



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph7115>

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DAN KENYAMANAN RUANG TUNGGU DENGAN  
KEPUASAN PASIEN LANSIA DI INSTALASI RAWAT JALAN  
RSUD LABUANG BAJI

<sup>K</sup>Putri Adhira Qania<sup>1</sup>, Nurmiati Muchlis<sup>2</sup>, Haeruddin<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Peminatan Adminstrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,  
Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi(<sup>K</sup>): [putriaqania@gmail.com](mailto:putriaqania@gmail.com)

[putriaqania@gmail.com](mailto:putriaqania@gmail.com)<sup>1</sup>, [nurmiati.muchlis@umi.ac.id](mailto:nurmiati.muchlis@umi.ac.id)<sup>2</sup>, [haeruddin.eman@umi.ac.id](mailto:haeruddin.eman@umi.ac.id)<sup>3</sup>

ABSTRAK

Lansia merupakan kelompok rentan yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan ramah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu dan kenyamanan ruang tunggu dengan kepuasan pasien lansia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif *cross-sectional*. Sampel sebanyak 190 pasien lansia dipilih secara *cluster purposive sampling* dari tiga poli dengan kunjungan tertinggi. Analisis dilakukan dengan uji *chi-square*. Variabel independen adalah waktu tunggu dan kenyamanan ruang tunggu berdasarkan tiga dimensi *servicescape* (lingkungan sekitar, tata letak dan fungsionalitas, simbol dan tanda). Variabel dependen adalah kepuasan pasien lansia. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu dan ketiga dimensi kenyamanan ruang tunggu dengan kepuasan pasien lansia ( $p < 0,05$ ). Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengurangan waktu tunggu dan peningkatan kenyamanan ruang tunggu berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien lansia. Masalah utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah rendahnya tingkat kepuasan lansia yang dipengaruhi oleh lamanya waktu tunggu serta ketidaknyamanan ruang tunggu. Kondisi ini menunjukkan bahwa lansia membutuhkan lingkungan pelayanan yang lebih responsif, aman, dan ramah terhadap keterbatasan fisik mereka. Penelitian ini juga memberikan beberapa rekomendasi, antara lain perbaikan manajemen antrian, optimalisasi fasilitas ruang tunggu, serta peningkatan komunikasi dan pendampingan bagi pasien lansia selama proses pelayanan.

Kata kunci : Lansia; kepuasan pasien; waktu tunggu; *servicescape*; ruang tunggu

**PUBLISHED BY :**

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal  
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

**Address :**

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)  
Makassar, Sulawesi Selatan.

**Email :**

[jurnal.woph@umi.ac.id](mailto:jurnal.woph@umi.ac.id)

**Article history :**

Received : 28 Juni 2025

Received in revised form : 22 Agustus 2025

Accepted : 23 Desember 2025

Available online : 28 Februari 2026

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



---

### ABSTRACT

*The elderly are a vulnerable group that requires high-quality, friendly healthcare services. This study aims to determine the relationships among waiting time, waiting room comfort, and elderly patient satisfaction at the Outpatient Installation of Labuang Baji Regional Hospital, Makassar City. This study used a quantitative cross-sectional design. A sample of 190 elderly patients was selected using cluster purposive sampling from three clinics with the highest number of visits. Analysis was performed using the chi-square test. The independent variables were waiting time and waiting room comfort based on three servicescape dimensions (surrounding environment, layout and functionality, symbols and signs). The dependent variable was elderly patient satisfaction. The results of the bivariate analysis showed a significant relationship between waiting time and the three dimensions of waiting room comfort, as well as elderly patient satisfaction ( $p < 0.05$ ). This study concluded that reducing waiting time and increasing waiting room comfort improve elderly patient satisfaction. The main problem identified in this study was the low level of elderly satisfaction, influenced by the length of wait and the discomfort of the waiting room. This condition indicates that the elderly need a service environment that is more responsive, safe, and friendly to their physical limitations. This study also provides several recommendations, including improving queue management, optimizing waiting room facilities, and improving communication and support for elderly patients during the service process.*

*Keywords : Elderly; patient satisfaction; waiting time; servicescape; waiting room*

