

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TUNGGU DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN: SYSTEMATIC REVIEW

Gladdays Naurah^{1*}, Intan Zainafree¹, Chatila Maharani²

1. Prodi Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Semarang
2. Prodi Kedokteran, Universitas Negeri Semarang
3. Prodi Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Semarang

E-mail Korespondensi: gladdaysnaurah@students.unnes.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Waktu tunggu pelayanan di rumah sakit merupakan salah satu indikator penting mutu pelayanan kesehatan yang berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Namun, masih banyak fasilitas kesehatan yang menghadapi permasalahan waktu tunggu panjang dan keluhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien di unit rawat jalan rumah sakit.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain literature review dengan pendekatan PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). Sumber data diperoleh dari Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect dengan rentang publikasi tahun 2015–2024.

Hasil: Hasil penelusuran literatur dilakukan terhadap 171 artikel yang diperoleh dari berbagai basis data dan pencarian manual. Setelah proses penyaringan total 10 artikel akhirnya disertakan dalam sintesis kualitatif. Hasil telaah menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan meliputi jumlah tenaga medis, sistem antrian, dan efisiensi administrasi. Sementara itu, kepuasan pasien dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, komunikasi petugas, serta kenyamanan fasilitas yang tersedia.

Simpulan: Optimalisasi sumber daya manusia, penerapan sistem antrian berbasis teknologi, serta peningkatan kualitas sarana prasarana menjadi langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Kata Kunci: waktu tunggu, kepuasan pasien, rawat jalan

ABSTRACT

Background: *Waiting time in hospital services is one of the key indicators of healthcare quality that directly affects patient satisfaction levels. However, many healthcare facilities continue to face challenges related to long waiting times and patient complaints. This study aims to analyze the factors influencing waiting time and patient satisfaction levels in hospital outpatient units.*

Methods: This study employed a literature review design using the PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) approach. Data sources were obtained from Google Scholar, PubMed, and ScienceDirect, covering publications from 2015 to 2024.

Results: A total of 171 articles were identified through database searches and manual exploration. After the screening process, 10 articles were finally included in the qualitative synthesis. The review findings indicate that factors influencing waiting time include the number of medical personnel, queuing systems, and administrative efficiency. Meanwhile, patient satisfaction is affected by service speed, staff communication, and facility comfort.

Conclusion: Efforts to improve patient satisfaction cannot be separated from comprehensive service system improvements, particularly in waiting time management and staff interaction quality. Therefore, optimizing human resources, implementing technology-based queuing systems, and enhancing facility quality are strategic steps toward achieving effective, efficient, and patient-centered healthcare services.

Key Words: waiting time, patient satisfaction, outpatient care

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator utama kualitas pelayanan medis dan menjadi tolok ukur penting dalam evaluasi mutu rumah sakit. Dalam pelayanan rawat jalan, waktu tunggu pasien merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi kualitas layanan. Banyak rumah sakit berupaya meningkatkan kepuasan pasien dengan meminimalkan waktu tunggu melalui penerapan sistem penjadwalan, pelayanan berbasis janji temu (*appointment system*), hingga penggunaan kecerdasan buatan untuk pengaturan antrian dan administrasi. Berbagai upaya tersebut terbukti mampu menurunkan durasi tunggu secara objektif, namun tingkat kepuasan pasien tidak selalu meningkat secara signifikan. Fenomena ini menunjukkan bahwa waktu tunggu tidak semata-mata dipahami secara objektif, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor-faktor subjektif dari persepsi pasien (Dewi et al., 2021).

Kepuasan pasien merupakan bentuk evaluasi subjektif terhadap pengalaman pelayanan yang tidak hanya bergantung pada kondisi nyata, tetapi juga pada harapan dan persepsi individu. Dalam pelayanan rawat jalan, lamanya waktu tunggu kerap menjadi sumber utama keluhan dan mencerminkan efektivitas sistem manajemen rumah sakit. Pasien menilai mutu layanan tidak hanya dari hasil pengobatan, tetapi juga dari pengalaman selama menunggu, interaksi dengan petugas, dan kenyamanan lingkungan. Ketidakseimbangan antara permintaan pelayanan dan kapasitas sumber daya yang tersedia sering kali menyebabkan waktu tunggu berkepanjangan, menurunkan efisiensi layanan, serta berdampak negatif pada tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan (Fatrida & Saputra, 2019). Berdasarkan teori *prospect theory*, evaluasi seseorang terhadap pengalaman menunggu sangat dipengaruhi oleh perbandingan antara kondisi aktual dengan titik acuan (*reference point*) yang terbentuk dari ekspektasi. Ketika waktu tunggu aktual lebih lama daripada waktu yang diharapkan, pasien cenderung memberikan penilaian negatif terhadap pelayanan; sebaliknya, jika waktu tunggu aktual lebih singkat dari ekspektasi, persepsi terhadap mutu pelayanan menjadi lebih positif (Serihati et al., 2025).

