

**PENGARUH WAKTU TUNGGU, PEMBERIAN INFORMASI, DAN
KONSELING OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD MAJENANG TAHUN 2025**



SKRIPSI

Oleh:

ARI DANA FAUZAN

NIM. 42121006

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PERADABAN**

2025

**PENGARUH WAKTU TUNGGU, PEMBERIAN INFORMASI, DAN
KONSELING OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD MAJENANG TAHUN 2025**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat mencapai Derajat Sarjana Farmasi
(S.Farm.)**

Oleh :

**ARI DANA FAUZAN
NIM. 42121006**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PERADABAN
2025**

PERNYATAAN PENULIS

JUDUL : PENGARUH WAKTU TUNGGU, PEMBERIAN INFORMASI,
KONSELING OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RSUD MAJENANG TAHUN 2025.
NAMA : ARI DANA FAUZAN
NIM : 42121006

Saya menyatakan dan bertanggungjawab dengan sebenarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Farmasi saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.

Bumiayu, Oktober 2025
Penulis



Ari Dana Fauzan
NIM. 42121006

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH WAKTU TUNGGU, PEMBERIAN INFORMASI,
KONSELING OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RSUD MAJENANG TAHUN 2025.
NAMA : ARI DANA FAUZAN
NIM : 42121006

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui
Bumiayu, 08 September 2025

Pembimbing I,



apt. Aziez Ismunandar, S.Farm., MM.
NIDN. 0604018301

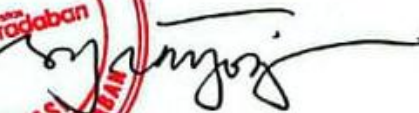
Pembimbing II,



apt. Baedi Mulyanto, S.Farm., M.H.
NIDN. 0604058803



Mengetahui,
Ketua Program Studi Farmasi



Wendi Prayogi, M. Farm
NIDN. 0602119303

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH WAKTU TUNGGU, PEMBERIAN INFORMASI,
KONSELING OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RSUD MAJENANG TAHUN 2025.
NAMA : ARI DANA FAUZAN
NIM : 42121006

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Sidang
Skripsi tanggal 13 September 2025. Menurut pandangan kami, Skripsi ini
memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugrahan gelar Sarjana Farmasi
(S.Farm.)

Bumiayu, 10 Oktober 2025

Nama Penguji:

Tanda Tangan

1. apt. Dossy Susan Anggraeni, M.Farm.
NIDN.0624108603
2. Luthfi Hidayat Maulana, S.KM., M.Si.
NIDN.0626078902
3. apt. Aziez Ismunandar, S.Farm.,M.M.
NIDN. 0604018301
4. apt. Baedi Mulyanto, S.Farm.,M.H.
NIDN. 0604058803



Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Peradaban

Rizki Nur Prasetyono, M.Pd.
NIDN. 0611099101

Ketua Program Studi Farmasi

Syaiful Prayogi, M. Farm
NIDN. 0602119303

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada hasil tanpa pengorbanan."

Persembahan:

Yang utama dari segalanya. Syukur Atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan kemudahan yang diberikan selama proses penulisan skripsi ini. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kehariban Rasulullah Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tuaku, keluargaku, sahabat-sahabatku, teman-temanku dan orang terkasihku yang selalu mendukung penuh, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Dosen Pembimbing dan Penguji yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu yang sangat berharga.
3. Keluarga besar jurusan farmasi 2021.
4. Untuk semua pihak yang telah membantuku dalam penulisan skripsi ini.

ABSTRAK

Pengaruh Waktu Tunggu, Pemberian Informasi, dan Konseling Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Majenang Tahun 2025.

Ari Dana Fauzan¹, Aziez Ismunandar², Baedi Mulyanto³.

Program Studi Farmasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Peradaban
E-mail: arifauzan85@gmail.com

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan farmasi rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu, pemberian informasi, dan konseling obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Majenang tahun 2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif terhadap 100 responden. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner berisi 12 item soal menggunakan skala likert. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji t dan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ yakni 0,000 dan t hitung (0,016) $>$ t tabel (1,98496), yang berarti terdapat pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien. Kemudian hasil penelitian pemberian informasi memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ yakni 0,002 dan nilai t hitung (3,186) $>$ t tabel (1,98496) yang berarti terdapat pengaruh pemberian informasi terhadap kepuasan pasien, dan untuk hasil penelitian konseling obat menunjukkan nilai signifikansi $< 0,018$ dengan nilai t hitung (2,410) $>$ t tabel (1,98496), sehingga dapat diartikan bahwa konseling obat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Majenang Tahun 2025. Hasil analisis regresi linear berganda dengan nilai R square 82,5% yang dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh waktu tunggu, pemberian informasi, konseling obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Majenang Tahun 2025.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu, Pemberian Informasi, Konseling Obat.