---

### PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan faktor penting dalam menjamin kesejahteraan masyarakat.<sup>(1)</sup> Sangat penting untuk terus meningkatkan kualitas layanan kesehatan guna memastikan kesejahteraan seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok rentan seperti lansia. Kelompok lanjut usia (lansia) merupakan bagian dari populasi yang rentan dan membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas serta ramah lansia.<sup>(2)(3)</sup> Seiring dengan meningkatnya angka harapan hidup dan fenomena *ageing population*, kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang responsif terhadap lansia semakin mendesak.<sup>(4)</sup> Data dari Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa Indonesia telah memasuki struktur penduduk tua sejak 2021, dengan persentase lansia mencapai 11,75% pada tahun 2022. Kondisi ini menuntut perbaikan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan, termasuk dalam aspek kenyamanan dan efisiensi pelayanan.<sup>(5)</sup>

Rumah sakit sebagai penyedia layanan publik berkewajiban memberikan pelayanan bermutu sesuai Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu tolok ukur penting dalam menilai mutu layanan kesehatan.<sup>(6)(7)</sup> Lansia sebagai kelompok dengan keterbatasan fisik membutuhkan perhatian khusus, termasuk dalam hal waktu tunggu pelayanan dan kenyamanan ruang tunggu. Penundaan pelayanan yang lama dan ruang tunggu yang tidak nyaman dapat menyebabkan ketidakpuasan, baik secara fisik maupun psikologis.<sup>(8)(9)</sup>

Waktu tunggu yang ideal menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 adalah  $\leq 60$  menit.<sup>(10)</sup> Namun, di banyak fasilitas kesehatan, waktu tunggu masih menjadi keluhan utama pasien, terutama bagi lansia. Selain itu, kenyamanan ruang tunggu juga merupakan aspek penting, dalam konsep *servicescape*. Bitner (1992) terdiri atas dimensi lingkungan sekitar, tata ruang dan fungsionalitas, serta simbol, tanda, dan artefak. Ketiga dimensi ini memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima.

Beberapa studi sebelumnya menunjukkan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu dan

kenyamanan ruang tunggu dengan tingkat kepuasan pasien, khususnya pada layanan rawat jalan. Penelitian oleh Wijayanti dan Rejeki (2024) menemukan bahwa 90,3% pasien merasa tidak puas akibat waktu tunggu yang tidak sesuai standar.<sup>(11)</sup> Sementara itu, studi Oktera (2021) menyoroti pentingnya kenyamanan ruang tunggu dalam membentuk kepuasan pasien lansia di RS Pertamina Bintang Amin.<sup>(12)</sup>

RSUD Labuang Baji, sebagai rumah sakit rujukan wilayah Indonesia Timur, menunjukkan penurunan kunjungan pasien lansia di tiga poli dengan jumlah kunjungan tertinggi yaitu Poli Jantung, Saraf, dan Penyakit Dalam dari 927 pada bulan September menjadi 365 pada bulan November 2024. Observasi awal terhadap 10 pasien menunjukkan ketidakpuasan terkait waktu tunggu dan kenyamanan ruang tunggu. Ketidakteraturan jadwal dokter, kebisingan dari area bermain anak, serta fasilitas tempat duduk yang kurang ramah lansia menjadi faktor utama penyebab ketidaknyamanan.

