

RINGKASAN

**Universitas Muslim Indonesia
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Peminatan Administrasi Kebijakan dan Kesehatan
Hasil Penelitian**

**Putri Adhira Qania
14120210158**

“Hubungan Waktu Tunggu dan Kenyamanan Ruang Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Lansia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2025”

Kelompok lansia merupakan kelompok rentan yang membutuhkan pelayanan kesehatan berkualitas dan ramah lansia. Kepuasan pasien lansia menjadi indikator penting dalam menilai mutu layanan rumah sakit, terutama terkait waktu tunggu dan kenyamanan ruang tunggu. Waktu tunggu yang lama dan ruang tunggu yang kurang nyaman dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien lansia. Data kunjungan di RSUD Labuang Baji menunjukkan penurunan jumlah pasien lansia, dan hasil observasi awal mengindikasikan ketidakpuasan terhadap waktu tunggu dan kenyamanan ruang tunggu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu dan kenyamanan ruang tunggu berdasarkan dimensi *servicescape* (lingkungan sekitar, tata letak dan fungsi ruang, serta simbol, tanda, dan artefak), berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien lanjut usia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sebanyak 190 responden lansia dipilih menggunakan teknik *cluster purposive sampling* berdasarkan poli dengan kunjungan terbanyak (jantung, saraf, dan penyakit dalam).

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden menyatakan bahwa waktu tunggu di Instalasi Rawat Jalan melebihi batas waktu yang ditetapkan Kementerian Kesehatan yaitu 60 menit dan kondisi ruang tunggu kurang nyaman bagi pasien lanjut usia. Hasil analisis bivariat mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan ketiga dimensi kenyamanan ruang tunggu dengan kepuasan pasien lansia.

Dari temuan tersebut disimpulkan bahwa pengurangan waktu tunggu dan peningkatan kenyamanan ruang tunggu sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien lansia. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak rumah sakit dan pemangku kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang ramah lansia, serta menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka : 42 (2019-2025)

Kata Kunci : Lansia, Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu, Kenyamanan Ruang Tunggu, *Servicescape*, Pelayanan Kesehatan