

**MINDSET PROVIDER TENTANG PELAYANAN KESEHATAN  
YANG BERMUTU DI LOKET DAN KAMAR TERIMA  
RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT  
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
2003**

KK

KG 66 / 03

Pra

m

**SKRIPSI**



Oleh :

**TJOKRO PRASETYADI**  
NIM. 029812587

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2003**

**SKRIPSI**

**MINDSET PROVIDER TENTANG PELAYANAN KESEHATAN  
YANG BERMUTU DI LOKET DAN KAMAR TERIMA  
RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT  
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
2003**

Diajukan oleh :

**TJOKRO PRASETYADI**  
NIM. 029812587



Diajukan sebagai syarat menyelesaikan Pendidikan Dokter Gigi di  
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Airlangga Surabaya

Telah disetujui dan disahkan oleh :

Dosen Pembimbing I,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Darmawan Setijanto".

**Dr. R. Darmawan Setijanto, drg., M.Kes**  
NIP. 131 760 381

Dosen Pembimbing II,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Lydia Martina Santosa".

**Lydia Martina Santosa, drg., MS**  
NIP. 130 701 121

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### V.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data pada bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa provider masih kurang dalam hal memberikan perhatian terhadap pasien sebagai prioritas yang utama sesuai dengan standar yang berlaku.

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengetahuan provider terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu di Loket dan Kamar Terima RSGM FKG UNAIR sudah cukup baik dari standar yang seharusnya. Sedangkan kepatuhan provider dalam melaksanakan pelayanan kesehatan khususnya pada bagian loket masih kurang sedangkan pada karyawan, mahasiswa, dan instruktur di kamar terima sudah cukup baik dalam melaksanakan pelayanan yang bermutu, namun akan lebih baik bila ditingkatkan lagi. Kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket dan kamar terima sudah cukup, pada umumnya para responden mempunyai harapan agar waktu pelayanan dapat lebih efisien dan komunikasi interpersonal antar pasien dan petugas lebih ditingkatkan.

## V.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah tersebut di atas maka kami sarankan kepada:

### 1. Manajemen Klinik

- Membangun statement, tujuan, dan visi untuk departemen Rumah Sakit Gigi dan Mulut.
- Menetapkan standar pelayanan terhadap pasien dengan menetapkan kebiasaan dan harapan pelaku pelayanan sehubungan dengan relasi bersama pasien, keluarga, tenaga kerja yang berhubungan, dan departemen Rumah Sakit Gigi dan Mulut itu sendiri.
- Membangun mindset setiap pelaku pelayanan untuk mengerti dan menemukan akan kebutuhan dari pasien yang akan memberikan gambaran tentang apa yang akan kita lakukan mulai dari proses pelayanan, pelayanan klinisi, dan pelayanan finansial dan pandangan operational yang berjangka panjang.
- Evaluasi proses pelayanan untuk melihat hasil yang dicapai.

### 2. Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat

Hendaknya memberikan studi mengenai pelayanan terhadap pasien yang bermutu sebagai pembangunan mindset mengenai pelayanan sejak dini dan terus mengikuti perkembangan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan yang terus meningkat.

### 3. Para Peneliti

Disadari bahwa penelitian ini masih banyak memiliki kelemahan dan keterbatasan oleh karena itu disarankan hendaknya diadakan penelitian lanjutan mengenai kepuasan pasien terhadap proses pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut FKG UNAIR.