Ketidakefisienan waktu tunggu dan ketidaknyamanan ruang tunggu dapat menimbulkan berbagai dampak negatif bagi lansia. Secara fisik, lansia dapat mengalami peningkatan kelelahan, nyeri sendi, sesak napas, atau memperburuk kondisi penyakit yang diderita karena harus duduk lama tanpa fasilitas yang memadai. Secara psikologis, waktu tunggu yang lama dapat memicu kecemasan, iritabilitas, stres, dan rasa tidak dihargai sebagai pasien. Sementara itu, ruang tunggu yang tidak nyaman misalnya bising, panas, pencahayaan kurang, atau kursi tidak ergonomis dapat memperburuk sensitivitas lansia terhadap lingkungan. Dampak-dampak ini pada akhirnya berkontribusi pada rendahnya tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu dan kenyamanan ruang tunggu dengan kepuasan pasien lansia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan yang inklusif dan ramah lansia.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar pada bulan Mei-Juni tahun 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien lansia berusia  $\geq 60$  tahun di Poli Jantung, Poli Saraf, dan Penyakit Dalam yang berkunjung pada bulan November 2024, yaitu sebanyak 365 pasien. Besar sampel dihitung dengan rumus *slovin* dan diperoleh sebanyak 190 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *cluster purposive sampling* dua tahap. Tahap pertama memilih tiga poli dengan kunjungan lansia tertinggi (Jantung, Saraf, dan Penyakit Dalam) karena memiliki proporsi pasien lansia terbesar, karakteristik layanan yang serupa, serta waktu tunggu yang cenderung panjang sehingga relevan untuk dianalisis. Tahap kedua memilih responden secara purposive berdasarkan kriteria inklusi: lansia  $\geq 60$  tahun, mampu berkomunikasi, tidak mengalami gangguan kognitif, pernah berkunjung sebelumnya, dan dalam kondisi stabil. Pasien dengan kondisi akut, pengguna layanan fast-track, serta yang memiliki gangguan sensorik berat dikecualikan. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan sampel benar-benar mewakili pengalaman lansia terhadap pelayanan yang diteliti. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan

kuesioner dengan sumber data primer dan sekunder. Pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS. Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan *uji chi-square* ( $p\text{ value} = 0,05$ )

## HASIL

Adapun karakteristik responden yang diambil pada penelitian ini adalah umur, jenis kelamin, pendidikan, dan poli pelayanan.

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	%
Umur		
60-74 tahun	162	86,3
75-90 tahun	26	13,7
Jenis Kelamin		
Laki-laki	71	37,4
Perempuan	119	62,6
Pendidikan		
Tidak sekolah	12	6,3
SD	38	20
SMP	38	20
SMA	68	35,8
Perguruan Tinggi	34	17,9
Poli		
Jantung	71	37,3
Saraf	62	32,6
Penyakit dalam	57	30
<b>Jumlah</b>	<b>190</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia 60–74 tahun sebanyak 162 orang (86,3%), sedangkan responden yang berusia 75–90 tahun sebanyak 26 orang (13,7%). Dilihat dari jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 119 orang (62,6%), sementara laki-laki sebanyak 71 orang (37,4%). Pada aspek pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 68 orang (35,8%), diikuti oleh SMP dan SD masing-masing sebanyak 38 orang (20%), perguruan tinggi sebanyak 34 orang (17,9%), dan tidak sekolah sebanyak 12 orang (6,3%). Berdasarkan distribusi poli, sebagian besar responden berasal dari Poli Jantung sebanyak 71 orang (37,3%), diikuti oleh Poli Saraf sebanyak 62 orang (32,6%), dan Poli Penyakit Dalam sebanyak 57 orang (30%). Pemilihan tiga poli ini sebagai lokasi penelitian disesuaikan dengan jumlah kunjungan pasien lansia tertinggi, sehingga diharapkan data yang diperoleh mampu mewakili populasi secara lebih representatif.

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Variabel Independen dan Variabel Dependen

Variabel	n	%
Waktu Tunggu		
Lama	129	67,9
Tidak lama	61	32,1
Lingkungan Sekitar Ruang Tunggu		
Kurang baik	125	65,8
Baik	65	34,2
Tata Letak & Fungsionalitas		
Kurang baik	122	64,2
Baik	68	35,8
Simbol, Tanda & Artefak		
Kurang baik	113	59,5
Baik	77	40,5
Kepuasan Pasien		
Kurang Puas	106	55,8
Puas	84	44,2
<b>Jumlah</b>	<b>190</b>	<b>100</b>

Tabel 2 menunjukkan distribusi frekuensi untuk variabel independen (waktu tunggu dan dimensi kenyamanan ruang tunggu) serta variabel dependen (kepuasan pasien lansia) pada 190 responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji. Berdasarkan hasil, mayoritas pasien lansia mengalami waktu tunggu yang lama, yaitu sebanyak 129 responden (67,9%), sedangkan yang mengalami waktu tunggu tidak lama hanya 61 responden (32,1%). Pada variabel kenyamanan ruang tunggu, sebagian besar responden menilai lingkungan sekitar ruang tunggu dalam kategori kurang baik sebanyak 125 orang (65,8%), dan hanya 65 responden (34,2%) yang menilai baik. Sementara itu, kenyamanan berdasarkan tata letak dan fungsionalitas juga dinilai kurang baik oleh 122 responden (64,2%), dan hanya 68 responden (35,8%) yang menilai baik. Untuk dimensi simbol, tanda, dan artefak, 113 responden (59,5%) menyatakan kurang baik dan 77 responden (40,5%) menilai baik. Pada variabel kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak 106 pasien lansia (55,8%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan 84 responden (44,2%) merasa puas.

**Tabel 3.** Analisis Hubungan Waktu Tunggu dan Kenyamanan Ruang Tunggu Berdasarkan Dimensi *Servicescape* Dengan Kepuasan Pasien Lansia

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		Nilai <i>p</i> - <i>value</i>
	Kurang Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Waktu Tunggu							
Lama	95	73,6	34	26,4	129	100	0,000
Tidak lama	11	18	50	82	61	100	
Lingkungan Sekitar Ruang Tunggu							
Kurang baik	103	82,4	22	17,6	125	100	0,000
Baik	3	4,6	62	95,4	65	100	
Tata Letak & Fungsionalitas							
Kurang baik	105	86,1	17	13,9	122	100	0,000
Baik	1	1,5	67	98,5	68	100	
Simbol, Tanda & Artefak							
Kurang baik	102	90,3	11	9,7	113	100	0,000
Baik	4	5,2	73	94,8	77	100	

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 3, diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel waktu tunggu dan kenyamanan ruang tunggu dengan kepuasan pasien lansia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji, yang ditunjukkan dengan nilai *p*-value sebesar 0,000 pada seluruh variabel yang diteliti ( $\alpha = 0,05$ ). Sebagian besar pasien yang mengalami waktu tunggu lama merasa kurang puas sebanyak 95 orang (73,6%), sementara yang tetap merasa puas sebanyak 34 responden (26,4%). Sebaliknya, dari responden yang mengalami waktu tunggu tidak lama, mayoritas merasa puas sebanyak 50 responden (82%), dan hanya 11 responden (18%) yang menyatakan kurang puas. Pasien yang menilai lingkungan ruang tunggu kurang baik sebagian besar tidak puas sebanyak 103 orang (82,4%), dan 22 orang (17,6%) yang menyatakan puas. Sebaliknya, dari 65 responden yang menilai lingkungan sekitar ruang tunggu sebagai baik, sebanyak 62 orang (95,4%) merasa puas, sedangkan hanya 3 orang (4,6%) yang menyatakan kurang puas. Secara keseluruhan, dari total 190 pasien lansia, sebanyak 106 orang (55,8%) menyatakan kurang puas, dan 84 orang (44,2%) menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan, yang dipengaruhi oleh kondisi lingkungan sekitar. Pada dimensi tata letak dan fungsionalitas sebanyak 105 orang (86,1%) menilai ruang tunggu kurang baik dan dari jumlah tersebut menyatakan kurang puas, sedangkan hanya 17 orang (13,9%) yang merasa puas. Sebaliknya, dari pasien yang menilai tata letak dan fungsionalitas baik, hampir seluruhnya menyatakan puas, yakni 67 orang (98,5%), dan hanya 1 orang (1,5%) yang merasa kurang puas. Secara keseluruhan dari total 190 responden, sebanyak 106 pasien (55,8%) menyatakan kurang puas, dan 84 pasien (44,2%) merasa puas. Responden yang menilai simbol, tanda, dan artefak di ruang tunggu kurang baik sebanyak 102 orang (90,3%) dan dari jumlah tersebut merasa kurang puas, sedangkan 11 orang (9,7%) merasa puas. Sementara itu, dari 77 pasien yang menilai simbol, tanda, dan artefak baik, sebagian besar yaitu 73 orang (94,8%) menyatakan puas, dan hanya 4 orang (5,2%) yang mengaku kurang puas.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Lansia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien lansia ( $p = 0,000$ ). Sebagian besar responden yang mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin lama waktu tunggu yang dirasakan, semakin rendah tingkat kepuasan pasien.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Wijayanti dan Rejeki (2024), yang menyatakan bahwa waktu tunggu yang melebihi standar pelayanan minimal cenderung menurunkan kepuasan pasien. Lansia, sebagai kelompok yang memiliki keterbatasan fisik, cenderung lebih sensitif terhadap lamanya menunggu. Waktu tunggu yang lama dapat menimbulkan kelelahan fisik, ketidaknyamanan emosional, dan bahkan kecemasan, sehingga menurunkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan rumah sakit.

