

## **ABSTRAK**

### **PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI BEDAH MULUT RSUD KABUPATEN KEDIRI TAHUN 2018**

Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan RSUD kabupaten Kediri tahun 2018 kususnya di Poli Bedah Mulut terbentuk dari beberapa factor termasuk dimensi mutu dan karakteristik individu. Faktor dimensi mutu yang dimaksud diantaranya keterampilan teknis dokter, hubungan interpersonal, ketersediaan informasi dan keterlibatan pasien dalam pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis besarnya pengaruh faktor dimensi mutu terhadap persepsi pasien mengenai mutu pelayanan di Poli Bedah Mulut. Penelitian survey di RSUD Kabupaten Kediri ini dilakukan di Poli Bedah Mulut RSUD Kabupaten Kediri, dengan melibatkan 30 orang pasien sebagai sampel responden. Data dianalisis secara deskriptif dalam bentuk table frekuensi dengan uji statistic dan Regresi Logistik.

Penelitian ini mendapatkan bahwa pasien terbanyak pada kelompok usia dewasa perempuan yaitu 63,3 % responden dan usia responden terbanyak adalah usia 20 – 30 tahun yaitu 50 %. Sebagiaian besar responden memiliki persepsi mutu pelayanan di Poli Bedah Mulut RSUD kabupaten Kediri sudah sesuai harapan yaitu 73.3 %, 70.0 % berpersepsi bahwa petugas teknis mempunyai keterampilan yang bagus dan ada 73,3 % berpersepsi hubungan interpersonal dalam hal ini komunikasi yang baik dan kesediaan informasi cukup bagus. Serta keterlibatan pasien dalam pelayanan cukup tidak ada perbedaan persepsi pasien tentang mutu pelayanan di Poli Bedah Mulut. Semua faktor dimensi mutu terbukti berhubungan secara signifikan dengan persepsi pasien mengenai mutu pelayanan di poli bedah mulut, dan hasil analisis membuktikan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dipengaruhi oleh hubungan interpersonal, kesediaan informasi dan keterlibatan pasien.

Selanjutnya disarankan agar manajemen RSUD Kabupaten Kediri mempertahankan pelayanan yang sudah bagus dan tetap berupaya untuk meningkatkan kinerja yang sudah bagus menjadi mendekati sempurna.