

## **ABSTRAK**

### **GAMBARAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI PUSKESMAS MENUR SURABAYA TAHUN 2013**

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Diketahui berdasarkan analisa data sekunder daftar kunjungan pasien di poli gigi Puskesmas Menur Surabaya periode tahun 2010, 2011 dan 2012 didapati terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien. Masalah dalam penelitian ini adalah penurunan jumlah kunjungan pasien di poli gigi Puskesmas Menur Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas Menur Surabaya tahun 2013. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Sasaran penelitian ini adalah pengunjung poli gigi Puskesmas Menur Surabaya kelompok usia >15 tahun yang dalam penelitian ini diambil sebanyak 25 pengunjung. Metode pengumpulan data dengan menggunakan pembagian lembar check list skala likert kepada pengunjung untuk kemudian diisi dan dikumpulkan kembali. Teknik analisa data yaitu dengan cara data yang diperoleh kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk tabel, kemudian di rata-rata hasilnya lalu dibuat persentase. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan kesimpulan bahwa kunjungan empat tahun terakhir rata-rata pengunjung poli gigi Puskesmas Menur Surabaya tahun 2013 puas dalam mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.