Dalam konteks pelayanan rawat jalan, manajemen waktu tunggu menjadi indikator penting mutu pelayanan karena berhubungan langsung dengan persepsi pasien terhadap efisiensi dan profesionalisme tenaga medis.<sup>(13)(14)</sup>

### Hubungan Kenyamanan Lingkungan Sekitar Ruang Tunggu dengan Kepuasan Pasien Lansia

Terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan lingkungan sekitar ruang tunggu dengan kepuasan pasien lansia ( $p = 0,000$ ). Pasien yang menilai lingkungan sekitar ruang tunggu sebagai “baik” memiliki tingkat kepuasan yang jauh lebih tinggi dibandingkan mereka yang merasa kondisi tersebut “kurang baik”.

Dimensi ini berkaitan dengan *ambient condition* menurut konsep *servicescape* Bitner (1992), yang meliputi pencahayaan, suhu ruangan, kebisingan, dan aroma. Lingkungan yang tidak mendukung, seperti ruangan panas, bau tidak sedap, atau kebisingan dari area lain (seperti taman bermain anak), dapat menyebabkan stres dan ketidaknyamanan pada lansia yang cenderung lebih peka terhadap rangsangan lingkungan. Hal ini sejalan dengan pendapat Atmaja et al. (2024), yang menyatakan bahwa kondisi lingkungan fisik memiliki kontribusi besar terhadap pengalaman pengguna layanan kesehatan, khususnya lansia.<sup>(15)</sup>

### Hubungan Tata Letak dan Fungsionalitas dengan Kepuasan Pasien Lansia

Hasil penelitian juga menemukan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara tata letak dan fungsionalitas ruang tunggu dengan kepuasan pasien lansia ( $p = 0,000$ ). Responden yang menilai tata letak ruang sebagai kurang baik sebagian besar menyatakan tidak puas terhadap pelayanan. Tata letak dan fungsionalitas yang dimaksud meliputi pengaturan kursi, ruang gerak, dan akses terhadap fasilitas penunjang. Lansia membutuhkan ruang yang cukup luas untuk bergerak dengan alat bantu (seperti tongkat atau kursi roda), serta kursi dengan sandaran dan bantal empuk. Desain ruang yang tidak mempertimbangkan ergonomi dapat memperburuk kondisi fisik lansia, yang pada akhirnya menurunkan kepuasan mereka terhadap pelayanan.<sup>(16)</sup>

Temuan ini mendukung teori *spatial layout and functionality* dari Bitner (1992), yang menyatakan

bahwa desain ruang yang baik akan mendukung interaksi pengguna dan meningkatkan kenyamanan serta efisiensi dalam pelayanan.

### Hubungan Simbol, Tanda, dan Artefak dengan Kepuasan Pasien Lansia

Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi simbol, tanda, dan artefak juga memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien lansia ( $p = 0,000$ ). Pasien yang merasa terbantu oleh keberadaan tanda dan informasi visual yang jelas di ruang tunggu cenderung lebih puas.

Dimensi ini sangat penting bagi pasien lansia yang mungkin mengalami penurunan daya penglihatan, daya ingat, atau kemampuan kognitif. Ketidakjelasan arah ruang pemeriksaan, tidak adanya penunjuk fasilitas, atau desain artefak yang membingungkan dapat menimbulkan stres dan memperburuk pengalaman mereka saat menunggu.

