

ABSTRAK

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. 10 responden yang pernah datang ke Poli gigi Puskesmas Banyu Urip Surabaya pada bulan Juni, ada 16 responden yang mengatakan cukup puas dikarenakan alat yang tidak lengkap dan pelayanan yang kurang memuaskan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan poli gigi di Puskesmas Banyu Urip Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif*. Populasi dari penelitian ini adalah semua pelanggan yang datang ke Poli gigi di Puskesmas Banyu Urip Surabaya sebanyak 30 responden. Sample penelitian ini adalah pelanggan yang datang ke Poli gigi di Puskesmas Banyu Urip Surabaya sebanyak 30 responden. Teknik pengambilan sample dengan teknik *total sampling*, menggunakan analisa data tabel dengan distribusi frekuensi dan menggunakan skala *likert* sebagai instrumen.

Dari pengumpulan data diperoleh bahwa responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan di Poli sebanyak 6 (20%) responden, 16 (53,3%) responden menyatakan cukup puas, serta sebanyak 8 (26,7%) responden menyatakan kurang puas.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dalam kategori cukup puas. Hal ini perlu diperhatikan oleh pihak Puskesmas untuk lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan pada pasien.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan