

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.. Latar Belakang

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). Salah satu aspek penting dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan adalah efisiensi waktu tunggu pasien. Waktu tunggu yang terlalu lama sering kali menjadi keluhan utama pasien di berbagai fasilitas kesehatan, baik di rumah sakit, puskesmas, maupun klinik. Waktu tunggu pasien juga menjadi salah satu komponen yang potensial sebagai penyebab ketidakpuasan (Sulisna dan Tarigan,2023). Waktu tunggu yang panjang sering kali menjadi permasalahan yang dihadapi oleh pasien, baik di rumah sakit, puskesmas, maupun klinik, dan berdampak langsung terhadap persepsi serta kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Waktu tunggu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti sistem manajemen antrian, ketersediaan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, dan efektivitas alur pelayanan. Durasi waktu tunggu mencerminkan kemampuan fasilitas kesehatan dalam mengelola pelayanan secara efisien dan sesuai dengan harapan pasien (Ardoni, 2023). Ketidakefisienan dalam pengelolaan waktu tunggu dapat menyebabkan penumpukan pasien, ketidaknyamanan, serta menurunnya kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/IV/ 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, dinyatakan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah ≤ 60 menit, jika waktu tunggu > 60 menit, pelayanan rawat jalan dikatakan lama atau

tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan (Ministry Of Health, 2022). Namun, pada kenyataannya, waktu tunggu yang panjang masih menjadi keluhan utama pasien, yang mencerminkan lemahnya sistem manajerial dan kurangnya perhatian terhadap mutu pelayanan (Rukmoni, 2025). Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak atas pelayanan kesehatan yang bermutu, isu waktu tunggu menjadi semakin penting untuk dikaji dan diperbaiki secara sistematis.

Kepuasan pasien merupakan indikator yang bersifat subjektif namun memiliki peran krusial dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan ini akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien, sedangkan ketidakpuasan dapat timbul ketika terdapat kesenjangan antara harapan pasien dan kualitas layanan yang mereka terima. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai dimensi pelayanan, seperti kecepatan, ketepatan, kenyamanan, serta kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien (Resty dan Lidiana, 2023). Sejumlah penelitian sebelumnya juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara lama waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien, di mana semakin lama waktu tunggu, semakin besar potensi munculnya ketidakpuasan yang pada akhirnya berdampak pada penilaian negatif terhadap fasilitas kesehatan secara keseluruhan (Rahmawaty, dkk 2023).

Sejumlah penelitian di berbagai fasilitas kesehatan menunjukkan variasi dalam rata-rata waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perbedaan kebijakan manajerial, ketersediaan sarana dan prasarana, serta sistem pelayanan sangat memengaruhi efisiensi pelayanan dan respons pasien. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan kajian literatur secara sistematis guna memahami pola-pola waktu tunggu yang umum terjadi, faktor-faktor penyebabnya, serta implikasinya terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS, Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien, Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Yai dengan menggunakan Penelitian kuantitatif menggunakan analisis Structural Equation Modeling (SEM) waktu tunggu rawat jalan bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (S. A. Muhammad Anis Pratama, 2024) Berdasarkan latar belakang tersebut,

Berdasarkan hasil penelitian di klinik Sozo Medan mempunyai layanan lengkap dan standar perawatan modern kini hadir melalui Sozo Dental. Didukung oleh dokter gigi Medan yang berpengalaman serta fasilitas medis terkini, Sozo Dental menyediakan berbagai perawatan gigi di Medan mulai dari perawatan dasar hingga estetik. Setiap tindakan dilakukan secara profesional untuk membantu menjaga kesehatan gigi dan menghadirkan senyum yang lebih sehat, rapi, dan percaya diri oleh karen aitu kunjungan pasien rata-rata sekitar 120 orang setiap hari dengan rata-rata waktu tunggu < 60 menit tetapi pasien terkadang menunggu pelayanan Tindakan belum maksimal. Untuk menyelesaikan masalah tersebut perlu analisis lebih dalam lama tunggu pelayanan di klinik dental sozo medan.

Penelitian ini tertarik untuk melakukan menganalisis pengaruh waktu pelayanan dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien dalam perawatan ulang di klinik sozo dental medan

1.2. Perumusan Masalah

Setelah ditinjau dari latar belakang diatas maka peneliti rumuskan permasalahan penelitian ini yaitu analisis pengaruh waktu pelayanan dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien dalam perawatan ulang di klinik sozo dental medan

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh waktu pelayanan dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien dalam perawatan ulang di klinik sozo dental medan

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisis pengaruh waktu pelayanan Tindakan terhadap kepuasan pasien dalam perawatan ulang di klinik sozo dental medan.
2. Untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam perawatan ulang di klinik sozo dental medan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi klinik hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar dan masukan untuk perbaikan dari kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan Klinik Sozo Dental Medan
2. Bagi responden untuk menambah pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Sozo Dental Medan serta dapat dijadikan sebagai studi komperatif antara pendidikan dan ilmu pengetahuan yang di dapat di bangku kuliah dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan.
3. Bagi akademik hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan perbandingan dalam meneliti masalah yang sama.