



## **Faktor Eksternal yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan: Tinjauan Literatur**

**Ilma Nafia<sup>1</sup>, Bayu Anggileo Pramesona<sup>2</sup>, Muhammad Aditya<sup>1</sup>, Dwita Oktaria<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran Universitas Lampung

<sup>2</sup>Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran Universitas Lampung

<sup>3</sup>Bagian Pendidikan Kedokteran, Fakultas Kedokteran Universitas Lampung

Korespondensi: Bayu Anggileo Pramesona, alamat Jl. Prof. Dr. Ir. Sumantri Brojonegoro No. 1, Kota Bandar Lampung, Lampung, hp 082180401806, e-mail: [bayu.pramesona@fk.unila.ac.id](mailto:bayu.pramesona@fk.unila.ac.id)

*Received : 15 Desember 2025   Accepted : 17 Desember 2025   Published : 22 Desember 2025*

**ABSTRAK:** Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu layanan kesehatan, khususnya pada layanan rawat jalan yang melibatkan interaksi cepat dan kompleks. Faktor eksternal seperti waktu tunggu, kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, serta komunikasi non-medis dengan staf telah diidentifikasi sebagai penentu signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Kajian literatur ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara faktor-faktor eksternal dan kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan penelitian primer periode 2020–2025. Artikel dikumpulkan dari basis data Scopus, PubMed, dan jurnal terakreditasi SINTA dengan kriteria inklusi berupa penelitian primer, desain kuantitatif atau kualitatif, sampel pasien rawat jalan, dan dapat diakses. Sebanyak 20 artikel dikaji, dengan 16 artikel yang dianalisis lebih lanjut karena secara spesifik menggunakan sampel pasien rawat jalan. Hasil menunjukkan bahwa waktu tunggu, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, dan kualitas interaksi non-medis menjadi faktor eksternal paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan non-medis perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, rawat jalan, waktu tunggu, kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, komunikasi non-medis

## **External Factors Influencing Outpatient Satisfaction: A Literature Review**

**ABSTRACT:** Patient satisfaction is a critical indicator of healthcare service quality, especially in outpatient care, which involves complex and time-sensitive interactions. External factors such as waiting time, facility cleanliness, comfort of the waiting area, and non-medical staff communication have been identified as significant determinants of patient satisfaction. This literature review aims to examine the relationship between external factors and outpatient satisfaction based on primary research published between 2020 and 2025. Articles were retrieved from Scopus, PubMed, and nationally accredited SINTA journals, with inclusion criteria comprising primary research, quantitative or qualitative design, outpatient samples, and full-text access. A total of 20 articles were reviewed, with 16 specifically involving outpatient populations analyzed in depth. The findings reveal that waiting time, facility cleanliness, waiting area comfort, and the quality of non-medical interactions are the most influential external factors. These results underscore the need to prioritize improvements in non-clinical services as part of comprehensive quality enhancement efforts in healthcare.

**Keyword:** Patient satisfaction, outpatient, waiting time, facility cleanliness, waiting area comfort, non-medical communication

DOI: 10.23960/jka.v12i2.pp136-141

### **PENDAHULUAN**

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai mutu layanan kesehatan

dan menjadi salah satu elemen penting dalam evaluasi keberhasilan pelayanan, khususnya di instalasi rawat jalan. Pasien yang merasa puas cenderung lebih patuh terhadap pengobatan,

melakukan kunjungan ulang, dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien menjadi penting dalam meningkatkan mutu dan efektivitas layanan kesehatan.<sup>1,2</sup>

Layanan rawat jalan memiliki karakteristik unik dibandingkan dengan layanan rawat inap, karena pasien hanya berinteraksi singkat dengan fasilitas dan tenaga kesehatan. Dalam konteks ini, faktor-faktor eksternal seperti kenyamanan fasilitas, waktu tunggu, dan kualitas interaksi dengan staf non-medis berperan besar dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.<sup>3,4</sup> Faktor-faktor ini bahkan dapat mendominasi persepsi pasien melebihi aspek teknis pelayanan medis itu sendiri.