Studi yang dilakukan Wiranata & Handoyo (2025) menunjukkan bahwa waktu tunggu dipengaruhi oleh faktor manajerial dan operasional seperti jumlah tenaga medis, sistem antrian, efisiensi administrasi, serta waktu kedatangan pasien. Di sisi lain, kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi terhadap kecepatan pelayanan, komunikasi petugas, dan kualitas fasilitas. Zhang et al. (2023) menegaskan bahwa persepsi waktu tunggu subjektif (*perceived waiting time*) sering kali memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan daripada waktu tunggu aktual. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien bersifat multidimensional dan tidak hanya bergantung pada durasi objektif, melainkan juga pada bagaimana pasien merasakan proses pelayanan tersebut.

Namun, banyak rumah sakit di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam menekan waktu tunggu tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Sistem antrian manual, keterbatasan tenaga medis, dan proses administrasi yang panjang memperburuk ketidakefisienan. Akibatnya, keluhan pasien terus meningkat, sementara tingkat kepuasan tetap rendah meskipun upaya perbaikan telah dilakukan (Wijaya et al., 2025). Kondisi ini menegaskan perlunya analisis menyeluruh terhadap faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu dan kepuasan pasien sebagai dasar bagi peningkatan mutu pelayanan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menelaah secara sistematis berbagai temuan empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan melalui pendekatan *systematic literature review* berbasis PRISMA. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang hubungan antara efisiensi pelayanan dan persepsi pasien, serta menawarkan arah kebijakan dan strategi manajerial yang dapat diterapkan rumah sakit untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih cepat, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode tinjauan sistematis (*systematic review*) dengan pendekatan PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mensintesis hasil penelitian terdahulu yang membahas faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan. Pendekatan PRISMA dipilih karena memberikan kerangka kerja yang transparan, terstruktur, dan dapat direplikasi dalam proses seleksi literatur ilmiah.

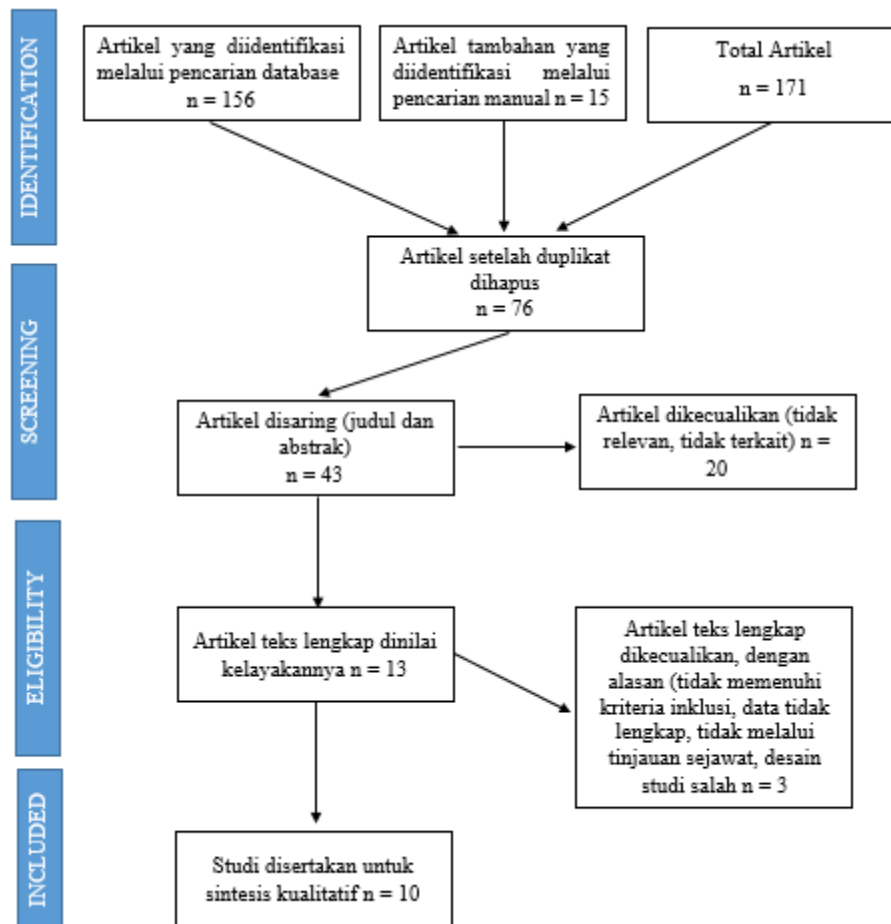
Penelitian ini bersifat kualitatif-deskriptif dengan rancangan *systematic literature review*. Data yang dianalisis berasal dari hasil penelitian empiris yang dipublikasikan dalam jurnal nasional dan internasional bereputasi pada rentang tahun 2020–2025. Pencarian literatur dilakukan melalui beberapa basis data elektronik, yaitu PubMed, ScienceDirect, Google Scholar, dan SpringerLink.

