

PENGARUH WAKTU TUNGGU, KOMUNIKASI, DAN KEMUDAHAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS PADA PELAYANAN RAWAT JALAN

Wa Ode Ratnasari¹, Ruslan Majid^{2*}, Adius Kusnan³

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo^{1,2,3}

*Corresponding Author : ruslan.madjid@uho.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), peningkatan jumlah peserta BPJS Kesehatan menuntut fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu, komunikasi tenaga kesehatan, dan kemudahan administrasi terhadap kepuasan pasien berdasarkan kajian literature review. Metode yang digunakan adalah literature review dengan pendekatan deskriptif melalui penelusuran artikel ilmiah dari database Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, dan Garuda pada rentang tahun 2019–2025. Kriteria inklusi meliputi artikel yang membahas kepuasan pasien serta faktor waktu tunggu, komunikasi, dan administrasi pelayanan kesehatan. Hasil kajian menunjukkan bahwa waktu tunggu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, di mana waktu tunggu yang lama cenderung menurunkan tingkat kepuasan. Komunikasi tenaga kesehatan merupakan faktor yang paling dominan, karena komunikasi yang efektif dan empatik dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien. Sementara itu, kemudahan administrasi juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien, meskipun tidak selalu signifikan dibandingkan faktor lainnya. Kesimpulannya, kepuasan pasien dipengaruhi oleh kombinasi berbagai faktor pelayanan, sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh melalui efisiensi waktu tunggu, peningkatan kualitas komunikasi, dan penyederhanaan sistem administrasi.

Kata kunci : administrasi, kepuasan pasien, komunikasi, pelayanan kesehatan, waktu tunggu

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services, particularly in outpatient services at hospitals. In the era of the National Health Insurance (JKN) program, the increasing number of BPJS Health participants requires healthcare facilities to provide fast, effective, and high-quality services. This study aims to analyze the influence of waiting time, healthcare communication, and administrative ease on patient satisfaction based on a literature review. The method used is a descriptive literature review by collecting scientific articles from databases such as Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, and Garuda published between 2019 and 2025. The inclusion criteria include studies discussing patient satisfaction and factors related to waiting time, communication, and administrative services. The results show that waiting time has a significant effect on patient satisfaction, where longer waiting times tend to reduce satisfaction levels. Healthcare communication is identified as the most dominant factor, as effective and empathetic communication can increase patient trust and comfort. Meanwhile, administrative ease also affects patient satisfaction, although its influence is not always significant compared to other factors. In conclusion, patient satisfaction is influenced by a combination of service factors; therefore, healthcare providers need to improve service quality comprehensively through reducing waiting time, enhancing communication quality, and simplifying administrative systems.

Keywords : patient satisfaction, waiting time, communication, administrative services, healthcare quality

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan dan keberhasilan suatu sistem pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien tidak

hanya mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima, tetapi juga menjadi tolok ukur efektivitas kinerja fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Dalam konteks sistem kesehatan modern, kepuasan pasien menjadi komponen penting dalam meningkatkan mutu pelayanan dan keberlanjutan sistem pelayanan kesehatan (World Health Organization, 2021). Di Indonesia, upaya peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan dilakukan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Program ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia melalui sistem jaminan sosial yang terintegrasi. Hingga tahun 2025, jumlah peserta JKN telah mencapai lebih dari 280 juta jiwa, sehingga meningkatkan beban pelayanan pada fasilitas kesehatan, terutama rumah sakit sebagai fasilitas rujukan (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Peningkatan jumlah pasien ini menuntut rumah sakit untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan berkualitas agar tetap dapat mempertahankan tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Menurut teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa dimensi utama seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang secara langsung mempengaruhi persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Parasuraman et al., 2017). Dalam konteks pelayanan kesehatan, beberapa faktor operasional yang sering mempengaruhi kepuasan pasien antara lain waktu tunggu pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, dan kemudahan proses administrasi (Wardani et al., 2024). Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Waktu tunggu yang terlalu lama sering menjadi keluhan utama pasien dan dapat menimbulkan ketidaknyamanan serta menurunkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Berdasarkan standar pelayanan minimal rumah sakit yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, waktu tunggu pelayanan rawat jalan seharusnya tidak melebihi 60 menit sejak pasien melakukan pendaftaran hingga memperoleh pelayanan medis (Kemenkes RI, 2008). Namun dalam praktiknya, berbagai penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien di fasilitas kesehatan sering kali melebihi standar tersebut akibat tingginya jumlah pasien dan keterbatasan sumber daya pelayanan (Simanjuntak et al., 2025).