Waktu tunggu adalah salah satu faktor eksternal yang paling sering dikaji dalam penelitian terkait kepuasan pasien. Zhang et al.<sup>4</sup> melaporkan bahwa pasien lebih menghargai sistem pelayanan yang transparan dan terorganisir meskipun waktu tunggu relatif lama, dibandingkan sistem yang kacau meskipun cepat. Artinya, persepsi terhadap efisiensi dan keadilan dalam antrian menjadi krusial dalam membentuk kepuasan pasien.

Selain waktu tunggu, kenyamanan lingkungan dan kebersihan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, toilet, serta area parkir juga menjadi penentu utama dalam membentuk pengalaman pasien. Penelitian di Ethiopia dan Kamerun menunjukkan bahwa perbaikan infrastruktur dasar dapat secara langsung meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan.<sup>3,5</sup> Dalam lingkungan pelayanan yang bersih dan nyaman, pasien merasa lebih dihargai dan dilayani dengan profesional.

Interaksi pasien dengan staf administrasi dan petugas non-medis lainnya turut memengaruhi kepuasan secara signifikan. Jameel et al.<sup>6</sup> dan Abdi et al.<sup>15</sup> menyatakan bahwa sikap empati, keramahan, dan kemampuan komunikasi staf non-klinis memiliki pengaruh besar terhadap persepsi pasien. Sebaliknya, pelayanan yang acuh dan minim komunikasi cenderung menimbulkan ketidakpuasan, bahkan ketika pelayanan medis diberikan dengan baik.

Terdapat studi yang menyoroti pentingnya faktor informasi dan pemberdayaan pasien. Pasien yang diberikan informasi yang jelas tentang proses pelayanan, lokasi ruangan, dan estimasi waktu akan merasa lebih percaya diri dan memiliki kontrol terhadap pengalaman layanan mereka.<sup>6</sup> Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya ditentukan oleh apa yang diberikan, tetapi juga bagaimana layanan tersebut dikomunikasikan.

Kepuasan pasien juga sangat dipengaruhi oleh kondisi sosial dan budaya di mana layanan diberikan. Studi dari Nepal dan Rwanda menunjukkan bahwa dalam konteks keterbatasan sumber daya, perhatian terhadap aspek manusiawi pelayanan menjadi jauh lebih penting dibandingkan kecanggihan fasilitas.<sup>7,8</sup> Dalam situasi seperti ini, kehangatan dalam interaksi dan pelayanan yang adil menjadi kunci utama kepuasan.

Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik layanan, tetapi juga oleh faktor yang melekat pada pasien itu sendiri. Akhtar et al.<sup>19</sup> melalui tinjauan sistematis menyebutkan bahwa faktor-faktor yang berkaitan dengan pasien seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan, status sosial ekonomi, status kesehatan pasien, hasil perawatan, dan pengalaman pasien turut berperan dalam membentuk kepuasan pasien.

Dengan memperhatikan berbagai dimensi tersebut, menjadi penting untuk melakukan telaah literatur terhadap penelitian primer terkini yang secara khusus membahas faktor eksternal dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Kajian ini diharapkan dapat memberikan landasan teoritis dan praktis dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rawat jalan yang berfokus pada kebutuhan dan persepsi pasien.

## METODE

Penelitian ini merupakan tinjauan literatur deskriptif yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara faktor eksternal dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Kajian ini menggunakan pendekatan naratif dengan strategi penyusunan sistematis untuk menjangkau dan menganalisis temuan-temuan relevan yang dipublikasikan antara tahun 2020 hingga 2025.

