**Surabaya Dental Therapist Journal**
Vol. 4, No.2, Bulan Agustus Tahun 2026, pp. 478-481
E-ISSN 3025-4701
Journal DOI: https://doi.org/10.36568/sdtj ; DOI: https://doi.org/10.36568/sdtj.v4i2.169
Journal homepage: https://dentejo.poltekkes-surabaya.ac.id/index.php/dentejo

# Tingkat Kepuasan Pasien Wisatawan Asing terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Bersama Daerah Panjer Tahun 2026

# Overview of Foreign Tourist Patients' Satisfaction with Dental and Oral Health Services at a Joint Dental Practice in the Panjer Area in 2026

Ni Ketut Nuratni[1] Ni Nyoman Wini Septiari[2] Putu Naori Gea Arymaharta[3], Ni Kadek Irma Kusumaputri[4], Yuniar Cahyani[5], I Gusti Bagus Danendra Pradnya Ananta[6]
[123456]*Department of Dental Health, Poltekkes Kemenkes Denpasar, Indonesia*

Email: nuratniketut@gmail.com

## ABSTRACT

**Background:** Bali, as a dental tourism destination, has experienced an increase in visits from international tourists who require dental care. Patient satisfaction is influenced by five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. **Objective:** 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. **Methods:** This was a descriptive quantitative study using a survey design. The population was foreign tourist patients who visited between March and April 2026. A sample of 35 respondents was selected using an accidental sampling technique. Data were collected using expectation and perception questionnaires and analyzed by calculating mean scores and frequency distributions. **Results:** The overall mean score of patient satisfaction across all dimensions was 2.44, falling into the "Very Satisfied" category. The highest percentages of the "very satisfied" category were found in the tangibles (74.3%) and reliability (57.1%) dimensions. The highest percentages of "satisfied" were found in responsiveness (62.86%) and assurance (54.2%), while the highest percentage of dissatisfaction was found in the empathy dimension (8.57%). **Conclusion:** Dental and oral health services at the joint practice in the Panjer area are generally good and satisfy foreign tourist patients, but continuous improvement is needed, particularly in the empathy dimension.

Keyword: patient satisfaction; dental health services; joint practice; dental tourism

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan secara mandiri maupun bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu maupun masyarakat [1]. Salah satu indikator utama dalam mengukur dan menilai kualitas mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil pelayanan yang dirasakan (*perception*) dengan harapan (*expectation*) yang diinginkan [2].

Perkembangan industri pariwisata di Bali melahirkan fenomena baru bernama *dental tourism*, yaitu tindakan berpergian ke negara atau daerah lain untuk mendapatkan pelayanan perawatan kesehatan gigi dan mulut sambil berlibur [3]. Peningkatan jumlah wisatawan mancanegara ke Bali menuntut pemenuhan fasilitas kesehatan dasar dan rujukan yang berkualitas tinggi, komunikatif, serta memiliki standar internasional.

Praktik bersama dokter gigi di daerah Panjer, Denpasar Selatan, merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan gigi yang lokasinya strategis dan banyak dikunjungi oleh pasien wisatawan asing dari negara seperti Australia, Rusia, India, Jepang, dan Inggris. Berdasarkan evaluasi ulasan digital (Google Review) periode pertengahan 2025, praktik ini mendapat respons cukup positif. Namun, kajian ilmiah yang mendokumentasikan tingkat kepuasan pasien wisatawan asing berdasarkan lima dimensi


Copyright @2026, Surabaya Dental Therapist Journal

**Surabaya Dental Therapist Journal**
Vol. 4, No.2, Bulan Agustus Tahun 2026, pp. 478-481
E-ISSN 3025-4701
Journal DOI: https://doi.org/10.36568/sdtj ; DOI: https://doi.org/10.36568/sdtj.v4i2.169
Journal homepage: https://dentejo.poltekkes-surabaya.ac.id/index.php/dentejo

mutu pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) secara sistematis belum pernah dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gambaran tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama daerah Panjer tahun 2026.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan desain survei [4]. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret hingga April 2026 di Praktik Bersama Dokter Gigi, Jalan Tukad Barito Timur, Panjer, Denpasar Selatan. Populasi penelitian adalah seluruh pasien wisatawan asing yang berkunjung dan melakukan perawatan gigi pada kurun waktu Maret–April 2026. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu di lokasi penelitian dan memenuhi kriteria inklusi [5]. Diperoleh jumlah sampel sebanyak 35 responden.

