

ABSTRACT

Customer behavior gives very strong influence on the utilization process of goods or services. The utilization begins when the customer realizes his needs and starts to seek information on goods or services to satisfy his curiosity. High quality goods or services which had met his needs will be judged as good. This good categorization will also increase the exploitation or make use of goods or services.

The objective of this research is to formulate efforts to increase the utilization of the Oral & Dental Teaching Hospital (O&DTH) service of Airlangga University School of Dentistry based on customer assessment towards O&DTH facilities and its rendered services. This is a descriptive study using cross sectional method. All out-patients who visited O&DTH from June 24, 2009 until July 17, 2009 were the source of information.

Research results showed that there were respondents gave bad assessments on service, open time, doctor's and student's attitude, doctor's and student's response in providing services, waiting room facility, waiting hour, and visiting frequency even they have to come repeatedly and there were respondents who denied to get service from dental students.

Conclusions derived from the results reveal the minus assessments are on waiting room facility, waiting time, service time and visiting frequency, particularly. For O&DTH, it is recommended to do intense improvement on facility and service quality.

Keywords: Oral & Dental Teaching Hospital, utilization, customer assessment, facility, service

ABSTRAK

Perilaku pelanggan sangat mempengaruhi proses pemanfaatan suatu barang atau jasa. Proses pemanfaatan dimulai ketika pelanggan menyadari kebutuhannya dan mencari informasi tentang barang atau jasa yang bisa memuaskan kebutuhannya. Produk atau jasa yang bermutu tinggi dan yang dapat memuaskan pelanggan akan dinilai baik oleh pelanggan. Penilaian baik oleh dapat meningkatkan pemanfaatan barang atau jasa.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menyusun upaya peningkatan pemanfaatan pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Airlangga (RSGMP FKG Unair) berdasarkan penilaian pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan yang diterima. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sumber informasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung RSGMP FKG Unair pada tanggal 24 Juni – 17 Juli 2009.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada responden yang menilai buruk pada jam buka, sikap dokter gigi dinilai tidak ramah dan sikap mahasiswa dinilai kurang ramah dan respon dokter gigi pada saat memberikan pelayanan dinilai kurang tanggap sedangkan respon mahasiswa, waktu tunggu, waktu pelayanan dinilai lama, frekuensi kunjungan dinilai terlalu lama atau harus datang berulang kali dan masih ada responden yang menolak mendapatkan pelayanan dari mahasiswa FKG.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelanggan menilai kurang baik pada fasilitas ruang tunggu, waktu tunggu, waktu pelayanan dan frekuensi kunjungan. Oleh karena itu pihak RSGMP hendaknya memperbaiki kualitas fasilitas dan pelayanannya.

Kata kunci: Rumah Sakit Gigi dan Mulut, pemanfaatan, penilaian pelanggan, fasilitas, pelayanan.