Artikel yang termasuk dalam kajian ini adalah penelitian empiris, baik kuantitatif maupun kualitatif, yang meneliti hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan. Artikel harus dipublikasikan antara tahun 2020–2025, tersedia dalam bentuk full text, serta telah melalui proses *peer-review*. Artikel yang tidak disertakan mencakup editorial, *commentary*, *conference abstract*, atau laporan non-ilmiah. Penelitian yang berfokus pada pelayanan gawat darurat, rawat inap, atau layanan *telemedicine* tanpa konteks rawat jalan juga dikecualikan dari kajian.

Proses seleksi literatur dilakukan melalui empat tahap sesuai pedoman PRISMA. Pada tahap identifikasi, penelusuran awal menghasilkan sejumlah artikel dari berbagai basis data yang kemudian dikumpulkan dan disimpan menggunakan perangkat manajemen referensi seperti Mendeley. Tahap penyaringan dilakukan dengan menghapus artikel yang

terduplikasi serta menyeleksi judul dan abstrak untuk memastikan kesesuaian topik dengan fokus penelitian. Selanjutnya, pada tahap kelayakan, artikel yang lolos penyaringan dibaca secara menyeluruh untuk menilai kesesuaian isi dengan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Tahap terakhir adalah keterlibatan, yaitu memasukkan artikel yang memenuhi seluruh kriteria ke dalam analisis akhir. Jumlah total artikel yang disertakan disajikan dalam diagram alur PRISMA.

Proses seleksi literatur pada penelitian ini digambarkan secara rinci melalui diagram alur PRISMA sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. diagram alur PRISMA

(Ringo, 2025)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelusuran Literatur

Tabel 1. Ringkasan Hasil Penelusuran

No	Peneliti & Tahun	Metode / Teknik Analisis	Hasil Utama / Temuan
1	Zhang et al. (2023)	Regresi linier	<i>Expected Waiting Time (EWT), Perceived Waiting Time (PWT), Reasonable Waiting Time (RWT), dan Tolerance Waiting Time (TWT)</i> memiliki

				pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan <i>Actual Waiting Time (AWT)</i> tidak menunjukkan pengaruh langsung; selisih antara AWT dan EWT / PWT berpengaruh.
2	Alrasheedi et al. (2019)	Survei kuantitatif analisis deskriptif	/	Sekitar 32,79 % responden tidak puas terhadap waktu tunggu registrasi dan pembayaran.
3	Yunita (2022)	Korelasi analisis deskriptif	&	AWT berkorelasi negatif dengan persepsi keterterimaan tunggu; persepsi waktu tunggu terkait dengan dimensi kepuasan.
4	Alarcon-Ruiz et al. (2019)	Analisis data survei nasional, regresi kompleks		Untuk setiap kenaikan 10 menit tunggu, odds kepuasan menurun (aOR:0,98); konsultasi 10 menit tambahan menaikkan odds kepuasan (aOR:1,59).
5	Hasibuan, R (2025)	Survei cross-sectional		Ditemukan korelasi negatif antara panjang waktu tunggu dan kepuasan pasien.
6	Biya et al. (2022)	Survei & regresi multivariat		Median waktu tunggu ~ 93 menit; pendidikan, tempat tinggal, waktu kedatangan, dan hari kunjungan signifikan memengaruhi lama tunggu.
7	Mosleh (2023)	Survei deskriptif & analisis statistik		Rata-rata total waktu di rumah sakit 274 menit; rata-rata konsultasi 19 menit. Waktu tunggu menjadi komponen besar dari pengalaman pasien.
8	Ogaji et al. (2017)	Survei kuantitatif		Median total waiting time = 23 menit; waktu tunggu dan kepuasan memiliki hubungan: kelompok intervensi (dengan sistem antrian) mengalami penurunan AWT & PWT, serta peningkatan kepuasan.
9	Alrajhi et al. (2020)	Eksperimen kuasi-eksperimen	/	Meskipun pasien ingin tahu estimasi waktu, pemberian estimasi saja tidak memberi dampak signifikan terhadap kepuasan.
10	Almulhim et al. (2025)	Eksperimen kelompok kontrol & intervensi	&	Menampilkan estimasi waktu tunggu pada pasien di ED memengaruhi kepuasan dalam kondisi tertentu.

