

SKRIPSI

**UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN
DI POLI GIGI DAN MULUT RSUD DR. SOEGIRI LAMONGAN
BERDASARKAN DIMENSI MUTU DABHOLKAR**



Oleh:

MUSTIKA DYAH PERMATASARI

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
SURABAYA
2015**

SKRIPSI

**UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN
DI POLI GIGI DAN MULUT RSUD DR. SOEGIRI LAMONGAN
BERDASARKAN DIMENSI MUTU DABHOLKAR**



Oleh:

**MUSTIKA DYAH PERMATASARI
NIM. 101111181**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
SURABAYA
2015**

PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga dan
diterima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM.)
pada tanggal 28 Juli 2015

Mengesahkan
Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat

Dekan,

Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S.
NIP. 195603031987012001

Tim Penguji:

1. Hario Megatsari, S.KM., M.Kes
2. Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes
3. Puspandam Katias, Drs., M.M

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.K.M.)
Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga

Oleh:

MUSTIKA DYAH PERMATASARI
NIM. 10111181



Surabaya, 05 Agustus 2015

Mengetahui,

Ketua Departemen,

Ratna Dwi Wulandari, S.K.M., M.Kes.
NIP. 197510181999032002

Menyetujui,

Pembimbing,

Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes.
NIP. 196509141996011001

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISIONALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MUSTIKA DYAH PERMATASARI
NIM : 101111181
Program Studi : KESEHATAN MASYARAKAT
Fakultas : KESEHATAN MASYARAKAT
Jenjang : SARJANA (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI POLI GIGI DAN MULUT RSUD Dr. SOEGIRI LAMONGAN BERDASARKAN DIMENSI MUTU DABHOLKAR.

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 03 Agustus 2015



Mustika Dyah Permatasari
NIM. 101111181

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas karunianya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Upaya Peningkatan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Poli Gigi dan Mulut RSUD Dr. Soegiri Lamongan Berdasarkan Dimensi Mutu Dabholkar”.

Dalam skripsi ini dijabarkan mengenai upaya peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Poli Gigi dan Mulut RSUD Dr. Soegiri Lamongan berdasarkan dimensi mutu Dabholkar. Dimensi mutu Dabholkar yang digunakan dalam penelitian ini ada lima dimensi, yaitu dimensi aspek fisik, dimensi reliabilitas, dimensi interaksi personal, dimensi pemecahan masalah dan dimensi kebijakan. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan kesehatan di Poli Gigi dan Mulut RSUD Dr. Soegiri Lamongan sudah baik sehingga pelaksanaan pelayanan tersebut perlu dipertahankan meliputi dimensi reliabilitas, interaksi personal dan pemecahan masalah. Tetapi masih ada pelayanan kesehatan di Poli Gigi dan Mulut RSUD Dr. Soegiri Lamongan yang kurang baik sehingga pelaksanaannya perlu diprioritaskan dan ditingkatkan meliputi dimensi aspek fisik dan kebijakan. Upaya peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Poli Gigi dan Mulut RSUD Dr. Soegiri Lamongan dilakukan melalui mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan pertimbangan ketersediaan sumber daya.

Pada kesempatan ini pula disampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberi petunjuk, koreksi, dan saran hingga terwujudnya skripsi ini. Kepada seluruh responden pasien di Poli Gigi dan Mulut RSUD Dr. Soegiri Lamongan yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian dan seluruh pihak dari Poli Gigi dan Mulut serta jajaran manajemen RSUD Dr. Soegiri Lamongan.

Penyusunan skripsi ini merupakan persyaratan akademi dalam rangka menyelesaikan kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga. Tersusunnya skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bimbingan, saran, dan dukungan moral kepada kami. Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
2. Ibu Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes., selaku Ketua Bagian Konsentrasi Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
3. Bapak Dr. Yulianto Dwi Martono, MM.Kes., selaku Direktur RSUD Dr. Soegiri Kabupaten Lamongan
4. Bapak Alifin, S.KM., M.Kes., selaku Kepala Bagian Penunjang RSUD Dr. Soegiri yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian
5. Drg. Siti Mutmainah, selaku Kepala Poli Gigi dan Mulut RSUD Dr. Soegiri yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan penelitian
6. Bapak Teguh Peristiwaji, Ibu Sri Iswati yang tanpa lelah selalu memberikan doa, semangat, motivasi dan dukungan. Serta adik Yulia Ditha Anggraini yang telah menjadi penyemangat tersendiri dalam terselesaikannya skripsi ini.
7. Sahabat dan kawan yang senantiasa setia dan tulus mendoakan kesuksesan dan kebahagiaan bersama di masa mendatang.

Surabaya, Juli 2015