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner terstruktur dua tahap, yaitu kuesioner harapan yang diisi sebelum menerima pelayanan dan kuesioner kenyataan yang diisi setelah menerima pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan didasarkan pada perbandingan skor kenyataan (K) dan harapan (H). Setiap item dinilai menggunakan skala Likert. Nilai rata-rata (*mean*) dari seluruh aspek dimensi kemudian dihitung dan dikelompokkan ke dalam rentang interpretasi skala sebagai berikut: 1,00–1,66 = tidak puas; 1,67–2,33 = puas; dan 2,34–3,00 = sangat puas.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Karakteristik Subjek Penelitian

Responden penelitian berjumlah 35 pasien wisatawan asing. Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Subjek Penelitian

| Karakteristik | Kategori | f | % |
|---|---|---|---|
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 15 | 42,8 |
| | Perempuan | 20 | 57,1 |
| Usia | 17–31 tahun | 28 | 80,0 |
| | 32–46 tahun | 7 | 20,0 |
| Tingkat Pendidikan | SMA / High School | 15 | 42,8 |
| | Sarjana (S1) | 15 | 42,8 |
| | Magister (S2) | 5 | 14,4 |

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 20 responden (57,1%), dengan kelompok usia terbanyak 17–31 tahun sebanyak 28 responden (80%). Tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA/*High School* dan Sarjana (S1), masing-masing sebanyak 15 responden (42,8%).

### 2. Tingkat Kepuasan Pasien per Dimensi Mutu Pelayanan

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan

| Dimensi Mutu | Sangat Puas | Puas | Tidak Puas |
|---|---|---|---|
| Tangibles (Bukti Fisik) | 26 (74,3) | 7 (20,0) | 2 (5,7) |
| Reliability (Keandalan) | 20 (57,1) | 13 (37,1) | 2 (5,8) |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | 12 (34,29) | 22 (62,86) | 1 (2,85) |
| Assurance (Jaminan) | 15 (42,8) | 19 (54,2) | 1 (2,86) |
| Empathy (Empati) | 15 (42,86) | 17 (48,57) | 3 (8,57) |

*Keterangan: nilai disajikan sebagai frekuensi, f (persentase, %).*

Tabel 2 menunjukkan bahwa pada dimensi *tangibles* kategori tertinggi adalah sangat puas, yaitu 26 responden (74,3%), dan pada dimensi *reliability* kategori tertinggi juga sangat puas, yaitu 20 responden (57,1%). Pada dimensi *responsiveness* kategori tertinggi adalah puas, yaitu 22 responden (62,86%); demikian pula pada dimensi *assurance* sebanyak 19 responden (54,2%) dan dimensi *empathy* sebanyak 17 responden (48,57%).

### 3. Nilai Rata-Rata Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisis nilai rata-rata (*mean*) pada masing-masing dimensi, diperoleh gambaran akumulatif tingkat kepuasan sebagaimana tertera pada Tabel 3.


Copyright @2026, Surabaya Dental Therapist Journal

**Surabaya Dental Therapist Journal**
Vol. 4, No.2, Bulan Agustus Tahun 2026, pp. 478-481
E-ISSN 3025-4701
Journal DOI: https://doi.org/10.36568/sdtj ; DOI: https://doi.org/10.36568/sdtj.v4i2.169
Journal homepage: https://dentejo.poltekkes-surabaya.ac.id/index.php/dentejo

Tabel 3. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Wisatawan Asing per Dimensi

| No | Dimensi Kualitas Pelayanan | Rata-Rata | Kriteria |
|---|---|---|---|
| 1 | Tangibles (Bukti Fisik) | 2,69 | Sangat Puas |
| 2 | Reliability (Keandalan) | 2,51 | Sangat Puas |
| 3 | Responsiveness (Daya Tanggap) | 2,31 | Puas |
| 4 | Assurance (Jaminan) | 2,37 | Puas |
| 5 | Empathy (Empati) | 2,34 | Puas |
| | **Rata-Rata Keseluruhan** | **2,44** | **Sangat Puas** |

Tabel 3 menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan adalah 2,44 dengan kriteria sangat puas, sehingga secara umum pasien wisatawan asing tergolong sangat puas terhadap pelayanan yang diterima.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien wisatawan asing secara keseluruhan berada pada kategori sangat puas dengan skor rata-rata sebesar 2,44. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama daerah Panjer secara umum telah memenuhi, bahkan melebihi, ekspektasi para wisatawan asing.