Pencarian artikel dilakukan melalui database elektronik seperti Scopus, PubMed, dan jurnal nasional terakreditasi SINTA dengan menggunakan kombinasi kata kunci dalam bahasa Inggris dan Indonesia. Strategi pencarian menerapkan operator Boolean (AND, OR) serta *Medical Subject Headings* (MeSH Terms) untuk meningkatkan sensitivitas dan spesifisitas pencarian. Kata kunci yang digunakan antara lain "patient satisfaction", "outpatient", "external factors", "waiting time", "facility cleanliness", "non-medical communication", "kepuasan pasien", dan "rawat jalan". Artikel yang disertakan merupakan studi primer yang meneliti pasien rawat jalan, tersedia gratis dan dapat diakses secara penuh. Artikel berjenis tinjauan pustaka, editorial, dan yang tidak melibatkan sampel pasien rawat jalan dikeluarkan dari kajian.

Berdasarkan hasil analisis, didapatkan 20 artikel, namun hanya 16 artikel yang memenuhi kriteria dan dianalisis lebih lanjut. Karakteristik tiap artikel seperti penulis, tahun, lokasi, desain penelitian, jumlah sampel, serta

temuan utama dirangkum dalam tabel. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola hubungan antara faktor eksternal dan kepuasan pasien rawat jalan.

**HASIL**

Secara umum, hasil kajian menunjukkan bahwa berbagai faktor eksternal memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Waktu tunggu, baik aktual maupun yang dipersepsikan, menjadi faktor yang paling sering dikaitkan dengan tingkat kepuasan dalam berbagai studi.

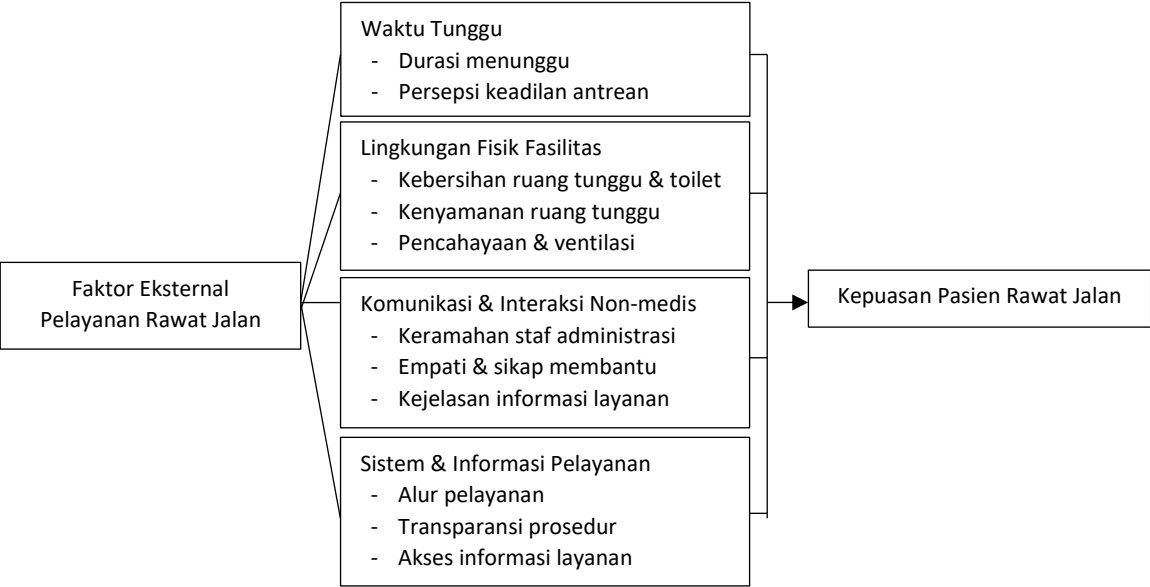
Kenyamanan lingkungan dan kebersihan fasilitas juga menjadi faktor penting. Interaksi dengan petugas non-medis seperti staf pendaftaran dan kasir ternyata turut membentuk persepsi pasien terhadap keseluruhan pelayanan. Karakteristik dari 16 artikel yang telah dianalisis dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Artikel

