

ABSTRACT

There are many factors that cause how good health care service quality are. One of that many factors is the internal factor. Best quality of internal factor is a must because internal factor is the key to optimize health care service quality that impacts to increase the amount of patients' visit. This researches was done to make recommendation how to increase health care utilization based on Dabholkar quality dimension in Dental Polyclinic RSUD Dr. Soegiri Lamongan.

This research was in Dental Polyclinic RSUD Dr. Soegiri Lamongan with an observational design cross sectional study of the 70 respondents who are representing dental polyclinic's patient in a month. Data was collected by using questionnaires distributed to respondents to assess the respondent's knowledge about physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving, and policy in the implementation based on Dabholkar quality dimensions. Analyze the strengths and weaknesses of service quality based on Dabholkar quality dimension by using cartesius diagram. Cartesius diagram was the most important thing which used as a basis to analyze strengths and weaknesses of the service quality especially in dental polyclinic RSUD Dr. Soegiri Lamongan. Data and information processing deliver strategic issues which used as a basis to optimize the utilization of dental polyclinic RSUD Dr. Soegiri Lamongan.

The results showed that most respondents have been satisfied about reliability, personal interaction and problem solving. While physical aspects and policy are not quite good. Based on the position in cartesius diagram, physical aspects and policy are the top priority to fix up. There are recommendations which was based on research result.

The conclusions showed that increase the utilization of health care based on internal factors was very important. Physical aspects and policy are the top priority to fix up, while reliability, personal interaction and problem solving that have good quality are still need to be maintained. The effort to increase the health care utilization in Dental Polyclinic RSUD Dr. Soegiri Lamongan is trough added maintained and increase service quality account the Dental Polyclinic RSUD Dr. Soegiri Lamongan's resources.

Keywords: *Cartesius diagram, Dental Polyclinic, Dabholkar quality dimension.*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah faktor internal. Faktor internal merupakan prioritas utama yang harus memiliki kualitas prima karena merupakan penentu utama kualitas pelayanan kesehatan yang berdampak pada jumlah kunjungan pasien yang memanfaatkannya. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun rekomendasi dalam upaya peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Poli Gigi dan Mulut RSUD Dr. Soegiri Lamongan berdasarkan dimensi mutu Dabholkar.

Penelitian dilaksanakan di Poli Gigi dan Mulut RSUD Dr. Soegiri Lamongan dengan rancangan penelitian observasional *cross sectional* terhadap 70 responden yang mewakili pasien poli gigi dan mulut dalam satu bulan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui tingkat pengetahuan responden tentang aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan berdasarkan dimensi mutu Dabholkar. Menganalisis kekuatan dan kelemahan masing-masing dimensi mutu Dabholkar menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius sangat penting karena merupakan acuan penentuan apa saja yang termasuk kekuatan dan kelemahan kualitas pelayanan di Poli Gigi dan Mulut RSUD Dr. Soegiri Lamongan. Pengolahan data dan informasi menghasilkan isu strategis yang digunakan sebagai landasan dalam upaya penyusunan rekomendasi dalam optimalisasi pemanfaatan pelayanan di Poli Gigi dan Mulut RSUD Dr. Soegiri Lamongan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap reliabilitas, interaksi personal dan pemecahan masalah. Namun, responden merasa bahwa aspek fisik dan kebijakan kurang baik. Berdasarkan letak pada diagram kartesius, aspek fisik dan kebijakan merupakan prioritas utama yang harus diperbaiki. Terdapat sejumlah rekomendasi yang disusun berdasarkan hasil temuan penelitian.

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan memfokuskan pada peningkatan kualitas internal merupakan hal yang sangat penting. Aspek fisik dan kebijakan adalah prioritas utama yang harus diperbaiki, meskipun reliabilitas, interaksi personal, dan pemecahan masalah sudah dinilai baik tetap perlu untuk diperhatikan. 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.

Kata kunci: Diagram Kartesius, Dimensi Mutu Dabholkar, Poli Gigi dan Mulut.