

**GAMBARAN KEPUASAN MAHASISWA PROFESI DOKTER GIGI DI
RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT UNIVERSITAS AIRLANGGA
TERHADAP LAYANAN LABORATORIUM GIGI**

ABSTRAK

Latar belakang: kepuasan pelayanan adalah perasan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja suatu layanan. Adanya nilai kepuasan pada hasil layanan dapat mempengaruhi kinerja suatu penyedia layanan. Dalam hal ini dental laboratory sebagai penyedia layanan perlu mengetahui nilai kepuasan mahasiswa profesi selaku pelanggan terhadap layanan yang telah disediakan oleh *dental laboratory*. **Tujuan :** untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa profesi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Airlangga terhadap layanan laboratorium gigi. **Tinjauan pustaka :** ada berbagai macam layanan yang disediakan oleh laboratorium gigi, layanan tersebut meliputi pembuatan gigi tiruan lepasan, gigi tiruan tetap, piranti *orthodontic* dan *maxillo facial*. Layanan yang telah disediakan oleh *dental laboratory* tersebut telah disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa profesi sebagai pelanggan. Dalam memberikan pelayanan yang prima *dental laboratory* dirasa perlu mengetahui kepuasan mahasiswa profesi terhadap layanan yang telah diberikan, sehingga dari kepuasan tersebut dapat dinilai kinerja laboratorium gigi. **Kesimpulan :** mahasiswa profesi puas terhadap layanan yang diberikan oleh laboratorium gigi

Kata kunci : laboratorium gigi, mahasiswa profesi, layanan, kepuasan layanan

**GAMBARAN KEPUASAN MAHASISWA PROFESI DOKTER GIGI DI
RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT UNIVERSITAS AIRLANGGA
TERHADAP LAYANAN LABORATORIUM GIGI**

ABSTRACT

Background: service satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment of a person after comparing the results or performance of a service or the presence of service on. In this case the dental laboratory as a service provider needs to know the value of satisfaction of clinic students as clients to services provided by the dental laboratory. **Objective:** to find out how the satisfaction of clinic students at Dental Hospital and Mouth University of Airlangga toward dental laboratory services. **View library:** there is a wide range of services provided by dental laboratories, this serviceSuch services include making removable denture, permanent denture, orthodontic device and maxillo facial. The services provided by the dental laboratory have been adapted to the needs of clinic students as clients. In providing excellent service of dental laboratory it is necessary to know the satisfaction of clinic students to the services that have been given, so from the satisfaction can be assessed dental laboratory performance. **Conclusion:** Clinic students are satisfied with the services provided by the dental laboratory.

Keywords: dental laboratory, clinic students, service, service satisfaction