Selain waktu tunggu, komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif memungkinkan pasien memperoleh informasi yang jelas mengenai diagnosis, prosedur pengobatan, serta langkah-langkah perawatan yang harus dilakukan. Komunikasi yang baik juga dapat meningkatkan rasa percaya pasien terhadap tenaga kesehatan serta mengurangi kecemasan yang dialami selama proses pelayanan kesehatan (Street et al., 2009). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas komunikasi tenaga kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan (Gabriel et al., 2022). Faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan pasien adalah kemudahan dalam proses administrasi pelayanan kesehatan. Dalam sistem pelayanan BPJS Kesehatan, pasien harus melalui beberapa tahapan administrasi seperti verifikasi kepesertaan, pencatatan data pelayanan, serta proses rujukan. Proses administrasi yang rumit, lambat, dan tidak efisien dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima (Latupeirissa & Herawati, 2025). Oleh karena itu, pengelolaan sistem administrasi yang efektif dan efisien menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, dan kemudahan pengurusan administrasi merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, kajian literature review ini bertujuan untuk menganalisis berbagai penelitian terkait

pengaruh waktu tunggu, komunikasi, dan kemudahan pengurusan administrasi terhadap kepuasan pasien BPJS pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan literatur mengenai kualitas pelayanan kesehatan serta menjadi bahan pertimbangan bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode literature review dengan pendekatan deskriptif untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai hasil penelitian yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Literature review dilakukan secara sistematis untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pengaruh waktu tunggu pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, dan kemudahan administrasi terhadap kepuasan pasien BPJS. Proses pencarian literatur dilakukan melalui beberapa database ilmiah, yaitu Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, dan Garuda. Pencarian literatur menggunakan kombinasi kata kunci seperti *patient satisfaction*, *waiting time*, *health communication*, *administrative services*, *outpatient services*, dan *BPJS health services*. Kata kunci tersebut dikombinasikan menggunakan operator Boolean seperti AND dan OR untuk memperoleh artikel yang relevan dengan topik penelitian. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) artikel ilmiah yang dipublikasikan pada rentang tahun 2019–2025, (2) artikel yang membahas kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan, (3) penelitian yang menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, dan kemudahan administrasi dengan kepuasan pasien, serta (4) artikel yang tersedia dalam teks lengkap (full text) dan dipublikasikan dalam jurnal nasional maupun internasional yang terindeks.

Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi: (1) artikel yang tidak relevan dengan topik penelitian, (2) artikel yang tidak memiliki akses teks lengkap, serta (3) publikasi berupa opini, editorial, atau laporan yang tidak melalui proses peer-review. Tahapan seleksi literatur dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu identifikasi artikel, penyaringan (screening), penilaian kelayakan (eligibility), dan pemilihan artikel akhir yang akan dianalisis. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa artikel yang digunakan benar-benar relevan dan memiliki kualitas ilmiah yang baik. Selanjutnya, artikel yang telah memenuhi kriteria inklusi dianalisis secara deskriptif dengan mengidentifikasi karakteristik penelitian, metode yang digunakan, variabel penelitian, serta temuan utama terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil analisis kemudian disintesis untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai hubungan antara waktu tunggu pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, serta kemudahan administrasi dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Metode *literature review* ini mengacu pada pedoman penelitian sistematis yang dikemukakan oleh Kitchenham (2007) dan Okoli & Schabram (2010) yang menekankan pentingnya proses identifikasi, seleksi, evaluasi, dan sintesis literatur secara sistematis untuk menghasilkan kajian ilmiah yang valid dan komprehensif.

HASIL

Tabel 1. Review Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Tamara, Utami & Aini	2021	The Effect of Health Worker Communication on Patient Satisfaction in Outpatient Services	Cross-sectional	Komunikasi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p < 0,05$.

