

Analisis Waktu Tunggu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Pada Fasilitas Kesehatan: Literature Review

Robert Ferdinando Gurusinga¹, Muhammad Azral Fadhlullah², Ince Rosmini³, Nia Widyawati Nur⁴,
Finny Redjeky⁵

^{1,2, 3,4,5} Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP

¹robert.gursing@gmail.com, ²azralmuhammad343@gmail.com, ³rosminiince77@gmail.com, ⁴nurniawidyawati@gmail.com,
⁵finnyredjekln1@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem kesehatan suatu negara. Salah satu komponen krusial dalam penilaian mutu layanan adalah waktu tunggu pasien, yang sering kali menjadi sumber ketidakpuasan dalam berbagai fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian literatur (systematic literature review) terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang membahas hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien di berbagai jenis fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, dan klinik. Metode yang digunakan adalah penelusuran dan analisis terhadap 12 studi relevan yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil kajian menunjukkan bahwa mayoritas penelitian menemukan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien, di mana waktu tunggu yang lebih pendek dikaitkan dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Namun, beberapa penelitian juga menekankan bahwa waktu tunggu bukan satu-satunya faktor penentu kepuasan, karena persepsi pasien turut dipengaruhi oleh kualitas komunikasi dan pengalaman pelayanan secara menyeluruh. Kajian ini menegaskan pentingnya pengelolaan waktu tunggu yang efisien melalui manajemen antrian, optimalisasi sumber daya, dan pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Kata kunci: waktu tunggu, kepuasan pasien, mutu pelayanan, fasilitas kesehatan, kajian literatur

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 [1]. 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 [2]. 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 [3]. 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 [4]. Namun, pada kenyataannya, waktu tunggu yang panjang masih menjadi keluhan utama pasien, yang mencerminkan lemahnya sistem manajerial dan kurangnya perhatian terhadap mutu pelayanan [5]. 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 [6]. 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 [7].

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.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian literatur (*literature review*) terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang membahas hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien pada berbagai jenis fasilitas kesehatan. Melalui studi ini, diharapkan dapat diperoleh sintesis informasi yang komprehensif sebagai dasar untuk rekomendasi perbaikan sistem pelayanan, terutama dalam hal pengelolaan waktu tunggu, guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *systematic literature review* untuk mengidentifikasi dan menganalisis hasil-hasil penelitian yang relevan mengenai hubungan antara waktu tunggu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan baik di klinik, instalasi farmasi rumah sakit, maupun puskesmas. Pendekatan ini dipilih untuk menyusun sintesis ilmiah secara terstruktur dan sistematis dari berbagai sumber literatur yang memenuhi kriteria inklusi.

3. Hasil dan Diskusi

Bagian ini menyajikan temuan dari berbagai artikel yang telah dianalisis melalui metode systematic literature review. Berikut hasil dari *literature review*.

Tabel 1. Sumber Literature Review.

No	Sumber Jurnal	Judul Penelitian	Penerbit	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	[8]	Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara	e-Clinics 2023, Vol. 11, No. 1.	Kuantitatif dengan rancangan survei analitik	Pengetahuan pasien dan pelayanan administrasi berpengaruh terhadap waktu tunggu di poliklinik, sementara faktor infrastruktur tidak memengaruhinya secara signifikan
2	[1]	Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anwar Medika	Journal of Pharmacy Science and Technology, Volume 2 No.1, 2021	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan cross-sectional	Rata-rata waktu tunggu resep non-racikan dan racikan sudah sesuai standar, masing-masing 18,7 menit dan 30,9 menit. Sebagian besar waktu tunggu berada dalam kategori sedang dan masih dalam batas yang ditetapkan. Namun, keluhan pasien menunjukkan perlunya peningkatan efisiensi pelayanan.
3	[9]	Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Rumah Sakit	Jurnal Riset Kesehatan POLTEKKES Depkes Bandung, Vol. 16 No. 1, Mei 2024	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif observatif dengan pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu	Waktu tunggu tersebut sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang berlaku, yaitu 30 menit untuk resep non-racikan dan 60 menit untuk resep racikan.
4	[2]	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Spesialistik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat	Indonesian Academia Center	Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional	Terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan

No	Sumber Jurnal	Judul Penelitian	Penerbit	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang			
5	[10]	Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS, Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien, Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Yai Medika	Jurnal Edunomic: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Vol. 12, No. 2, 2024	Penelitian kuantitatif menggunakan analisis Structural Equation Modeling (SEM)	waktu tunggu rawat jalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
6	[5]	Hubungan Waktu Tunggu dan Jenis Jaminan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Lampung Eye Center	AkaDEMik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis.	pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda	waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.
7	[11]	Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan	Jurnal Promotif Preventif	penelitian analitik dengan desain cross-sectional.	Terdapat hubungan signifikan antara waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien
8	[12]	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas	IJPHN (International Journal of Public Health and Nursing)	Metode kuantitatif dengan rancangan cross-sectional	waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan
9	[12]	Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat, Kinerja Pelayanan Kesehatan, Kualitas Informasi Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Pasien	Journal of Public Health Education, Vol. 04, No. 01	Metode kuantitatif dengan rancangan cross-sectional	Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan obat, kinerja pelayanan kesehatan, kualitas informasi kesehatan, dan tingkat kepuasan pasien
10	[7]	Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Di Poli Umum Puskesmas Pracimantoro I	Jurmiki (Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia)	Metode kuantitatif dengan rancangan cross-sectional	Ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien
11	[6]	Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar	Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing, Volume 4 Nomor 1	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan observasional analitik dan desain cross-sectional.	Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien
12	[13]	Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020	Jurnal Health Sains, Vol. 2, No. 1	Metode kuantitatif dengan rancangan cross-sectional	Terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil studi literatur dari 12 penelitian yang dianalisis, terlihat bahwa waktu tunggu pelayanan kesehatan merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Mayoritas penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien, baik dalam pelayanan di rumah sakit, klinik, maupun puskesmas. Penelitian oleh Pratama (2024), Rukmono et al. (2025), dan Sulisna et al. (2023) secara tegas menunjukkan bahwa semakin lama waktu tunggu, semakin rendah tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu indikator kecepatan layanan yang sangat diperhatikan oleh pasien.