ABSTRACT

The Effect of Waiting Time, Information Provision, and Drug Counseling on Outpatient Satisfaction at Majenang Regional General Hospital in 2025

Ari Dana Fauzan¹, Aziez Ismunandar², Baedi Mulyanto³

Pharmacy Study Program

Faculty of Science and Technology

Universitas Peradaban

E-mail: arifauzan85@gmail.com

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of hospital pharmaceutical services. This study aims to analyze the effect of waiting time, information provision, and drug counseling on outpatient satisfaction at Majenang Regional General Hospital in 2025. This study used a descriptive quantitative approach involving 100 respondents. The instrument used was a questionnaire consisting of 12 items using a Likert scale. Data analysis was performed using t-test and multiple linear regression tests. The results showed that waiting time had a significance value of <0.05 , namely 0.000 and $t \text{ count } (0.016) > t \text{ table } (1,98496)$, meaning there is an effect of waiting time on patient satisfaction. Then, the results for information provision showed a significance value of <0.05 , namely 0.002 and $t \text{ count } (3.186) > t \text{ table } (1,98496)$, indicating there is an effect of information provision on patient satisfaction. For drug counseling, the results showed a significance value of <0.018 with $t \text{ count } (2.410) > t \text{ table } (1,98496)$, thus it can be interpreted that drug counseling affects outpatient satisfaction at Majenang Regional General Hospital in 2025. The multiple linear regression analysis with an $R \text{ square}$ value of 82.5% allows the conclusion that waiting time, information provision, and drug counseling affect outpatient satisfaction at Majenang Regional General Hospital in 2025.

Keywords: Patient Satisfaction, Waiting Time, Information Provision, Drug Counseling.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul: “Pengaruh Waktu Tunggu, Pemberian Informasi, dan Konseling Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Majenang Tahun 2025”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Farmasi Universitas Peradaban Bumiayu.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Muh. Kadarisman., S.H., M.Si. Selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Rizki Noor Prasetyono, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Peradaban Bumiayu, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam proses penyelesaian studi.
3. Bapak Syaiful Prayogi, M. Farm, selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Peradaban Bumiayu, yang senantiasa memberikan dukungan dan arahan.
4. Bapak apt. Aziez Ismunandar, S.Farm.,M.M. , selaku dosen pembimbing I dan Bapak apt. Baedi Mulyanto, S.Farm.,M.H., selaku dosen pembimbing II yang

telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan banyak masukan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu apt. Dossy Susan Anggraeni, M.Farm., selaku dosen penguji I dan Bapak Luthfi Hidayat Maulana, S.KM., M.Si. selaku dosen penguji II yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam proses ujian skripsi.
6. Pimpinan dan seluruh staf RSUD Majenang dan Rumah Sakit Dadi Keluarga Ciamis, khususnya di Instalasi Diklat dan Farmasi Rawat Jalan, yang telah memberikan izin dan bantuan selama proses pengumpulan data.
7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, atas doa, kasih sayang, serta semangat yang tiada henti.
8. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan kontribusi dalam bentuk apapun selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Bumiayu, Oktober 2025
Penulis

Ari Dana Fauzan
NIM. 42121006

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kepuasan Pasien	6
B. Waktu Tunggu	7
C. Pemberian Informasi Obat	8
D. Konseling Obat	10
E. Penelitian Relevan	11
F. Kerangka Pikir	12
G. Hipotesis	13
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Jenis Penelitian.....	14
B. Lokasi dan Waktu	14
C. Populasi dan Sampel.....	14
D. Variabel Penelitian.....	16
E. Definisi Operasional	17
F. Sumber Data Penelitian.....	17
G. Prosedur Peneliiian	18
H. Teknik Pengumpulan Data.....	18
I. Instrumen Penelitian	18
J. Uji Validitas dan Reliabilitas	19
K. Teknik Analisis Data.....	20
L. Jadwal Penelitian	23

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	24
B. Karakteristik Responden.....	26
C. Hasil Analisis Data.....	28
1. Hasil Analisis Univariat	28
a. Waktu Tunggu.....	28
b. Pemberian Informasi Obat	29
c. Konseling Obat.....	30
d. Kepuasan Pasien.....	30
2. Hasil Analisis Bivariat	31
a. Uji t.....	31
b. Uji regresi linear berganda	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	38
A. Kesimpulan	38
B. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	43
BIODATA PENULIS.....	54
HASIL TURNITIN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Relevan.....	11
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	17
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	23
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	24
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	25
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden.....	26
Tabel 4. 4 Analisis Univariat Waktu Tunggu	28
Tabel 4. 5 Analisis Univariat Pemberian Informasi Obat	29
Tabel 4. 6 Analisis Univariat Konseling Obat	30
Tabel 4. 7 Analisis Univariat Kepuasan Pasien	30
Tabel 4. 8 Hasil Uji t.....	32
Tabel 4. 9 Uji Regresi Linear Berganda.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Pikir.....	12
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Permohonan Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian	44
Lampiran 3. Surat Izin Uji Validitas dan Reliabilitas	45
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	46
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	47
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian.....	48
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	49
Lampiran 8. Karakteristik Responden.....	51
Lampiran 9. Hasil Analisis Univariat.....	52
Lampiran 10. Hasil Analisis Bivariat.....	53