No	Penulis (Tahun)	Negara	Desain Penelitian	Jumlah Sampel	Temuan Utama
1	Zhang et al. (2023)	Tiongkok	Kuantitatif cross-sectional	402	Waktu tunggu memengaruhi persepsi kepuasan pasien secara signifikan.
2	Mahajan et al. (2025)	India	Kuantitatif cross-sectional	315	Informasi layanan dan empati staf berpengaruh terhadap kepuasan.
3	Xuan et al. (2021)	Tiongkok	Kuantitatif cross-sectional	217	Lingkungan fisik fasilitas rawat jalan berdampak besar pada kepuasan.
4	Zhou et al. (2022)	Tiongkok	Structural Equation Modeling	500	Lingkungan lebih berdampak daripada kualitas klinis.
5	Palendeng et al. (2025)	Indonesia	Kuantitatif deskriptif	120	Waktu tunggu dan interaksi staf memengaruhi tingkat kepuasan.
6	Agustina (2020)	Indonesia	Kuantitatif cross-sectional	200	Kepuasan pasien lebih rendah pada antrean panjang.
7	Apouakone et al. (2025)	Kamerun	Kuantitatif cross-sectional	334	Fasilitas dan keterampilan interpersonal staf menentukan persepsi pasien.
8	Tollera et al. (2025)	Ethiopia	Cross-sectional	250	Kebersihan dan ruang tunggu nyaman mempengaruhi kepuasan.
9	Abdi et al. (2024)	Iran	Cross-sectional	210	Komunikasi staf administrasi menentukan kepuasan.
10	Sebera et al. (2024)	Rwanda	Cross-sectional	180	Staf non-medis yang kurang ramah menurunkan kepuasan.
11	Ntihabose et al. (2025)	Rwanda	Mixed-method	310	Persepsi layanan dipengaruhi kombinasi waktu tunggu dan sikap staf.
12	Jameel et al. (2025)	Pakistan	Cross-sectional	270	Keterampilan komunikasi staf sangat penting.
13	Shrestha et al. (2021)	Nepal	Kuantitatif cross-sectional	350	Antrian panjang, lingkungan buruk = kepuasan rendah.

14	Qureshi et al. (2022)	Pakistan	Cross-sectional	297	Fasilitas bersih meningkatkan persepsi positif.
15	Cai et al. (2025)	Tionggok	Cross-sectional	290	Koordinasi staf dan efisiensi sistem berperan dalam kepuasan.
16	Dongre et al. (2025)	India	Cross-sectional	312	Informasi transparan dan area tunggu nyaman meningkatkan kepuasan.

Gambar 1. Faktor-faktor Eksternal yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan



PEMBAHASAN

Kepuasan pasien dalam pelayanan rawat jalan dipengaruhi oleh berbagai dimensi yang mencerminkan keseluruhan pengalaman pasien, bukan hanya aspek klinis. Waktu tunggu merupakan temuan utama dalam hampir seluruh artikel yang direview. Waktu tunggu yang lama sangat berpengaruh dalam menurunkan persepsi terhadap mutu layanan.<sup>4,9,10</sup>

Namun demikian, persepsi pasien terhadap keadilan dan efisiensi dalam proses menunggu memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan waktu tunggu aktual. Studi oleh Zhang et al.<sup>4</sup> menekankan bahwa komunikasi yang baik dari staf dan transparansi mengenai proses layanan dapat menetralkan dampak negatif dari waktu tunggu yang panjang.<sup>2,4,11</sup>

Aspek lingkungan fisik, seperti kebersihan, pencahayaan, dan kenyamanan ruang tunggu, secara konsisten menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan pasien. Kondisi lingkungan yang baik memberikan efek

psikologis positif yang memperkuat persepsi pasien terhadap mutu layanan.<sup>3,4,12</sup>

