

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KESEHATAN GIGI DI RUMAH SAKIT ANGGKATAN LAUT Dr. OEPOMO SURABAYA

Latar belakang: Di RSAL Dr Oepomo belum pernah dilakukan penelitian untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Sehingga penyebab masalah menurunnya kunjungan pasien di Poli Gigi RSAL Dr Oepomo belum diketahui. **Tujuan:** Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSAL Dr Oepomo Surabaya. **Metode:** penelitian menggunakan kuisisioner. Sampel pada penelitian ini pasien Poliklinik Gigi dan Mulut RSAL Dr Oepomo Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSAL Dr Oepomo Surabaya, berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan diantaranya jaminan, empati, daya tanggap, tampilan fisik, dan pelayanan medis berdasarkan *skala Likert*. **Hasil:** Hasil penelitian didapatkan pada dimensi kompetensi teknis (jaminan) pasien puas. Dimensi efisiensi pelayanan kesehatan (daya tanggap) pasien puas. Dimensi hubungan antarmanusia (empati) pasien puas. Dimensi kenyamanan (tampilan fisik) pasien puas. Selanjutnya dimensi efektivitas layanan kesehatan pasien puas.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Mutu pelayanan, Kesehatan gigi dan mulut.