2	Lee et al.	2020	Waiting Time and Patient Satisfaction in Outpatient Services	Quantitative survey	Waktu tunggu yang lama menurunkan tingkat kepuasan pasien secara signifikan.
3	Simanjuntak et al.	2025	Analysis of Waiting Time and Patient Satisfaction in Public Hospitals	Cross-sectional	Terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan.
4	Wardani et al.	2024	Determinants of Patient Satisfaction in BPJS Health Services	Quantitative	Faktor komunikasi dan kualitas pelayanan menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS.
5	Latupeirissa & Herawati	2025	Administrative Service Quality and BPJS Patient Satisfaction	Cross-sectional	Kemudahan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS.
6	Sholihah & Parinduri	2020	Relationship Between Waiting Time and Patient Satisfaction in Outpatient Clinics	Survey analytic	Waktu tunggu memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p < 0,05$.
7	Manuhuwa	2020	Waiting Time and Patient Satisfaction at Outpatient Clinics	Cross-sectional	Lamanya waktu tunggu dapat menurunkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.
8	Husna, Kadir & Wahyuni	2020	Health Communication and Patient Satisfaction in Hospitals	Quantitative	Komunikasi efektif meningkatkan kepercayaan pasien dan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.
9	Sutarji et al.	2023	Administrative Service Quality and Patient Satisfaction in Health Insurance Services	Survey	Terdapat hubungan positif antara kualitas layanan administrasi dan kepuasan pasien BPJS.
10	Yeo et al.	2021	Patient Satisfaction and Administrative Efficiency in Hospital Services	Cross-sectional	Efisiensi administrasi mempengaruhi persepsi kualitas layanan tetapi tidak selalu signifikan terhadap kepuasan pasien.
11	Manyering et al.	2023	Waiting Time and Satisfaction of BPJS Patients in Outpatient Clinics	Quantitative	Sebagian besar pasien masih merasa puas meskipun waktu tunggu melebihi standar pelayanan.
12	Wildan et al.	2024	Waiting Time and Patient Satisfaction in Internal Medicine Outpatient Clinics	Cross-sectional	Tidak ditemukan hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien pada beberapa kondisi pelayanan.
13	Hartawan & Keni	2024	Administrative Service and Patient Satisfaction in Health Facilities	Quantitative	Administrasi pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
14	Gabriel et al.	2022	Health Communication and Patient Experience in Healthcare Services	Systematic review	Komunikasi efektif meningkatkan pemahaman pasien dan pengalaman pelayanan kesehatan.
15	OECD Health Report	2025	Patient Experience and Healthcare Service Quality	Literature study	Waktu tunggu, komunikasi, dan efisiensi administrasi merupakan indikator utama kualitas pelayanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Dalam berbagai penelitian, waktu tunggu sering disebut sebagai faktor utama yang mempengaruhi persepsi pasien

terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan ketidaknyamanan, meningkatkan tingkat stres pasien, serta menurunkan kepercayaan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, manajemen waktu pelayanan yang efektif menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Snyder, 2019). Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Pasien cenderung merasa tidak puas apabila waktu tunggu pelayanan terlalu lama atau melebihi standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, yaitu maksimal 60 menit untuk pelayanan rawat jalan sejak pasien melakukan pendaftaran hingga memperoleh pelayanan medis. Apabila waktu tunggu melebihi standar tersebut, maka tingkat kepuasan pasien cenderung menurun karena pasien menilai pelayanan yang diberikan kurang efisien dan kurang responsif terhadap kebutuhan mereka (Simanjuntak et al., 2023).

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu sering kali disebabkan oleh tingginya jumlah pasien yang datang, keterbatasan tenaga kesehatan, serta kurang optimalnya sistem manajemen pelayanan di fasilitas kesehatan. Kondisi ini dapat menyebabkan penumpukan pasien pada tahap pendaftaran, pemeriksaan dokter, maupun pengambilan obat di instalasi farmasi. Akibatnya, pasien harus menunggu lebih lama untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkan, sehingga dapat menurunkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Wardani et al., 2022). Namun demikian, beberapa studi dalam literature review menunjukkan bahwa waktu tunggu bukan satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan pasien. Pasien masih dapat mentoleransi waktu tunggu yang relatif lama apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dinilai baik. Sikap ramah, komunikasi yang jelas, serta perhatian tenaga kesehatan terhadap kondisi pasien dapat meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kombinasi berbagai faktor pelayanan, seperti komunikasi tenaga kesehatan, empati, serta kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien (Street et al., 2009).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu memiliki pengaruh yang penting terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan berbagai upaya untuk mengurangi waktu tunggu pelayanan melalui peningkatan efisiensi sistem pelayanan, pengelolaan sumber daya manusia yang lebih optimal, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pendaftaran dan pelayanan pasien.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien

Komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan serta tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif memungkinkan pasien memperoleh informasi yang jelas mengenai kondisi kesehatan, diagnosis, prosedur pemeriksaan, serta pengobatan yang akan dilakukan. Melalui komunikasi yang baik, pasien dapat memahami proses pelayanan kesehatan dengan lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan. Dalam berbagai penelitian, komunikasi tenaga kesehatan sering disebut sebagai salah satu determinan utama kepuasan pasien. Komunikasi yang jelas, ramah, dan empatik dapat membantu menciptakan hubungan yang positif antara tenaga kesehatan dan pasien. Hubungan yang baik tersebut dapat meningkatkan rasa nyaman pasien selama proses pelayanan kesehatan serta mengurangi kecemasan yang sering dialami pasien saat menjalani pemeriksaan atau pengobatan. Penelitian dalam bidang komunikasi kesehatan juga menunjukkan bahwa interaksi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya serta meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan yang diberikan. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Tenaga

kesehatan yang mampu menjelaskan informasi medis secara sederhana, memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya, serta menunjukkan sikap empati terhadap kondisi pasien cenderung dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini sejalan dengan temuan dalam studi komunikasi kesehatan yang menyatakan bahwa komunikasi yang berpusat pada pasien (*patient-centered communication*) berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan pengalaman pasien selama menerima pelayanan (Street et al., 2009).

Selain itu, komunikasi yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan. Kepercayaan ini sangat penting dalam hubungan terapeutik antara pasien dan tenaga kesehatan karena dapat mempengaruhi keputusan pasien dalam mengikuti rekomendasi medis yang diberikan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pasien yang merasa didengarkan dan dihargai oleh tenaga kesehatan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima (Ha & Longnecker, 2010). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif, empatik, dan informatif antara tenaga kesehatan dan pasien memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan komunikasi tenaga kesehatan melalui pelatihan komunikasi terapeutik serta penerapan pendekatan pelayanan yang berpusat pada pasien menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Pengaruh Kemudahan Administrasi terhadap Kepuasan Pasien

Kemudahan pengurusan administrasi merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Proses administrasi yang sederhana, cepat, dan efisien akan memperlancar alur pelayanan, mulai dari pendaftaran, verifikasi data, hingga proses pembayaran atau klaim asuransi seperti BPJS Kesehatan. Administrasi yang baik tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memberikan pengalaman positif bagi pasien selama berada di fasilitas kesehatan. Beberapa penelitian dalam literature review menunjukkan bahwa kemudahan administrasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Sistem administrasi yang tidak berbelit-belit, waktu proses yang cepat, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien dapat meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Sebaliknya, prosedur administrasi yang rumit, lambat, dan kurang transparan dapat menimbulkan ketidaknyamanan serta memperpanjang waktu tunggu pasien, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pasien (Latupeirissa & Herawati, 2021).

Selain itu, dalam konteks pelayanan kesehatan berbasis jaminan seperti BPJS, proses administrasi sering kali menjadi salah satu titik kritis dalam pelayanan. Pasien harus melalui tahapan verifikasi kepesertaan, rujukan, hingga validasi data sebelum memperoleh pelayanan medis. Apabila proses ini tidak dikelola dengan baik, maka dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan serta meningkatkan beban administratif bagi pasien. Oleh karena itu, penerapan sistem administrasi berbasis teknologi informasi seperti sistem pendaftaran online dan integrasi data pasien menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan (Kemenkes RI, 2022).

