

ABSTRAK

Infeksi di fasilitas pelayanan kesehatan sangat berdampak terhadap mutu dan keselamatan pasien. Pelaksanaan program pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI) diketahui belum berjalan secara optimal sesuai standar yang berlaku dan bagaimana keterkaitannya dengan mutu pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan program pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI) di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Sumatera Utara berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan. Metode yang digunakan adalah mixed method yang menggabungkan dua pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 68 responden tenaga kesehatan, serta wawancara mendalam dengan 4 narasumber dan 1 narasumber kunci. Hasil menunjukkan bahwa pelaksanaan program PPI berada pada kategori baik sebesar 88,2% dan kategori cukup sebesar 11,8%. Hasil juga menunjukkan mutu pelayanan berada pada kategori baik sebesar 86,8% dan kategori cukup sebesar 13,2%. Analisis hubungan antara pelaksanaan PPI dengan mutu pelayanan menunjukkan hasil signifikan dengan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Data kualitatif memperkuat hasil kuantitatif, terutama terkait pentingnya pelatihan dan fasilitas pendukung. Hasil ini menunjukkan implementasi program PPI berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan pencegahan infeksi di rumah sakit. Evaluasi berkelanjutan dan pelatihan rutin bagi staf perlu dilakukan sebagai langkah peningkatan mutu jangka panjang. Evaluasi berkelanjutan dan pelatihan rutin sebagai upaya peningkatan mutu jangka panjang sangat penting. Hasil ini juga menunjukkan

Kata kunci: Pencegahan infeksi, mutu pelayanan, SERVQUAL, rumah sakit gigi, PPI

ABSTRACT

Infections in healthcare facilities significantly affect service quality and patient safety. The implementation of the Infection Prevention and Control (IPC) program at the Dental and Oral Hospital, University of Sumatera Utara, has not yet been fully optimized in accordance with established standards. This study aims to analyze the implementation of the IPC program in relation to service quality based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A mixed-method design was employed, integrating quantitative and qualitative approaches. Quantitative data were collected through questionnaires distributed to 68 healthcare workers, while qualitative data were obtained from in-depth interviews with four informants and one key informant. The findings revealed that IPC implementation was rated as “good” in 88.2% of cases and “fair” in 11.8%. Service quality was rated as “good” in 86.8% of cases and “fair” in 13.2%. Statistical analysis demonstrated a significant relationship between IPC implementation and service quality ($p = 0.000$; $p < 0.05$). Qualitative findings reinforced the quantitative results, particularly highlighting the importance of continuous training and adequate supporting facilities. These results indicate that effective IPC program implementation contributes to improved service quality and infection prevention in hospitals. Continuous evaluation and regular training for staff are essential to ensure long-term quality improvement.

Keywords: *Infection prevention, service quality, SERVQUAL, dental hospital, IPC*