2. Karakteristik Penelitian yang Direview

Kajian terhadap sepuluh artikel yang dianalisis menunjukkan bahwa faktor waktu tunggu memiliki pengaruh kompleks terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Zhang et al. (2023) melalui analisis regresi linier menegaskan bahwa dimensi waktu subjektif seperti *Expected Waiting Time (EWT)*, *Perceived Waiting Time (PWT)*, *Reasonable Waiting Time (RWT)*, dan *Tolerance Waiting Time (TWT)* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan

pasien, sedangkan *Actual Waiting Time (AWT)* tidak menunjukkan pengaruh langsung. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi dan ekspektasi pasien terhadap waktu tunggu jauh lebih menentukan daripada durasi tunggu aktual. Penelitian ini menjadi dasar teoretis penting dalam memahami bahwa kepuasan merupakan konstruk psikologis yang tidak hanya bergantung pada fakta objektif, tetapi juga pada interpretasi subjektif pasien terhadap pengalaman menunggu (Zhang et al., 2023).

Penelitian Alrasheedi et al. (2019) memperkuat temuan tersebut melalui survei kuantitatif dengan analisis deskriptif terhadap responden di fasilitas rawat jalan. Hasilnya menunjukkan sekitar 32,79% pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap waktu tunggu registrasi dan pembayaran. Kondisi ini memperlihatkan bahwa proses administratif prapelayanan turut berkontribusi terhadap ketidakpuasan pasien, bukan semata waktu konsultasi medis. Dengan demikian, manajemen waktu tunggu harus dipahami secara menyeluruh mulai dari tahap pendaftaran hingga penyelesaian administrasi akhir, karena setiap titik interaksi berpotensi mempengaruhi persepsi mutu layanan (Alrasheedi et al., 2019).

Selanjutnya, Yulianti (2024) menemukan bahwa waktu tunggu aktual berkorelasi negatif dengan persepsi keterterimaan waktu tunggu, yang pada gilirannya berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pasien. Artinya, semakin lama pasien menunggu, persepsi mereka terhadap keadilan dan profesionalitas pelayanan menurun. Penelitian ini menyoroti dimensi psikologis dari manajemen antrean, di mana durasi tunggu yang panjang dapat menimbulkan ketegangan emosional dan persepsi negatif meskipun pelayanan medis yang diberikan tetap berkualitas.

Sementara itu, Alarcon-ruiz et al. (2019) menggunakan pendekatan regresi kompleks terhadap data survei nasional dan menemukan bahwa setiap tambahan waktu tunggu 10 menit menurunkan peluang kepuasan pasien (aOR: 0,98), sedangkan tambahan 10 menit waktu konsultasi justru meningkatkan kepuasan (aOR: 1,59). Temuan ini menegaskan bahwa waktu tunggu yang panjang tidak hanya menurunkan efisiensi sistem, tetapi juga berdampak langsung terhadap evaluasi pasien terhadap mutu interaksi dokter-pasien. Dengan demikian, pengelolaan waktu tunggu harus diimbangi dengan peningkatan kualitas waktu konsultasi agar pengalaman pasien tetap positif.

Dalam penelitian Ogaji et al. (2018), korelasi negatif yang signifikan antara panjang waktu tunggu dan kepuasan pasien kembali dikonfirmasi. Studi ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kecepatan pelayanan masih menjadi indikator utama dalam menilai kinerja rumah sakit (Ogaji & Mezie-okoye, 2018). Namun, penelitian Hasibuan (2025) menambahkan dimensi sosiodemografis, menemukan bahwa pendidikan, tempat tinggal, waktu kedatangan, dan hari kunjungan berpengaruh signifikan terhadap lama tunggu dengan median 93 menit. Hal ini mengindikasikan bahwa waktu tunggu tidak hanya dipengaruhi faktor sistem, tetapi juga karakteristik pasien yang beragam (Hasibuan, 2025).

