

Analisis Perbandingan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Tiga Jenis Pelayanan Kesehatan Primer di Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi SUMATERA UTARA = Comparative Analysis of the Quality of Dental and Oral Healthcare in Three Types Primary Healthcare in Serdang Bedagai Regency, North Sumatra Province in 2024

Simanjuntak, Haspeni, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920547062&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas mengenai mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada tiga jenis pelayanan kesehatan primer di Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini adalah penelitian *mixed method* dengan desain *sequential* dimana penelitian kuantitatif dilakukan terlebih dahulu lalu diperdalam dengan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menemukan ada perbedaan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada tiga jenis pelayanan kesehatan primer di Kabupaten Serdang Bedagai dan menyarankan Puskesmas untuk meningkatkan kepuasan pasien (khususnya pada kelengkapan alat, ruangan yang nyaman dan bersih, kemudahan akses, kecepatan dan keramahan dalam memberikan pelayanan), Klinik Pratama untuk meningkatkan kepuasan pasien (khususnya pada ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan dan kesigapan petugas dalam menangani keluhan), Praktik Mandiri Dokter Gigi melengkapi dokumen akreditasi dan meningkatkan kepuasan pasien (khususnya pada ketanggapan petugas dalam memberikan layanan, ketepatan waktu kedatangan dokter gigi dan kejelasan informasi mengenai alur layanan) dan Dinas Kesehatan Kabupaten Serdang Bedagai agar berkomitmen untuk penyetaraan mutu dengan melibatkan ketiga jenis pelayanan kesehatan primer dalam setiap kegiatan peningkatan mutu pelayanan Kesehatan di Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara.

.....

The focus of this study is the quality of dental and oral healthcare in three types of primary healthcare in Serdang Bedagai Regency, North Sumatra Province. This research is a mixed method research with a sequential design where quantitative research is carried out first and then deepened with qualitative research. The results of the research found that there were differences in the quality of dental and oral health services in three types of primary health services in Serdang Bedagai Regency and suggested that the Public Health Center increase patient satisfaction (especially equipment completeness, comfortable and clean rooms, ease of access, speed and friendliness in providing services), Pratama Clinics to increase patient satisfaction (especially the responsiveness of officers in providing services and the alertness of officers in handling complaints), Private Dentist Practices to complete the practice requirements documents and increase patient satisfaction (especially the responsiveness of officers in providing services, punctuality of the dentist's arrival and clarity of service flow) and the Serdang Bedagai District Health Service to commit to equalizing quality by involving the three types of primary health services in every activity to improve the quality of Healthcare in Serdang Bedagai District, North Sumatra Province.