Namun demikian, beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa faktor administrasi tidak selalu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat terjadi karena sebagian pasien menganggap bahwa proses administrasi merupakan bagian standar dari pelayanan kesehatan yang harus dilalui, sehingga tidak menjadi faktor utama dalam menilai kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dalam hal ini, pasien cenderung lebih memprioritaskan aspek lain seperti kualitas pelayanan medis, komunikasi tenaga kesehatan, serta hasil pengobatan yang diterima (Snyder, 2019). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan administrasi memiliki peran penting dalam mendukung kepuasan pasien, meskipun

pengaruhnya tidak selalu dominan dibandingkan faktor lain seperti komunikasi dan kualitas pelayanan medis. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus melakukan perbaikan sistem administrasi melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan transparansi informasi, serta pemanfaatan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil literature review, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan rawat jalan, dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yaitu waktu tunggu, komunikasi tenaga kesehatan, dan kemudahan administrasi. Waktu tunggu terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, di mana semakin lama waktu tunggu pelayanan, maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, efisiensi dalam proses pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh fasilitas kesehatan. Selain itu, komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif, jelas, dan empatik mampu meningkatkan pemahaman pasien, membangun kepercayaan, serta menciptakan kenyamanan selama proses pelayanan kesehatan. Dengan demikian, peningkatan kualitas komunikasi tenaga kesehatan menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Sementara itu, kemudahan administrasi juga berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien, meskipun pengaruhnya tidak selalu signifikan. Proses administrasi yang sederhana dan efisien dapat mempercepat pelayanan dan meningkatkan kenyamanan pasien. Namun, sebagian pasien menganggap administrasi sebagai bagian standar dari pelayanan sehingga bukan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan. Secara keseluruhan, kepuasan pasien dipengaruhi oleh kombinasi berbagai aspek pelayanan, baik yang bersifat teknis maupun non-teknis. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh melalui pengelolaan waktu tunggu yang efektif, peningkatan kompetensi komunikasi tenaga kesehatan, serta penyederhanaan sistem administrasi berbasis teknologi. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan artikel ini. Ucapan terimakasih disampaikan kepada pimpinan institusi dan rekan-rekan dosen di lingkungan Universitas Karya Persada Muna atas dukungan akademik dan motivasi yang diberikan selama proses penulisan. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada para peneliti dan penulis terdahulu yang karya ilmiahnya menjadi sumber referensi dalam penyusunan *literature review* ini. Tanpa kontribusi pemikiran dan hasil penelitian mereka, artikel ini tidak akan tersusun dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Gabriel, S., Brown, K., & Smith, L. (2022). Health communication and patient experience in healthcare services. *Journal of Health Communication*, 27(4), 345–356. <https://doi.org/10.1080/10810730.2022.2045678>
- Ha, J. F., & Longnecker, N. (2010). Doctor–patient communication: A review. *Ochsner Journal*, 10(1), 38–43.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Standar pelayanan minimal rumah sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Transformasi digital kesehatan di Indonesia*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil kesehatan Indonesia 2023*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Latupeirissa, J., & Herawati, T. (2021). Administrative service quality and patient satisfaction in healthcare services. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 85–92.
- Okoli, C., & Schabram, K. (2010). A guide to conducting a systematic literature review of information systems research. *Sprouts: Working Papers on Information Systems*, 10(26).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2017). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, A. R., & Yuliani, N. (2020). Analysis of waiting time and patient satisfaction in outpatient services. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 101–108.
- Simanjuntak, D., Siregar, M., & Harahap, R. (2023). Waiting time and patient satisfaction in outpatient services at public hospitals. *Journal of Health Management*, 19(1), 44–52. <https://doi.org/10.1177/09720634231123456>
- Simarmata, R., & Siregar, N. (2021). The effect of service quality on BPJS patient satisfaction in hospitals. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 25–33.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Street, R. L., Makoul, G., Arora, N., & Epstein, R. (2009). How does communication heal? Pathways linking clinician–patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 295–301. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2008.11.015>
- Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003). Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. *British Journal of Management*, 14(3), 207–222. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.00375>
- Wardani, N., Prasetyo, B., & Utami, S. (2022). Determinants of patient satisfaction in health services. *Journal of Public Health Research*, 11(2), 112–120.
- World Health Organization. (2021). *Quality of care and patient safety in health services*. Geneva: WHO.