Penelitian Biya et al. (2022) memberikan perspektif kuantitatif yang lebih rinci dengan rata-rata total waktu pasien di rumah sakit mencapai 274 menit, sementara waktu konsultasi hanya 19 menit. Data ini menunjukkan adanya ketimpangan antara durasi menunggu dan durasi pelayanan inti, menegaskan urgensi optimalisasi alur pelayanan pasien rawat jalan (Biya et al., 2022). Sejalan dengan itu, Mosleh (2023) membuktikan bahwa penerapan sistem antrean elektronik dapat menurunkan *Actual Waiting Time* dan *Perceived Waiting Time* secara signifikan, serta meningkatkan kepuasan pasien. Ini menjadi bukti empiris bahwa intervensi berbasis teknologi berperan penting dalam efisiensi operasional dan persepsi mutu layanan kesehatan (Mosleh, 2023).

Penelitian Alrajhi et al. (2020) serta Almulhim et al. (2025) meneliti aspek persepsi informasi terhadap kepuasan pasien. Keduanya menggunakan desain eksperimental untuk

menilai dampak pemberian estimasi waktu tunggu kepada pasien. Hasil Alrajhi et al. menunjukkan bahwa pemberian estimasi tunggal tidak secara signifikan meningkatkan kepuasan (Alrajhi et al., 2020), sedangkan studi Almulhim et al. mengungkap bahwa dalam kondisi tertentu—terutama saat estimasi realistis dan sistem pelayanan stabil—penyediaan informasi estimasi waktu dapat memperbaiki persepsi pasien terhadap transparansi dan profesionalitas layanan. Hal ini menandakan bahwa komunikasi efektif selama proses menunggu memiliki kontribusi nyata dalam membentuk pengalaman pasien yang lebih positif (Alrajhi et al., 2020).

Berdasarkan sepuluh penelitian yang direview menegaskan bahwa kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh interaksi kompleks antara faktor objektif (lama waktu tunggu aktual) dan faktor subjektif (ekspektasi, persepsi, serta toleransi waktu tunggu). Pendekatan multidimensional yang mengintegrasikan teknologi, manajemen antrean, serta komunikasi pasien dinilai sebagai strategi paling efektif dalam menurunkan ketidakpuasan. Selain itu, faktor sosiodemografis dan perilaku pasien juga berperan penting dalam membentuk persepsi terhadap mutu pelayanan, yang perlu dipertimbangkan dalam kebijakan manajemen rumah sakit.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu

Berdasarkan hasil telaah terhadap sepuluh artikel yang direview, waktu tunggu pasien rawat jalan dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang dapat dikelompokkan ke dalam empat kategori utama, yaitu (1) faktor sistem pelayanan, (2) faktor sumber daya manusia, (3) faktor karakteristik pasien, dan (4) faktor manajerial serta teknologi informasi. Keempat kategori ini saling berinteraksi dan secara kolektif menentukan efisiensi serta persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.

a. Faktor Sistem Pelayanan

Faktor sistem pelayanan mencakup efisiensi proses registrasi, alur rujukan, dan koordinasi antar unit layanan. Penelitian Alrasheedi et al. (2019) menemukan bahwa ketidakpuasan pasien paling sering terjadi pada tahap registrasi dan pembayaran, yang menyumbang lebih dari 30% keluhan terkait waktu tunggu. Proses administrasi yang panjang, sistem antrean manual, serta kurangnya integrasi data pasien memperlambat proses awal pelayanan. Hal ini diperkuat oleh Biya et al. (2022), yang menunjukkan bahwa sebagian besar waktu pasien dihabiskan bukan untuk konsultasi medis, tetapi untuk menunggu giliran pemeriksaan atau pengambilan obat. Dengan demikian, efisiensi sistem pelayanan menjadi determinan utama yang secara langsung memengaruhi panjang waktu tunggu aktual (Actual Waiting Time / AWT).

b. Faktor Sumber Daya Manusia

Ketersediaan dan kinerja tenaga medis maupun nonmedis juga menjadi penentu penting dalam durasi tunggu pasien. Hasibuan (2025) menegaskan bahwa ketidakseimbangan antara jumlah pasien dan tenaga medis menyebabkan penumpukan antrean, khususnya pada jam-jam sibuk dan hari tertentu. Jumlah dokter spesialis yang terbatas serta keterlambatan tenaga medis dalam memulai pelayanan turut memperpanjang waktu tunggu. Selain itu, kemampuan petugas dalam mengelola antrean dan berkomunikasi dengan pasien juga berpengaruh terhadap Perceived Waiting Time (PWT). Zhang et al. (2023) menunjukkan bahwa persepsi efisiensi tenaga medis memiliki korelasi positif dengan tingkat kepuasan, terlepas dari panjang waktu tunggu aktual.

c. Faktor Karakteristik Pasien

Faktor sosiodemografis pasien juga berperan dalam variasi waktu tunggu yang dialami. Berdasarkan hasil Hasibuan (2025), karakteristik seperti tingkat pendidikan, domisili, waktu kedatangan, serta hari kunjungan berpengaruh signifikan terhadap lamanya waktu tunggu. Pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung datang lebih awal dan lebih kritis terhadap keterlambatan, sementara pasien yang datang di luar jam sibuk mengalami waktu tunggu lebih singkat. Alarcon-Ruiz et al. (2019) juga menemukan bahwa persepsi kepuasan terhadap waktu tunggu cenderung menurun seiring bertambahnya waktu tunggu objektif, tetapi dipengaruhi pula oleh toleransi individual terhadap waktu. Oleh karena itu, waktu tunggu bukan hanya hasil dari faktor sistemik, tetapi juga interaksi antara perilaku pasien dan dinamika pelayanan rumah sakit.

d. Faktor Manajerial dan Teknologi Informasi

Penggunaan sistem antrean digital dan manajemen waktu berbasis teknologi terbukti mampu mengurangi waktu tunggu secara signifikan. Mosleh et al. (2023) menunjukkan bahwa penerapan sistem antrean elektronik menurunkan Actual Waiting Time hingga 30% serta meningkatkan kepuasan pasien. Intervensi serupa juga dilaporkan oleh Alrajhi et al. (2020) dan Almulhim et al. (2025), yang menilai dampak pemberian estimasi waktu tunggu terhadap persepsi pasien. Meskipun hasilnya bervariasi, informasi estimatif yang realistis mampu menurunkan tingkat ketidakpastian dan memperbaiki pengalaman menunggu. Dengan demikian, strategi manajerial yang berbasis data dan teknologi dapat mengoptimalkan efisiensi serta persepsi keadilan waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan.

Secara umum, faktor yang paling dominan memengaruhi waktu tunggu adalah efisiensi sistem pelayanan dan ketersediaan sumber daya manusia. Namun, persepsi pasien terhadap waktu tunggu sangat dipengaruhi oleh faktor subjektif seperti ekspektasi dan toleransi waktu tunggu. Hal ini mengindikasikan bahwa upaya pengurangan waktu tunggu tidak hanya perlu difokuskan pada aspek teknis, tetapi juga pada strategi komunikasi dan manajemen persepsi pasien. Rumah sakit yang berhasil menyeimbangkan aspek operasional dan psikologis pasien cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, meskipun waktu tunggunya tidak selalu paling singkat.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan indikator multidimensional yang menggambarkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, baik dari aspek teknis medis maupun pengalaman nonmedis selama proses perawatan. Berdasarkan hasil tinjauan dari sepuluh penelitian, kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh (1) faktor waktu tunggu aktual dan persepsi waktu tunggu, (2) kualitas interaksi dan komunikasi tenaga kesehatan, (3) efisiensi sistem pelayanan dan fasilitas pendukung, serta (4) faktor psikologis dan ekspektasi pasien. Keempat faktor ini saling terkait dan membentuk persepsi akhir pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.

a. Faktor Waktu Tunggu Aktual dan Persepsi Waktu Tunggu

Penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu menjadi determinan paling konsisten terhadap kepuasan pasien. Namun, temuan Zhang et al. (2023) dan Alarcon-Ruiz et al. (2019) menegaskan bahwa *Actual Waiting Time* (AWT) tidak selalu memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan. Faktor yang lebih berpengaruh adalah *Expected Waiting Time* (EWT), *Perceived Waiting Time* (PWT), *Reasonable Waiting Time* (RWT), dan *Tolerance Waiting Time* (TWT). Pasien cenderung menilai pelayanan secara positif apabila waktu tunggu aktual lebih pendek daripada ekspektasi mereka. Dengan kata lain, kepuasan sangat bergantung pada selisih antara persepsi dan realitas waktu tunggu. Mosleh et al.

(2023) juga menunjukkan bahwa pengurangan *PWT* melalui sistem antrean digital meningkatkan kepuasan secara signifikan, menegaskan pentingnya pengelolaan persepsi waktu selain sekadar efisiensi waktu.

b. Faktor Kualitas Interaksi dan Komunikasi Tenaga Kesehatan

Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh waktu tunggu, tetapi juga oleh kualitas komunikasi antara tenaga medis dengan pasien. Alarcon-Ruiz et al. (2019) melaporkan bahwa peningkatan 10 menit waktu konsultasi meningkatkan peluang kepuasan pasien (aOR: 1,59), menandakan bahwa interaksi yang berkualitas lebih dihargai dibandingkan pelayanan yang cepat namun tidak personal. Faktor empati, penjelasan dokter terhadap diagnosis, serta kejelasan instruksi perawatan memiliki pengaruh signifikan terhadap evaluasi pasien terhadap mutu layanan. Selain itu, Xie dan Calvin (2017) menyoroti bahwa persepsi profesionalisme tenaga medis memperkuat penerimaan pasien terhadap durasi tunggu, yang menunjukkan bahwa komunikasi efektif dapat menjadi mediator antara lamanya waktu tunggu dan kepuasan akhir pasien.

c. Faktor Efisiensi Sistem Pelayanan dan Fasilitas Pendukung

Efisiensi manajemen pelayanan menjadi variabel penting dalam membentuk kepuasan pasien. Penelitian Biya et al. (2022) dan Hasibuan (2025) menunjukkan bahwa panjangnya alur administrasi, keterlambatan pelayanan, serta ketidakseimbangan jumlah pasien dengan tenaga medis menurunkan tingkat kepuasan secara signifikan. Sebaliknya, penerapan sistem antrean digital sebagaimana diteliti Mosleh et al. (2023) mampu mempercepat pelayanan dan meningkatkan persepsi positif terhadap manajemen rumah sakit. Lingkungan fisik seperti kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan kursi, pendingin ruangan, serta informasi estimasi waktu juga turut menentukan pengalaman pasien. Penelitian Almulhim et al. (2025) memperlihatkan bahwa pemberian estimasi waktu tunggu yang realistis dapat meningkatkan persepsi transparansi dan mengurangi kecemasan pasien, terutama di unit gawat darurat.

d. Faktor Psikologis dan Ekspektasi Pasien

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kondisi psikologis dan ekspektasi individu terhadap pelayanan kesehatan. Zhang et al. (2023) menegaskan bahwa pasien menilai pengalaman mereka berdasarkan titik acuan subjektif, sesuai teori *prospect theory*, di mana hasil yang lebih baik dari harapan dipersepsikan sebagai keuntungan dan hasil yang lebih buruk dipandang sebagai kerugian. Oleh karena itu, pasien yang memiliki ekspektasi waktu tunggu lebih panjang cenderung lebih puas ketika kenyataan menunjukkan waktu yang lebih singkat. Sebaliknya, pasien dengan toleransi rendah terhadap keterlambatan menunjukkan penurunan kepuasan meskipun waktu tunggu objektif tidak terlalu lama. Faktor psikologis ini juga terkait dengan persepsi keadilan, kesabaran, serta perasaan dihargai selama proses menunggu.

Berdasarkan keseluruhan temuan, faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah kesesuaian antara ekspektasi dan pengalaman waktu tunggu, diikuti oleh kualitas komunikasi tenaga medis, serta efisiensi sistem pelayanan. Faktor-faktor tersebut saling berinteraksi membentuk persepsi holistik terhadap mutu layanan. Dengan demikian, strategi peningkatan kepuasan pasien tidak hanya menuntut percepatan pelayanan, tetapi juga memerlukan pendekatan integratif melalui peningkatan kualitas komunikasi, transparansi informasi, serta manajemen ekspektasi pasien. Rumah sakit yang mampu menjaga keseimbangan antara efisiensi operasional dan empati interpersonal akan memperoleh tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi secara berkelanjutan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil telaah terhadap berbagai penelitian terkini, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan menjadi indikator penting dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pasien tidak hanya dipengaruhi oleh efisiensi sistem pelayanan, ketersediaan tenaga medis, dan pengelolaan manajerial, tetapi juga oleh karakteristik dan perilaku pasien itu sendiri. Faktor sistem seperti panjangnya proses administrasi dan ketidakseimbangan antara jumlah pasien dan tenaga medis terbukti menjadi penyebab utama lamanya waktu tunggu. Di sisi lain, penerapan teknologi informasi dan sistem antrian digital terbukti mampu mempercepat proses pelayanan sekaligus memperbaiki persepsi pasien terhadap kinerja rumah sakit.

