

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan sistem kesehatan di suatu negara. Meningkatnya pengetahuan masyarakat dan taraf hidup masyarakat menjadikan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas kesehatan juga terus meningkat (Sari dan Anindita, 2021). Untuk menganalisis pengaruh waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam perawatan ulang di klinik sozo dental medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan desain Cross-sectional yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Sozo Dental Medan. Sesuai dengan perhitungan diatas, maka ukuran sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang dengan membagi sampel menjadi 3 (tiga) kelompok berdasarkan kelas ruang rawat jalan. Sampel diambil dengan teknik Probabilitas Non Random sampling dengan Purposive. Hasil penelitian Berdasarkan analisis Statistik menunjukkan bahwa Pvalue 0,000 artinya adalah ada Pengaruh yang signifikan antara variabel lama tunggu antrian pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik sozo Dental. Berdasarkan analisis Statistik menunjukkan bahwa Pvalue 0,000 artinya adalah ada Pengaruh waktu pelayanan Tindakan yang signifikan antara variabel dengan kepuasan pasien di Klinik Sozo Dental. Diharapkan Klinik Sozo Dental disarankan untuk mengembangkan atau mengadopsi sistem digital yang mampu memprediksi durasi layanan berdasarkan riwayat tindakan pasien. Mengubah kelemahan potensial (waktu tunggu) menjadi kekuatan melalui digitalisasi dan komunikasi proaktif. Sesuai dengan perhitungan diatas, maka ukuran sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang dengan membagi sampel menjadi 3 (tiga) kelompok berdasarkan kelas ruang rawat jalan. Sampel diambil dengan teknik Probabilitas Non Random sampling dengan Purposive

Kata Kunci : Waktu Pelayanan,Waktu tunggu dan Kepuasan pasien

ABSTRACT

High-quality healthcare is one of the indicators of a successful healthcare system in a country. As public knowledge and living standards improve, public awareness of the importance of healthcare quality continues to rise (Sari and Anindita, 2021). This study aims to analyze the effect of service time on patient satisfaction during follow-up care at the Sozo Dental Clinic in Medan. This is a quantitative study. This study is a quantitative study using a cross-sectional design approach aimed at determining the satisfaction of outpatients at the Sozo Dental Clinic in Medan. Based on the above calculations, the sample size for this study is 100 people, with the sample divided into 3 (three) groups based on outpatient room class. The sample was selected using a non-random probability sampling technique with purposive sampling. Research Results: Statistical analysis indicates that a p-value of 0.000 signifies a significant relationship between the variable of waiting time for service and patient satisfaction at Sozo Dental Clinic. Statistical analysis indicates that a p-value of 0.000 signifies a significant relationship between the variable of treatment duration and patient satisfaction at Sozo Dental Clinic. It is recommended that Sozo Dental Clinic develop or adopt a digital system capable of predicting service duration based on patients' treatment histories. This would transform a potential weakness (waiting time) into a strength through digitalization and proactive communication. In accordance with the above calculations, the sample size for this study is 100 people, with the sample divided into 3 (three) groups

Keywords: Service Time, Patient Satisfaction