Konsep *signs, symbols and artifacts* dari Bitner (1992) menggarisbawahi pentingnya elemen visual dalam membantu pengguna jasa memahami dan menavigasi lingkungan pelayanan<sup>(17)(18)</sup>. Dalam konteks rumah sakit, elemen ini tidak hanya mempengaruhi persepsi estetika, tetapi juga memudahkan pasien mengakses layanan dengan rasa aman dan percaya diri.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien lansia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2025. Terdapat hubungan signifikan antara kenyamanan ruang tunggu dalam seluruh dimensi (lingkungan sekitar, tata ruang dan fungsionalitas, simbol, tanda dan artefak) dengan kepuasan pasien lansia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2025. Saran dari penelitian ini yaitu rumah sakit perlu meningkatkan kepuasan lansia dengan menerapkan sistem antrian elektronik, jalur prioritas lansia, serta penjadwalan dokter yang lebih tepat waktu. Kebijakan seperti *zero delay start, fast track for elderly*, dan penambahan petugas saat jam sibuk dapat mempercepat pelayanan. Pada aspek kenyamanan, rumah sakit perlu menyediakan kursi ergonomis, pencahayaan yang lebih baik, suhu ruangan yang nyaman, serta mengurangi kebisingan. Tanda arah, papan informasi, dan denah poli yang jelas juga penting untuk memudahkan navigasi lansia. Perbaikan ini diharapkan mampu menciptakan pelayanan rawat jalan yang lebih ramah dan meningkatkan kepuasan lansia.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Angraini Susanti, Amran Razak, Nurmiati Muchlis. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Heal J* [Internet]. 2021;1(2):118–25. Available from: <https://dx.doi.org/10.53690/ihj.v1i02.53>
2. Mahfudhoh M, Muslimin I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *J Ilm Manaj Kesatuan*. 2020;8(1):39–46.
3. Musfirah A. Gambaran Pelayanan dan Kebutuhan Kesehatan Lansia di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar. 2022.

4. Gunawan LS, Pratiwi R, Andrianie PS. Tingkatkan Kesehatan Jiwa Raga Untuk Masa Senja Yang Bergairah. *J Pengabdian Mandiri*. 2023;2(6):1333–46.
5. BPS. *Statistik Penduduk Lanjut Usia, Vol (20)*. Jakarta; 2022.
6. Maarif I, Haeruddin, Sumiaty. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *J Muslim Community Heal* [Internet]. 2023;4(2):79–88. Available from: <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206>
7. Alfriana AT, Ikhtiar M, Hamzah W. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungi Kembali Melalui Kepuasan Pasien di Puskesmas Manimpahoi dan Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai. *J Aafiyah Heal Res*. 2025;6(1):220–7.
8. Pardomuan JD, Triadi I. Perlindungan Hukum Bagi Pasien Usia Lanjut di Bidang Kesehatan dalam Perspektif Hak Asasi Manusia. *J Hukum, Pendidik dan Sos Hum*. 2024;(6).
9. R.A. Fadila, Endang Sulastri. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Lansia Poli Penyakit Dalam. *J Kesehat dan Pembang*. 2023;13(26):110–8.
10. Tinaningsih MD, Syaodih E, Rahim AH. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Kepuasan Pasien. *J Kesehat Kusuma Husada Surakarta*. 2024;15(2):53–9.
11. Wijayanti CW, Rejeki M. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. *Indones J Hosp Adm*. 2024;7(1):25.
12. Oktera DP, Aryawati W, Aryastuti N. Analisis tingkat kepuasan pasien lanjut usia di poliklinik rumah sakit Pertamina Bintang Amin Lampung. *Holistik J Kesehat*. 2022;15(4):734–45.
13. Purba SS. Penerapan Lean Hospital untuk Menganalisis Waste dalam Meminimasi Waktu Tunggu Rawat Jalan : Literatur Review. *An-Najat J Ilmu Farm dan Kesehat*. 2024;2(2):101–10.
14. Zhang H, Ma W, Zhou S, Zhu J, Wang L, Gong K. Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. *Med (United States)*. 2023;102(40):E35184.
15. Dwi IN, Atmaja J, Virginia F, Dewi S, Pande IK, Putra PW, et al. Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Mataram. 2024;5(2):195–213. Available from: <https://journal-center.litpam.com/index.php/empiricism>
16. Amelia JR. Identifikasi Pola Ruang Aktivitas Lansia Pada UPTD Pelayanan Sosial Lanjut Usia Binjai. 2024.
17. Purnama ADS. Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Di Ruang Rawat Inap Kelas Ii Rsud Kota Bogor). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor. 2019.
18. Setiawan G. Pengaruh Dimensi Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen di Ruang Rawat Inap Kelas II RS. Advent di Bandar Lampung). 2019.