Namun, terdapat satu penelitian dari Munawwaroh (2022) yang menyatakan bahwa waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor tunggal, melainkan juga oleh kualitas komunikasi, ketersediaan informasi kesehatan,

serta kinerja tenaga medis. Dalam hal ini, persepsi pasien terhadap pelayanan secara keseluruhan dapat mengimbangi kekurangan dalam satu aspek, seperti waktu tunggu.

Selain itu, beberapa penelitian juga mengungkap bahwa meskipun waktu tunggu telah memenuhi standar pelayanan minimal, keluhan dari pasien masih sering ditemukan. Misalnya, penelitian oleh Sari et al. (2021) dan Najib et al. (2024) menyatakan bahwa waktu tunggu untuk resep racikan dan non-racikan sudah sesuai standar (≤ 30 menit dan ≤ 60 menit), tetapi masih terdapat persepsi negatif dari pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa waktu tunggu yang ideal tidak hanya bergantung pada pencapaian standar, tetapi juga pada harapan dan pengalaman subjektif pasien selama proses pelayanan.

Dari sisi manajerial, hasil-hasil ini menegaskan pentingnya pengelolaan waktu tunggu secara efektif melalui penerapan sistem antrian yang efisien, optimalisasi sumber daya manusia, dan pemanfaatan teknologi informasi. Rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya perlu menjadikan waktu tunggu sebagai indikator kinerja pelayanan, bukan hanya untuk memenuhi regulasi, tetapi juga sebagai bentuk komitmen terhadap mutu dan kepuasan pengguna layanan.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa waktu tunggu merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien. Intervensi yang tepat dan berkelanjutan diperlukan untuk mempercepat proses layanan tanpa mengorbankan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien.

4. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan untuk melakukan kajian literatur terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang membahas hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien pada berbagai jenis fasilitas kesehatan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas studi menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Waktu tunggu yang lebih singkat umumnya berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan pasien, sedangkan waktu tunggu yang lama cenderung menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Meskipun standar waktu tunggu di banyak fasilitas telah terpenuhi, kepuasan pasien tetap dipengaruhi oleh persepsi, ekspektasi, dan pengalaman individu selama proses pelayanan. Oleh karena itu, pengelolaan waktu tunggu secara efektif menjadi aspek penting dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan dan membangun kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Referensi

- [1] E. D. M. Sari, K. I. Wahyuni, and P. R. Anindita, "Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anwar Medika," *J. Pharm. Sci. Technol.*, vol. 2, no. 1, pp. 80–87, 2021, doi: 10.30649/pst.v2i1.100.
- [2] A. Sulisna, D. Fitria, M. Fauzi, and A. M. Tarigan, "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Spesialistik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kabupaten Aceh Tamiang," *IJOH Indones. J. Public Heal.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–14, 2023, doi: 10.61214/ijoh.v1i1.22.
- [3] A. Ardoni, "Analisis Waiting Time, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Pemediasi," *J. Bus. Econ. UPI YPTK*, vol. 7, no. 3, pp. 308–315, 2022, doi: 10.35134/jbeupiyptk.v7i3.178.
- [4] Minister of Health, "Pub. L. No. NUMBER HK.01.07 /MENKES/239/2020, 01.07 Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia," 2020.
- [5] P. Rukmono, F. Yuliyati, and M. Ekonomi, "Hubungan Waktu Tunggu dan Jenis Jaminan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Lampung Eye," vol. 5, no. 2, pp. 695–705, 2025.
- [6] A. W. Wijayanti Fitria Eka Resti, Exda Hanung Lidiana, "Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar," *AISYIYAH SURAKARTA J. Nurs.*, vol. 4, pp. 40–45, 2023.
- [7] Y. A. Febri Rahma wati, Prita Devy Igiany, "Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Poli Umum Puskesmas Pracimantoro I," *J. Rekam Medis dan Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 02, pp. 23–28, 2023.
- [8] I. M. Sumayku, K. Pandelaki, G. D. Kandou, P. G. Wahongan, and E. Jeini, "Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara," no. 1, pp. 1–10, 2022.
- [9] S. Z. Najib, J. H. Yanti, A. Rohmah, A. Farmasi, and Y. Husada, "Waiting Time Evaluation of Outpatient Prescription Services at Pharmacy," vol. 16, no. 1, pp. 252–257, 2024.
- [10] S. A. Muhammad Anis Pratama, "Pengaruh kualitas pelayanan bpjs, hubungan komunikasi dokter-pasien, waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di klinik yai medika," *J. Ilm. Pendidik. Ekon. Kegur. dan Ilmu Pendidik.*, vol. Vol. 12, N, pp. 159–168, 2024, doi: 10.33603/ejpe.v1i2.9511.
- [11] V. E. S. Arjuna Ginting, Pomarida Simboon, "Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan," *Promot. Prev.*, vol. 6, no. 4, pp. 593–599, 2023.

-
- [12] F. I. Alissa Ikrima Munawwaroh, “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep,” *Indones. J. Public Heal. Nutr.*, vol. 2, no. 3, pp. 268–277, 2022.
- [13] B. I. Dedi Supandi, “Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020,” *J. Heal. Sains*, vol. 2, no. 1, pp. 33–43, 2021.
