

## ABSTRAK

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Rumah Sakit Petrokimia Gresik Tahun 2011**

Rumah Sakit Petrokimia Gresik selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Data dari pengawas dan pengembangan La prima Rumah sakit Petrokimia Gresik menggambarkan tingkat kualitas pelayanan kategori sedang yaitu 78% . Dimana target pelayanan mutu Rumah Sakit pada RKAP 2010 85%, sehingga mencapai kurang 7% dari seluruh rangkaian layanan. Kondisi pemanfaatan pelayanan rumah sakit sebagaimana yang telah dikemukakan di atas menunjukkan bahwa belum maksimal, sehingga perlu dianalisis kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di poli gigi Rumah Sakit Petrokimia Gresik. Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross –sectional* dengan jumlah populasi 3504 orang, dan jumlah sampel sebanyak 66 orang. Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) kesehatan gigi mulut terhadap kepuasan pasien di poli gigi rumah sakit petrokimia gresik. Uji yang digunakan adalah *chi – square* berhubungan secara signifikan dengan variabel dependen dengan nilai  $p < 0,05$ . Hasil dari penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan dari faktor kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dengan nilai  $p=0,00$ , dan untuk faktor bukti fisik dengan nilai  $p=0,007$ .

**Kata kunci :** kualitas pelayanan, kesehatan gigi dan mulut, kepuasan pasien