

**PENGARUH *CONTACT PERSONNEL* DAN *PHYSICAL SUPPORT*
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PADA UNIT LAYANAN FARMASI
UPT PUSKESMAS PAKISAJI
KABUPATEN MALANG
TAHUN 2020**

SKRIPSI



DEDI DARMAWAN

**PROGRAM STUDI S-1 FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS KADIRI**

2020

**PENGARUH *CONTACT PERSONNEL* DAN *PHYSICAL SUPPORT*
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PADA UNIT LAYANAN FARMASI
UPT PUSKESMAS PAKISAJI
KABUPATEN MALANG
TAHUN 2020**

SKRIPSI


Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi pada
Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi Farmasi Universitas Kadiri

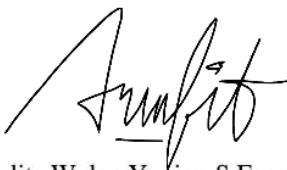
DEDI DARMAWAN
NIM. 16650068

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Anggi Restyana, M.Farm., Apt.
NIK. 2019 07 007


Arlita Wulan Yuniar, S.Farm., Apt.
NIK. 2016 10 001

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Judul : PENGARUH *CONTACT PERSONNEL* DAN *PHYSICAL SUPPORT*
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA UNIT
LAYANAN FARMASI UPT PUSKESMAS PAKISAJI
KABUPATEN MALANG TAHUN 2020

Penyusun : Dedi Darmawan

NIM : 16650068

Tanggal Ujian : 27 Februari 2021


Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Anggi Restyana, M.Farm., Apt.
NIK. 2019 07 007



Arlita Wulan Yuniar, S.Farm., Apt.
NIK. 2016 10 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Farmasi
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Kadiri



Mujtahid Bin Abdul kadir, M.Farm., Apt
NIK. 2017 05 001

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Program Studi Farmasi Universitas Kadiri, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah. Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Program Studi Farmasi Universitas Kadiri.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahamat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Pengaruh *Contact Personnel* dan *Physical Support* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Unit Layanan Farmasi UPT Puskesmas Pakisaji Kabupaten Malang Tahun 2020” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Farmasi di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kadiri.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupu spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ke dua orang tua kami, yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Istri tercinta yang tiada lelah selalu memberikan dukungan kepada kami.
3. Ibu Anggi Restyana, M.Farm., Apt selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Arlita Wulan Yuniar, S.Farm., Apt selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingannya selama penyusunan proposal skripsi.
4. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Program Studi (S1) Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kadiri.
5. Pimpinan dan seluruh Staf di Puskesmas Pakisaji Kabupaten Malang serta seluruh responden yang telah berkenan memfasilitasi dan membantu penelitian ini.
6. Teman-teman Program Studi (S1) Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kadiri.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitianpenelitian selanjutnya.

Malang, Januari 2020

Penyusun,

Dedi Darmawan

NIM. 16650068

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Hipotesis.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Puskesmas.....	6
2.2 UPT Puskesmas Pakisaji.....	8
2.2.1 Sejarah UPT Puskesmas Pakisaji.....	8
2.2.2 Struktur Organisasi UPT Puskesmas Pakisaji.....	9
2.2.3 Gambaran UPT Puskesmas Pakisaji.....	11
2.2.4 Unit Layanan Farmasi UPT Puskesmas Pakisaji.....	13
2.3 Kepuasan Pasien.....	14
2.4 <i>Contact Personnel</i> (Personil Penghubung).....	17
2.5 <i>Physical Support</i> (Sarana dan Prasarana Pendukung).....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Rancangan Penelitian.....	20
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
3.2.1 Populasi.....	21
3.2.2 Sampel.....	21

