

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
1. Jenis Kelamin :
2. Usia :
3. Pendidikan Terakhir :
4. Pekerjaan :
5. Waktu Tunggu : Menit
- 6.

B. KUESIONER KEPUASAN PASIEN POLI GIGI

Petunjuk Pengisian :

Isilah jawaban Bapak / Ibu / Sdr / I atas pertanyaan yang ada dengan caramemberikan tanda "√" pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan yang andaalami.

- 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)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
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 ruangan 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 instruksi 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					

Diadopsi dari (Fitriani, 2019)

16	P	65	SMA	PNS	96 Menit	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	Tidak puas
17	L	17	SMA	pelajar	20 Menit	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Puas
18	P	44	SMP	IRT	62 Menit	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas
19	L	65	SD	Wirausaha	40 Menit	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	96	Puas
20	P	17	SMA	pelajar	36 Menit	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	94	Puas
21	P	31	SMA	IRT	26 Menit	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98	Puas
22	L	19	SMA	Mahasiswa	64 Menit	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	44	Tidak puas
23	P	18	SMA	IRT	36 Menit	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	93	Puas
24	P	40	SMP	IRT	65 Menit	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	43	Tidak puas
25	L	34	SMP	Swasta	50 Menit	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98	Tidak puas
26	P	48	SMA	IRT	93 Menit	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	44	Tidak puas
27	P	17	SMA	pelajar	21 Menit	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	94	Puas
28	P	24	SMA	Mahasiswa	36 Menit	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	46	Tidak puas
29	L	25	SMA	Mahasiswa	19 Menit	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	97	Puas
30	L	36	SMA	Swasta	30 Menit	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	96	Puas
31	P	19	SMA	Mahasiswa	5 Menit	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	93	Puas
32	L	19	SMA	Mahasiswa	54 Menit	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	97	Puas

HASIL STATISTIK SPSS

Frequencies

		Statistics					
		Jenis_kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Waktu_tunggu	Kepuasan
N	Valid	32	32	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

		Jenis_kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	11	34.4	34.4	34.4
	Perempuan	21	65.6	65.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 tahun	11	34.4	34.4	34.4
	26-45 tahun	14	43.8	43.8	78.1
	46-65 tahun	7	21.9	21.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	6.2	6.2	6.2
	SMP	7	21.9	21.9	28.1
	SMA	23	71.9	71.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	1	3.1	3.1	3.1
	Karyawan swasta	9	28.1	28.1	31.2
	Wiraswasta	3	9.4	9.4	40.6
	Pelajar/Mahasiswa	10	31.2	31.2	71.9
	IRT	9	28.1	28.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Waktu_tunggu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤ 60 menit	24	75.0	75.0	75.0
	> 60 menit	8	25.0	25.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	22	68.8	68.8	68.8
	Tidak puas	10	31.2	31.2	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Waktu_tunggu * Kepuasan	32	100.0%	0	.0%	32	100.0%

Waktu_tunggu * Kepuasan Crosstabulation

		Kepuasan		Total
		Puas	Tidak puas	
Waktu_tunggu ≤ 60 menit	Count	21	3	24
	% within Waktu_tunggu	87.5%	12.5%	100.0%
> 60 menit	Count	1	7	8
	% within Waktu_tunggu	12.5%	87.5%	100.0%
Total	Count	22	10	32
	% within Waktu_tunggu	68.8%	31.2%	100.0%

Nonparametric Correlations

Correlations

			Waktu_tunggu	Kepuasan
Spearman's rho	Waktu_tunggu	Correlation Coefficient	1.000	.701**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	32	32
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.701**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	32	32

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

DOKUMENTASI