Dimensi *tangibles* (bukti fisik) memperoleh rerata tertinggi, yaitu 2,69 (sangat puas), dengan 74,3% responden sangat puas. Hal ini didorong oleh kebersihan dan kerapian ruangan, fasilitas alat medis yang modern dan higienis, serta penampilan staf yang profesional. Tampilan fisik merupakan aspek awal yang diamati pasien untuk menilai mutu pelayanan klinis [6].

Dimensi *reliability* (keandalan) memperoleh rerata 2,51 (sangat puas). Kecepatan dan ketepatan prosedur pemeriksaan serta alur pendaftaran yang tidak berbelit-belit menjadi faktor kunci keandalan pelayanan medis di mata pasien internasional [7].

Dimensi *assurance* (jaminan) memperoleh rerata 2,37 (puas). Responden merasa yakin terhadap kompetensi, pengetahuan diagnosis, serta keterampilan dokter gigi dan perawat gigi dalam memberikan perawatan yang aman (*patient safety*).

Dimensi *empathy* (empati) memperoleh rerata 2,34 (puas). Meskipun masuk kriteria puas, dimensi ini mencatat tingkat ketidakpuasan tertinggi (8,57%). Kendala bahasa, keterbatasan waktu konsultasi, serta kurangnya kesempatan pasien untuk mengekspresikan pertanyaan menjadi catatan evaluasi yang penting.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) memperoleh rerata 2,31 (puas). Ketanggapan petugas dalam memberikan informasi dan menangani keluhan pasien secara umum sudah memadai, namun kecepatannya perlu ditingkatkan pada saat kondisi klinik padat.

## KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama daerah Panjer tahun 2026 secara umum berada pada kategori sangat puas dengan rata-rata akumulatif 2,44. Dimensi *tangibles* dan *reliability* berada pada tingkat sangat puas, sedangkan dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berada pada tingkat puas.

Tenaga medis dan staf disarankan meningkatkan pendekatan komunikasi interpersonal, penguasaan bahasa asing, serta memberikan waktu interaksi yang memadai bagi pasien untuk bertanya, terutama pada aspek empati. Selain itu, standar kebersihan alat, kenyamanan sarana fisik, dan keandalan prosedur teknis medis yang sudah dinilai sangat baik oleh pasien perlu dipertahankan.

## DAFTAR PUSTAKA

[1] K. Effendi, "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019," *Excellent Midwifery Journal*, vol. 3, no. 2, pp. 82–90, 2020.

[2] N. A. Salim, "Kualitas Pelayanan Dapat Meningkatkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Gentan Surakarta," *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 9, no. 1, pp. 97–104, 2023.

[3] V. C. Poniman, M. A. Prasetya, and I. M. A. Wirawan, "Determinan yang Mempengaruhi Dental Tourism di Bali," *Bali Dental Journal*, vol. 7, no. 1, pp. 29–35, 2023.

[4] R. C. Elisabeth and K. I. Novanti, "Analisis Layanan Pick Up Service Oranger dalam Peningkatan Pendapatan Surat dan Paket Logistik," *Jurnal Akuntansi*, vol. 17, no. 1, pp. 30–41, 2023.

[5] Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2010.

[6] S. J. F. D. Jalias and F. P. Idris, "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut



Copyright @2026, Surabaya Dental Therapist Journal

**Surabaya Dental Therapist Journal**
Vol. 4, No.2, Bulan Agustus Tahun 2026, pp. 478-481
E-ISSN 3025-4701
Journal DOI: https://doi.org/10.36568/sdtj ; DOI: https://doi.org/10.36568/sdtj.v4i2.169
Journal homepage: https://dentejo.poltekkes-surabaya.ac.id/index.php/dentejo

terhadap Minat Kembali Pasien melalui Tingkat Kepuasan," *Journal of Muslim Community Health*, vol. 1, no. 2, pp. 37–49, 2020.

[7] F. Ahmad, "Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019," Thesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia, 2019.

[8] I. N. Gejir and I. G. S. Kencana, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Wisatawan Asing terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali," *Jurnal Kesehatan Gigi*, vol. 6, no. 1, pp. 35–42, 2018.



Copyright @2026, Surabaya Dental Therapist Journal