3.3	Identifikasi Variabel Penelitian.....	22
3.4	Difinisi operasional.....	23
3.5	Pengumpulan Data.....	24
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data.....	24
3.6.1	Metode Analisis Data.....	24
3.6.2	Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PMBAHASAN.....		33
4.1	Deskripsi Responden.....	33
4.2	Pengujian Kualitas Data.....	34
4.2.1	Uji Validitas.....	34
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	38
4.3	Pengujian Prasyarat Klinis.....	38
4.3.1	Uji Normalitas.....	38
4.3.2	Uji Linieritas.....	39
4.4	Pengujian Analisis Akhir (Pengujian Hipotesis).....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		46
5.1	Kesimpulan.....	46
5.2	Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....		48
LAMPIRAN.....		50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Demografi Kecamatan Pakisaji.....	11
Tabel 2.2	Jenis dan jumlah Ketenagaan Puskesmas Pakisaji.....	12
Tabel 3.1	Difinisi Operasional Penelitian.....	23
Tabel 3.2	Kriteria Uji Linieritas Tabel <i>ANOVA</i>	28
Tabel 3.3	Interpretasi Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	30
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Umur.....	33
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas <i>Contact Personnel</i>	35
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas <i>Phsycal Support</i>	36
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	37
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas <i>Contact Personnel</i> dengan Kepuasan Pasien.....	38
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas <i>Phsycal Support</i> dengan Kepuasan Pasien.....	39
Tabel 4.9	Kriteria Uji Linieritas Tabel <i>ANOVA</i>	39
Tabel 4.10	Hasil Uji Linearitas <i>Contact Personnel</i> Terhadap Kepuasan Pasien.....	40
Tabel 4.11	Hasil Uji Linearitas <i>Phsycal Support</i> Terhadap Kepuasan Pasien.....	40
Tabel 4.12	Interpretasi Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	41
Tabel 4.13	Hasil Uji Korelasi Antara <i>Contact Personnel</i> Terhadap Kepuasan Pasien...	41
Tabel 4.14	Hasil Uji Korelasi Antara <i>Phsycal Support</i> Terhadap Kepuasan Pasien.....	42
Tabel 4.15	Hasil Uji Determinasi Antara <i>Contact Personnel</i> Terhadap Kepuasan Pasien.....	42
Tabel 4.16	Hasil Uji Determinasi Antara <i>Phsycal Support</i> Terhadap Kepuasan Pasien..	43
Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi Antara <i>Contact Personnel</i> Terhadap Kepuasan Pasien.....	44
Tabel 4.18	Hasil Uji Regresi Antara <i>Phsycal Support</i> Terhadap Kepuasan Pasien.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi Puskesmas Pakisaji Kabupaten Malang.....	10
Gambar 2.2	Peta Kecamatan Pakisaji.....	11
Gambar 2.3	Struktur Organisasi Unit Pelayanan Farmasi.....	13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	50
Lampiran 2	Rekapitulasi Sampel.....	51
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas <i>Contact Personnel</i>	60
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas <i>Phsyscal Support</i>	61
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	62
Lampiran 6	Hasil Uji Reabilitas.....	63
Lampiran 7	Hasil Uji Normalitas <i>Contact Personnel</i> dengan Kepuasan Pasien.....	64
Lampiran 8	Hasil Uji Normalitas <i>Phsyscal Support</i> dengan Kepuasan Pasien.....	65
Lampiran 9	Hasil Uji Linearitas <i>Contact Personnel</i> terhadap Kepuasan Pasien.....	66
Lampiran 10	Hasil Uji Linearitas <i>Phsyscal Support</i> terhadap Kepuasan Pasien.....	67
Lampiran 11	Hasil Uji Korelasi antara <i>Contact Personnel</i> terhadap Kepuasan Pasien....	68
Lampiran 12	Hasil Uji Korelasi antara <i>Phsyscal Support</i> terhadap Kepuasan Pasien.....	69
Lampiran 13	Hasil Uji Determinasi antara <i>Contact Personnel</i> terhadap Kepuasan Pasien.....	70
Lampiran 14	Hasil Uji Determinasi antara <i>Phsyscal Support</i> terhadap Kepuasan Pasien...	71
Lampiran 15	Hasil Uji Regresi antara <i>Contact Personnel</i> terhadap Kepuasan Pasien.....	72
Lampiran 16	Hasil Uji Regresi antara <i>Phsyscal Support</i> terhadap Kepuasan Pasien.....	73