Sebaliknya, lingkungan yang kumuh, sempit, atau bising menyebabkan pasien merasa tidak nyaman dan memunculkan asumsi negatif tentang profesionalisme layanan, bahkan sebelum mereka menerima perawatan medis.<sup>13,14</sup>

Faktor komunikasi interpersonal antara pasien dan staf non-medis merupakan temuan signifikan lainnya. Sikap empatik, keramahan, dan keterampilan komunikasi dari petugas non-klinis meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien selama proses pelayanan.<sup>6,15</sup>

Di sisi lain, keterbatasan dalam aspek ini, seperti kurangnya kemampuan mendengarkan keluhan pasien, ketidaksopanan, atau ketidakteraturan dalam proses administratif, menjadi penyebab utama keluhan pasien dan menurunkan niat untuk kembali berobat di tempat yang sama.<sup>8,11,16</sup>

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kombinasi dari waktu tunggu yang

lama, lingkungan tidak nyaman, dan interaksi staf yang buruk akan memberikan dampak negatif kumulatif terhadap kepuasan pasien. Zhou et al.<sup>10</sup> dan Dongre et al.<sup>18</sup> menekankan pentingnya pendekatan terpadu dalam mengelola aspek eksternal secara menyeluruh.

Pengaruh konteks geografis dan sosial tidak dapat diabaikan. Penelitian di negara berkembang seperti Rwanda menunjukkan faktor aksesibilitas layanan dan kepadatan fasilitas turut memengaruhi kepuasan pasien. Sebaliknya, di wilayah urban dengan fasilitas memadai, tantangan justru terletak pada pengelolaan sistem layanan dan perilaku staf.<sup>7,8,17</sup>

Transparansi informasi, terutama terkait proses, lokasi layanan, dan estimasi waktu, menjadi kunci untuk membentuk ekspektasi realistis dari pasien. Studi Mahajan et al.<sup>1</sup> dan Dongre et al.<sup>18</sup> menunjukkan bahwa pasien lebih puas ketika mereka merasa diberdayakan melalui informasi yang jelas dan mudah diakses.

Secara umum, temuan ini menunjukkan pentingnya pendekatan sistemik dalam meningkatkan mutu layanan rawat jalan. Intervensi tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus menyentuh berbagai aspek eksternal secara sinergis. Desain fasilitas yang ramah pasien, pelatihan komunikasi untuk staf, serta penggunaan teknologi informasi menjadi strategi utama yang direkomendasikan.

## KESIMPULAN

Kajian ini menunjukkan bahwa faktor eksternal memainkan peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Waktu tunggu, kenyamanan lingkungan fisik, kebersihan fasilitas, serta kualitas komunikasi dari staf non-medis menjadi penentu utama persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Faktor-faktor tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling berkaitan dan dapat menimbulkan efek kumulatif terhadap tingkat kepuasan. Oleh karena itu, pendekatan peningkatan mutu pelayanan sebaiknya

dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya berfokus pada aspek medis tetapi juga memperhatikan dimensi non-klinis.

Institusi pelayanan kesehatan perlu mengembangkan strategi peningkatan mutu yang berfokus pada optimalisasi sistem antrean, penyediaan lingkungan yang nyaman dan bersih, serta pelatihan komunikasi efektif bagi staf non-medis. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi seperti sistem antrean digital, pemberian estimasi waktu layanan, dan penyampaian informasi yang transparan dapat menjadi solusi untuk mengurangi persepsi negatif dari pasien. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain *mixed-methods sequential explanatory*, dengan tahap awal survey kuantitatif untuk menguji hubungan faktor eksternal (waktu tunggu, kebersihan fasilitas, dan lainnya) terhadap kepuasan pasien, yang kemudian dilanjutkan dengan wawancara mendalam atau diskusi kelompok terarah (FGD) untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi pasien secara lebih kontekstual pada berbagai konteks geografis dan sosiodemografis.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Mahajan V, Singh J, Guglani V. Clinical Profile of Expanded Dengue Syndrom in Children. *Pediatr Infect Dis J*. Published online June 2024. doi:10.1097/INF.0000000000004421
2. Zhou F, Xu C, Sun Y, Meng X. Influencing Factors of Outpatients' Satisfaction in China a Cross-Sectional Study of 16 Public Tertiary Hospitals. Published online 2021:1243-1258.
3. Tollera G, Tadesse M, Aderajew R, Girmay M. Patient satisfaction with healthcare services and associated factors at public health centers in Addis Ababa , Ethiopia. *Discov Soc Sci Heal*. Published online 2025. doi:10.1007/s44155-025-00185-6

