

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA, PASIEN DAN GURU TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI KLINIK PROMOTIF DAN PREVENTIF JURUSAN KEPERAWATAN GIGI SURABAYA TAHUN 2015

Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pelanggan sesuai bahkan melebihi harapannya. Melalui pengukuran tingkat kepuasan, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pelanggan. Masalah dalam penelitian ini adalah tingginya persentase ketidakpuasan mahasiswa, pasien dan guru terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Promotif dan Preventif Jurusan Keperawatan Gigi Surabaya tahun 2015. Tujuan dalam penelitian ini adalah diketahuinya gambaran tingkat kepuasan mahasiswa, pasien dan guru terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Promotif dan Preventif Jurusan Keperawatan Gigi Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Sasaran penelitian ini adalah Mahasiswa Jurusan Keperawatan Gigi angkatan 2013 Poltekkes Kemenkes Surabaya, siswa yang menjadi pasien dan guru yang memberi ijin siswa perawatan di Klinik Promotif dan Preventif Jurusan Keperawatan Gigi Surabaya. Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Maret sampai bulan Mei 2015. Metode pengumpulan data dengan menggunakan lembar kuisioner. Dari hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa, pasien dan guru terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Promotif dan Preventif Jurusan Keperawatan Gigi Surabaya tahun 2015 yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori cukup puas, pasien sangat puas dan guru puas. Melalui penelitian ini, sebaiknya pihak institusi lebih memperhatikan dan meningkatkan hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan pada saat memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut