

Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan: *literature review*

The relationship between service waiting time and outpatient satisfaction levels: a literature review

Maria Sri Rejeki¹ Emiliana Tarigan²

¹²STIK Sint Carolus Jakarta, Indonesia

Email : arnoldamaria5@gmail.com

Submisi: 29 Mei 2025; Penerimaan: 30 Juli 2026; Publikasi: 30 Agustus 2026

Abstrak

Pelayanan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut memberikan layanan yang bermutu, efektif, dan efisien. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan menyebabkan tuntutan kualitas pelayanan semakin tinggi, sehingga kepuasan pasien menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan, termasuk waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Waktu tunggu yang lama sering menjadi keluhan utama karena menurunkan kenyamanan pasien. Di Indonesia, standar pelayanan minimal menetapkan waktu tunggu ≤ 60 menit. Namun, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan adanya perbedaan terkait hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Mengeksplorasi hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan mengkaji artikel ilmiah dari database Google Scholar dan PubMed yang dipublikasikan tahun 2020–2023. Pencarian dilakukan menggunakan framework PICOT dengan kata kunci “waktu tunggu”, “kepuasan pasien”, dan “pasien rawat jalan”. Variabel bebas adalah waktu tunggu pelayanan, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pasien rawat jalan. Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien. Beberapa penelitian menemukan tidak adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Selain itu, faktor internal dan sistem pelayanan mempengaruhi lamanya waktu tunggu, serta pemberian informasi selama menunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien. Waktu tunggu yang panjang cenderung mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan kesehatan perlu meningkatkan mutu layanan dengan mempersingkat waktu tunggu sesuai standar yang ditetapkan.

Kata kunci: Waktu tunggu, kepuasan pasien, pasien rawat jalan.

Abstract

Health services play an important role in improving the quality of public health. Hospitals are required to provide services that are of high quality, effective, and efficient. The increasing public awareness of health has led to higher demands for service quality, making patient satisfaction a key indicator of service success. Patient satisfaction is influenced by the conformity between expectations and the actual services received, including waiting time in outpatient services. Long waiting times are often a major complaint as they reduce patient comfort. In Indonesia, the minimum service standard sets the waiting time at ≤ 60 minutes. However, previous studies have shown inconsistent results regarding the relationship between waiting time and patient satisfaction. Objective: To explore the relationship between service waiting time and outpatient satisfaction. This study employed a literature review method by analyzing scientific articles obtained from Google Scholar and PubMed databases published between 2020 and 2023. The search was conducted using the PICOT framework with keywords “waiting time,” “patient satisfaction,” and “outpatient.” The independent variable was service waiting time, while the dependent variable was outpatient satisfaction. Most studies indicated that long waiting times lead to patient dissatisfaction. Some studies found no significant relationship between waiting time and patient satisfaction. In addition, internal factors and service system processes influence waiting time, while providing information during the waiting period can improve patient satisfaction. Longer waiting times tend to affect patient satisfaction. Therefore, healthcare facilities need to improve service quality by reducing waiting times in accordance with established standards.

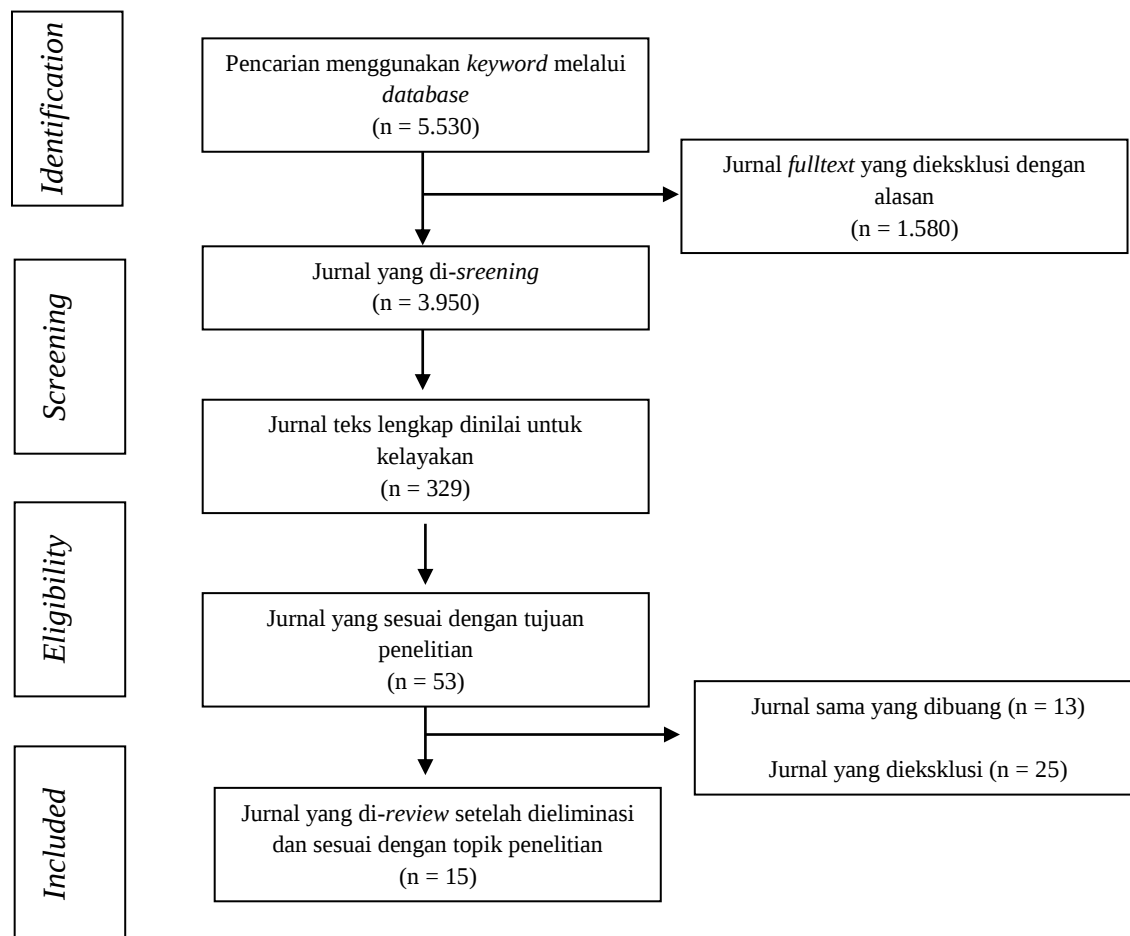
Keywords: Waiting time, patient satisfaction, outpatient.

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan yang bermutu, efektif, dan efisien sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan, tuntutan terhadap kualitas pelayanan kesehatan juga semakin tinggi. Hal ini menjadikan kepuasan pasien sebagai indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan (Iskandar and Sundari, 2023 ; Tonasih and Gunawan, 2021). Salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan rawat jalan, adalah lamanya waktu tunggu. Waktu tunggu yang panjang masih banyak ditemukan di berbagai fasilitas kesehatan dan seringkali melebihi standar pelayanan minimal yang ditetapkan di Indonesia, yaitu ≤ 60 menit. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan dapat mencapai lebih dari 60 menit bahkan hingga 77,48 menit, yang tentunya tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Raudia Rahayu and Hirji Badruzzaman, 2023 ; Ansyie Yasinta Wowor1, 2022). Lamanya waktu tunggu tersebut berdampak langsung terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang diterima, yang dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan. Waktu tunggu yang lama dapat menimbulkan ketidaknyamanan, meningkatkan kejenuhan, serta menurunkan persepsi kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Rizany, 2021 ; Simarmata *et al.*, 2021). Sebaliknya, waktu tunggu yang lebih singkat cenderung meningkatkan kepuasan pasien. Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengetahui hubungan

antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien, namun hasil yang diperoleh masih menunjukkan perbedaan. Beberapa penelitian menemukan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien (Simarmata *et al.*, 2021; Yetmir *et al.*, 2020 ; (Laeliyah and Subekti, 2017; Nurfadillah, Setiatin and Ganesha, 2021; Yuniarti, 2021; Nggule, Antu and Rahman, 2025) sementara penelitian lain menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan (Hasiholan and Harjono Hadiwiardjo, 2020; Manyering *et al.*, 2023). Selain itu, penelitian internasional menunjukkan bahwa pengelolaan ekspektasi pasien terhadap waktu tunggu serta faktor sistem pelayanan juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Biya *et al.*, 2022; Zhang *et al.*, 2023). Oleh karena itu, masih terdapat kesenjangan (gap) penelitian terkait konsistensi hasil mengenai hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

Berdasarkan hal tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan melalui metode literature review. Berdasarkan penelusuran jurnal di Google Scholar dan Pubmed dengan kata kunci: waktu tunggu, kepuasan pasien, rawat jalan didapatkan 7.864 jurnal yang sesuai dengan kata kunci, kemudian dilakukan screening. Dari hasil screening jurnal yang dipublikasi dalam 5 tahun terakhir, ditemukan sebanyak 329 jurnal teks lengkap dinilai untuk kelayakan. Setelah dilakukan kelayakan, ditemukan 53 jurnal yang sesuai dengan tujuan penelitian yang mana 13 jurnal dibuang karena sama dan 25 jurnal dieksklusi karena tidak dipublikasikan dan tidak full text, sehingga didapatkan 15 jurnal *full text* yang di-review.



Gambar 1. Diagram PRISMA Literature Review

Hasil dan Pembahasan

Literature review ini sudah melakukan telaah 15 *original article* tentang waktu tunggu dan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil telaah beberapa penelitian, sebagian besar studi menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian oleh Nggule et al., 2025 serta Manyering et al., 2023 menunjukkan bahwa semakin lama waktu tunggu, maka tingkat kepuasan pasien cenderung menurun. Hal ini sejalan dengan temuan (Sholihah, N. & Parinduri, 2020; Rizany, 2021; Simarmata et al., 2021)(Sholihah, N. & Parinduri, 2020; Rizany, 2021; Simarmata et al., 2021) yang menyatakan bahwa waktu tunggu yang lebih cepat berkontribusi terhadap

peningkatan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian Yuniarti dan Sugondo (2021) menegaskan bahwa efisiensi waktu pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien, meskipun dipengaruhi juga oleh faktor lain seperti biaya, kenyamanan, dan kualitas fasilitas. Sementara itu, penelitian Hasiholan dan Hadiwiardjo dan Yetmir et al. (2020) menunjukkan bahwa waktu tunggu tidak berdiri sendiri, tetapi berinteraksi dengan faktor lain seperti metode pembayaran dan sikap petugas dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Beberapa penelitian seperti Rahayu dan Badruzzaman (2023) serta Wowor (2022) lebih menekankan bahwa waktu tunggu yang belum sesuai standar pelayanan masih menjadi masalah utama dalam pelayanan kesehatan. Penelitian Biya et al.

(2022) juga menunjukkan bahwa waktu tunggu dipengaruhi oleh berbagai faktor sistemik seperti jumlah pasien dan manajemen pelayanan. Sementara itu, Iskandar dan Sundari (2023) menegaskan bahwa permasalahan waktu tunggu merupakan isu yang terus berulang dalam sistem pelayanan kesehatan dari waktu ke waktu.

Berdasarkan hasil telaah terhadap 15 artikel yang relevan, mayoritas penelitian menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Sekitar sebelas penelitian secara konsisten menemukan bahwa semakin lama waktu tunggu, maka tingkat kepuasan pasien cenderung menurun. Sementara itu, sekitar empat penelitian lainnya tidak secara langsung membahas hubungan tersebut, melainkan lebih menekankan pada aspek deskriptif seperti analisis waktu tunggu atau faktor-faktor yang mempengaruhinya. Temuan ini menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu determinan penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, meskipun bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan demikian, secara umum dapat disimpulkan bahwa terdapat kecenderungan kuat adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Meskipun sebagian besar penelitian menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien, terdapat variasi hasil yang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Perbedaan tersebut dapat disebabkan oleh variasi dalam setting penelitian, seperti jenis fasilitas kesehatan (rumah sakit, klinik, atau puskesmas), sistem manajemen pelayanan, serta karakteristik pasien yang dilayani. Fasilitas kesehatan dengan jumlah pasien yang tinggi dan sistem pelayanan yang belum optimal cenderung memiliki waktu tunggu yang lebih lama dibandingkan fasilitas dengan manajemen yang lebih baik. Selain itu, perbedaan hasil juga dipengaruhi oleh faktor non-teknis, seperti

persepsi dan ekspektasi pasien terhadap pelayanan. Pada beberapa kondisi, pasien tetap merasa puas meskipun waktu tunggu relatif lama, apabila kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, dan kejelasan informasi pelayanan terpenuhi dengan baik. Sebaliknya, waktu tunggu yang relatif singkat tidak selalu menjamin kepuasan apabila pelayanan yang diberikan kurang optimal.

Perbandingan antar studi menunjukkan bahwa penelitian dengan pendekatan kuantitatif cenderung menemukan hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien, sedangkan penelitian deskriptif dan konseptual lebih menyoroti faktor penyebab serta kompleksitas permasalahan waktu tunggu dalam sistem pelayanan kesehatan. Hal ini mengindikasikan bahwa waktu tunggu merupakan bagian dari sistem pelayanan yang lebih luas dan dipengaruhi oleh berbagai faktor kontekstual, seperti kebijakan rumah sakit, ketersediaan tenaga kesehatan, serta budaya dan perilaku pasien. Berdasarkan hasil kajian literatur, terdapat beberapa keterbatasan yang umum ditemukan dalam penelitian-penelitian terkait waktu tunggu dan kepuasan pasien. Pertama, sebagian besar penelitian menggunakan desain cross-sectional, sehingga hanya mampu menggambarkan hubungan pada satu waktu tertentu dan belum dapat menjelaskan hubungan sebab-akibat secara mendalam. Kedua, beberapa penelitian menggunakan jumlah sampel yang relatif kecil, sehingga dapat mempengaruhi tingkat generalisasi hasil penelitian.

Ketiga, variabel yang diteliti pada umumnya masih terbatas pada waktu tunggu dan kepuasan pasien, tanpa mempertimbangkan faktor lain yang juga berpengaruh, seperti kualitas komunikasi tenaga kesehatan, fasilitas pelayanan, dan sistem manajemen rumah sakit. Keempat, pengukuran kepuasan pasien sebagian besar menggunakan kuesioner yang

bersifat subjektif, sehingga memungkinkan adanya bias persepsi dari responden.

Selain itu, tidak semua penelitian mempertimbangkan faktor sistemik dalam pelayanan kesehatan, seperti alur pelayanan, penggunaan teknologi, dan ketersediaan sumber daya manusia. Keterbatasan-keterbatasan tersebut menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut dengan pendekatan yang lebih komprehensif dan metodologi yang lebih kuat untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien.

Kesimpulan dan Saran

Literature review ini telah mengeksplorasi hubungan waktu tunggu dan kepuasan pasien di poli rawat jalan melalui telaah terhadap 15 artikel ilmiah. Sebagian besar peneliti yang telah dikaji memiliki kesamaan dalam hasil penelitian yaitu terdapat hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Waktu tunggu yang panjang cenderung mempengaruhi penurunan tingkat kepuasan pasien, sedangkan waktu tunggu yang lebih singkat dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

Namun demikian, beberapa peneliti lainnya menyimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien belum sepenuhnya konsisten dan dipengaruhi oleh berbagai faktor lain di luar waktu tunggu itu sendiri.

Penulis menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu meliputi standar operasional prosedur (SOP) yang belum optimal, lamanya proses pendaftaran terutama pada pasien baru, tindakan pelayanan yang membutuhkan waktu lebih lama, keterlambatan jam praktik dokter, serta jumlah kunjungan pasien yang melebihi kapasitas pelayanan. Selain itu, terdapat faktor internal dan eksternal yang turut

mempengaruhi kepuasan pasien. Faktor internal meliputi kesiapan pasien seperti kelengkapan administrasi, sedangkan faktor eksternal meliputi sistem pelayanan rumah sakit, keterbatasan sumber daya manusia, serta kendala teknis dalam sistem pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, namun tidak berdiri sendiri dan perlu dilihat dalam konteks sistem pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Saran yang dapat dilakukan meliputi peningkatan kualitas pelayanan melalui penambahan tenaga medis dan petugas pendaftaran yang kompeten sesuai jumlah kunjungan pasien. Selain itu, perlu perbaikan dan penerapan SOP yang lebih efektif untuk mengurangi waktu tunggu. Fasilitas kesehatan juga perlu meningkatkan pemberian informasi dan edukasi kepada pasien selama menunggu agar tetap merasa nyaman. Inovasi seperti sistem antrean digital dan pendaftaran online penting diterapkan untuk mengurangi penumpukan pasien. Ditambah dengan pemantauan waktu tunggu secara real-time, tenaga kesehatan dapat mengelola alur pelayanan lebih optimal. Kombinasi peningkatan SDM, sistem, dan teknologi diharapkan mampu menekan waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan literature review ini, khususnya kepada institusi, dosen pembimbing, serta para penulis referensi yang menjadi sumber kajian

Referensi

- Ansyae Yasinta Wowor1, S. (2022) 'Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Bpjs Rawat Jalan Klinik Saraf', *Kesehatan Tambusai*, 3, No.1.
- Biya, M. et al. (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(1). Available at: <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07502-8>.
- Hasiholan, H. and Harjono Hadiwiardjo, Y. (2020) 'Hubungan Waktu Tunggu dan Cara Bayar terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta Relationship of Waiting Time and Payments to The Satisfaction on Outpatients of Internal Medicine Clinic in PGI Cikini Hospital, J', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12, p. 2020.
- Iskandar, M.T. and Sundari, S. (2023) 'Waiting Time : Problems From The Past, Present and Future', *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(2), pp. 835–840. Available at: <https://doi.org/10.30604/jika.v8i3.2045>.
- Laeliyah, N. and Subekti, H. (2017) 'Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu', *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), p. 102. Available at: <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>.
- Manyering, G.G. *et al.* (2023) 'Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien', *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(2), pp. 93–101. Available at: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.8876>.
- Nggule, Z., Antu, M.I.A. and Rahman, M.A. (2025) 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(2), pp. 5390–5396.
- Nurfadillah, A., Setiatin, S. and Ganesha, P.P. (2021) 'Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Di Klinik X Kota', 1(September), pp. 1133–1139.
- Raudia Rahayu, H. and Hirji Badruzzaman, F. (2023) 'Analisis Waktu Tunggu dan Waktu Pelayanan di Klinik Pratama Mirah Medika', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), pp. 1023–1029.
- Rizany, I. (2021) 'The Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction in The Outpatient of Public Hospital in Banjarbaru', *IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices)*, 5(1), pp. 60–66. Available at: <https://doi.org/10.18196/ijnp.v5i1.10275>.
- Sholihah, N. & Parinduri, S.K. (2020) 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019', Vol. 3 No.
- Simarmata, M. *et al.* (2021) 'Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj)', *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 3(2), pp. 245–252. Available at: <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.695>.
- Tonasih, T. and Gunawan, U.I. (2021) 'Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama', *Jurnal SMART Kebidanan*, 8(1), p. 44. Available at: <https://doi.org/10.34310/sjkb.v8i1.427>.
- Yetmir, N. *et al.* (2020) 'Pengaruh Waktu Tunggu Dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci', *Maha*, 2(5).
- Yuniarti, A. (2021) 'Analisis Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ibrahim Adjie', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(3), pp. 104–111. Available at: <https://doi.org/10.31004/jkt.v2i3.1996>.



Zhang, H. *et al.* (2023) 'How to adjust the expected waiting time to improve patient's satisfaction?', *BMC Health Services Research*, 23(1). Available at: <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09385-9>.