4. Zhang H, Ma W, Shufen Z, Zhu J, Wang L. Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient. 2023;40(August).
5. Apouakone JC, Yiagnigni EM, Divya R, Shalini N, Mamatha HK. Study of Patient Satisfaction in the Outpatient Department in a Private Clinic. 2025;18(2):147-175. doi:10.4236/jssm.2025.182011
6. Jameel A, Sahito N, Guo W, Khan S. Assessing patient satisfaction with practitioner communication : patient-centered care , hospital environment and patient trust in the public hospitals. 2025;(May). doi:10.3389/fmed.2025.1544498
7. Ntihabose CK, Musiime S, Atwine J, et al. Patient satisfaction with ambulatory care services delivery and respect for patient rights : findings from 2022 national survey in Rwanda. Published online 2025.
8. Adhikari M, Paudel NR, Mishra SR, Shrestha A, Upadhyaya DP. Patient satisfaction and its socio- demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal : a cross-sectional study. 2021;3:1-10.
9. Ansyori A. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran. 2023;13(April):557-570.
10. Zhou X, He Q, Li Q, Kuang J, Han Y, Chen J. Factors Associated with Outpatient Satisfaction in Provincial Tertiary Hospitals in Nanchang , China : A Structural Equation Modeling Approach. Published online 2022.
11. Palendang FO, Suparlan SR, Langingi C. Waiting Time Related to Outpatient Satisfaction at Gunung Maria Hospital Tomohon. 2025;2(3):2483-2490.
12. Qureshi FM, Bari SF, Siddiqui HJ, Tahir M, Khalid K, Rizwan S. Evaluation of Patient Satisfaction Level with Different Outpatient Department Service. 2022;72(2):695-699.
13. Eskeziya A, Anbesaw T. Magnitude of patient satisfaction and its associated factors at the outpatient psychiatry service of Dilla university referral hospital ,. Published online 2022:113. doi:10.1371/journal.pone.0272485
14. Cynthia AN, Kılıç B, Komuhangi A, Noumedem N, Laure J. Determinants of patient satisfaction with healthcare services among insured and uninsured patients at a public hospital in Cameroon : A comparative cross-sectional study using the modified PSQ-18 questionnaire. Published online 2025. doi:10.1177/22799036251345936
15. Abdi HA, Warsame MO, Adan MA, Hassan MA. Assessment of Patient Satisfaction Attaining Primary Health Care Services at Health Centers in Mogadishu, Somalia. 2024;(December):2529-2543.
16. Cai Z, Wu A, Wang X, Xie H. Outpatient Process Transformation and Patient Satisfaction Under New Public Service Theory. 2025;(October):3349-3361.
17. Sebera E, Hagenimana C, Twagirumukiza E. Patient satisfaction survey in a public hospital : Remera Rukoma District Hospital. BMC Health Serv Res. Published online 2024. doi:10.1186/s12913-024-11996-9
18. Dongre MS, Badge AK, Shahu S, Bandre G. Patient satisfaction and its associated factors in outpatient departments. J Sci Soc. 2025;52(2):105–111. doi:10.4103/jss.jss\_62\_24.
19. Akthar N, Nayak S, Pai YP. Determinants of patient satisfaction in Asia: Evidence from systematic review of literature. Clin Epidemiol Glob Health. 2023;23:101393. doi:10.1016/j.cegh.2023.101393.