

ABSTRAK

Klinik Telagasari adalah klinik swasta yang berada di Kabupaten Karawang lebih tepatnya berada di Kecamatan Telagasari. Identifikasi masalah pada penelitian ini adalah poli gigi Klinik Telagasari tidak mencapai nilai minimal indeks kepuasan masyarakat yang sudah ditetapkan sebesar 85% yaitu atribut ketepatan jam datang dokter sebesar 64% dan atribut keramahan dokter sebesar 77%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui ketidaksesuaian antara kualitas pelayanan yang diterima dengan kualitas yang diharapkan pasien poli spesialis gigi Klinik Telagasari. Metode yang digunakan adalah *service quality* dan *house of quality*. Penelitian ini mendapatkan hasil yaitu terdapat *gap* antara persepsi dan harapan pelanggan dari 14 atribut. Terdapat 3 atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu pengadaan evaluasi kinerja secara rutin, peningkatan konsistensi dalam menjalankan SOP, dan pemberian program pendidikan maupun pelatihan. Rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan poli gigi klinik telagasari berdasarkan perhitungan *absolute importance* pada *house of quality* yaitu pengadaan evaluasi kinerja secara rutin dengan cara evaluasi KPI sebulan sekali. Selanjutnya peningkatan konsistensi dalam menjalankan SOP, dengan cara pemajangan SOP di lokasi-lokasi strategis dan pemberian checklist, selanjutnya pemberian program pendidikan dan pelatihan dengan cara pemberian pelatihan kepada seluruh petugas.

Kata Kunci: *house of quality, pelayanan, poli gigi, service quality*



KARAWANG

ABSTRACT

Telagasari Clinic is a private clinic located in Karawang Regency, more precisely in Telagasari District. The identification problem in this study was that the Telagasari Clinic dental clinic did not reach the minimum value of the community satisfaction index which had been set at 85%, namely the attribute of the accuracy of the doctor's arrival time being 64% and the attribute of the doctor's surroundings being 77%. The aim of this research is to determine the discrepancy between the quality of service received and the quality expected by patients at the Telagasari Clinic dental specialist clinic. The methods used are service quality and house of quality. This research obtained results that there was a gap between customer perceptions and expectations of 14 attributes. There are 3 attributes that are priorities for improvement, namely providing regular evaluations, increasing consistency in implementing SOPs, and providing education and training programs. Recommendations for improvements to improve the quality of services at the Telagasari dental clinic based on absolute importance calculations in the house of quality, namely the provision of regular performance evaluations by evaluating KPIs every once in a while. Increasing consistency in implementing SOPs, by displaying SOPs in strategic locations and providing checklists, then providing education and training programs by providing training to all officers.

Keywords : *dental clinic, house of quality, service, service*

KARAWANG