Kepuasan pasien terbentuk dari kombinasi antara pengalaman objektif dan persepsi subjektif terhadap waktu tunggu serta kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan. Pasien cenderung merasa puas apabila waktu tunggu aktual lebih singkat daripada yang diharapkan, dan ketika mereka merasakan perhatian, empati, serta komunikasi yang jelas dari tenaga medis. Dengan demikian, kepuasan pasien bukan semata hasil dari pelayanan yang cepat, tetapi juga dari pengalaman yang dianggap adil, manusiawi, dan transparan selama proses perawatan berlangsung.

Hasil kajian ini menegaskan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan tidak dapat hanya difokuskan pada pengurangan waktu tunggu semata, tetapi harus mencakup pengelolaan persepsi pasien melalui komunikasi efektif, peningkatan kualitas konsultasi medis, serta penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi yang efisien. Rumah sakit perlu mengembangkan pendekatan manajerial yang seimbang antara efisiensi operasional dan empati pelayanan agar mampu menciptakan pengalaman pasien yang positif dan berkelanjutan. Dengan strategi tersebut, peningkatan kepuasan pasien dapat tercapai tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi juga menjadi fondasi untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alarcon-ruiz, C. A., Heredia, P., & Taype-rondan, A. (2019). Association of waiting and consultation time with patient satisfaction : secondary- data analysis of a national survey in Peruvian ambulatory care facilities. *BMC Health Services Research*, 6, 1–9.
- Alrajhi, K. N., Aljerian, N. A., Alazaz, R. N., Araier, L. B., Alqahtani, L. S., & Almushawwah, S. O. (2020). Effect of waiting time estimates on patients satisfaction in the emergency department in a tertiary care center. *Saudi Med J*, 41(8), 883–886. <https://doi.org/10.15537/smj.2020.8.25190>
- Alrasheedi, K. F., AL-Mohaithef, M., Edrees, H. H., & Chandramohan, S. (2019). The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings From Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 6, 1–7. <https://doi.org/10.1177/2333392819861246>
- Biya, M., Gezahagn, M., Birhanu, B., Yitbarek, K., Getachew, N., & Beyene, W. (2022). Waiting time and its associated factors in patients presenting to outpatient departments at Public Hospitals of Jimma Zone , Southwest Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 22(107), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07502-8>
- Dewi, M. O., Marsepa, E., & Tangerang, S. Y. (2021). PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MAUK KABUPATEN TANGERANG

- BANTEN The Effect of Waiting Time on Patient Satisfaction at Puskesmas Mauk, Tangerang Banten Regency. *Nusantara Hasana Journal*, 1(7), Page.
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11–21.
- Hasibuan, R. (2025). Hospital outpatient waiting time and patient satisfaction : an observational comparative study Tiempo de espera en consultas hospitalarias externas y satisfacción del paciente : un estudio observacional comparativo en Indonesia. *Social Medicine*, 18(2), 141–152.
- Mosleh, S. (2023). *A Descriptive Study on Patient Satisfaction with Waiting Time in Emergency Departments : Insights from Hospitals in the Northern Emirates*.
- Ogaji, D. S., & Mezie-okoye, M. M. (2018). Waiting time and patient satisfaction : Survey of patients seeking care at the general outpatient clinic of the University of Port Harcourt Teaching Hospital. *Port Harcourt Medical Journal*, 11(3). <https://doi.org/10.4103/phmj.phmj>
- Ringo, S. S. (2025). Systematic Literature Review dengan Metode Prisma: Pembelajaran Berdiferensiasi pada Pendidikan Dasar. *Jurnal Didaktika Pendidikan Dasar*, 9(1), 209–226.
- Serihati, A. Y. T., Tabari, M. F. La, Susanto, D., Nasir, A., & Agustawan. (2025). Hubungan Waktu Tanggap dan Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat: Tinjauan Sistematis. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(2), 237–243. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- Wijaya, Y. P., Soeliha, S., & Ariyantiningih, F. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PELAYANAN DAN KENYAMANAN LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN MELALUI KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD ASEMBAGUS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 4(8), 2000–2018.
- Wiranata, J. A. P., & Handoyo, S. E. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan waktu tunggu terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien bpjs kesehatan di rumah sakit tipe b di Jakarta Utara. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 237–251. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i2.33895>
- Yuliati, Y. (2024). Relationship Between Waiting Time and Patient Satisfaction at the Surgery Polyclinic of Bekasi District Hospital. *Jurnal Keperawatan Komprehensif (Comprehensive Nursing Journal)*, 10(4), 397–402. <https://doi.org/10.33755/jkk.v10i4.697>
- Zhang, H., Weimin, Zhou, S., Zhu, J., Wang, L., & Gong, K. (2023). Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. *Medicine*, 102(40).