

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh *Contact Personnel* dan *Physical Support* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Unit Layanan Farmasi UPT Puskesmas Pakisaji Kabupaten Malang tahun 2020. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Unit Layanan Farmasi UPT Puskesmas Pakisaji Kabupaten Malang.

Sejalan dengan masalah dan hipotesis penelitian tersebut maka penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan desain survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 330 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Responden merupakan sumber data penelitian yang memberikan informasi mengenai opini mereka.. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini akan digunakan uji kualitas data (uji validitas dan uji realibilitas), uji prasyarat klinis (uji normalitas dan uji linieritas), dan uji analisis akhir/ pengujian hipotesis (analisis korelasi, analisis koefisien determinasi, dan analisis regresi linier). Semua pengujian menggunakan bantuan program komputer *SPSS 23.0*.

Hasilnya didapat bahwa *Contact Personnel* berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Unit Layanan Farmasi Puskesmas Pakisaji Kabupaten Malang, *Phsycal Support* berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Unit Layanan Farmasi Puskesmas Pakisaji Kabupaten Malang, dan Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah kehandalan petugas (ketanggapan, keramahan, kejelasan pemberian informasi obat, kecepatan pelayanan) dan dukungan peralatan (kelengkapan obat dan alkes, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, ketersediaan informasi obat)

Kata Kunci: *Contact Personnel*, *Phsycal Support*, kepuasan pasien, dan Puskesmas.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Contact Personnel and Physical Support on Outpatient Patient Satisfaction at the Pharmacy Service Unit of the UPT Puskesmas Pakisaji Malang Regency in 2020. To determine the effect of service quality and physical facilities on outpatient satisfaction at the Pharmacy Service Unit of the UPT Puskesmas Pakisaji Malang Regency. .

In line with the research problems and hypotheses, this study was conducted using a survey design, namely research that takes a sample from one population and uses a questionnaire as a means of collecting basic data. In this study, using a sample of 330 patients. The sampling technique used in this study was purposive sampling technique. Respondents are a source of research data that provide information about their opinions. Quantitative analysis in this study will use data quality tests (validity and reliability tests), clinical prerequisite tests (normality and linearity tests), and final analysis / hypothesis testing (correlation analysis, determination coefficient analysis, and linear regression analysis). All tests used the computer program SPSS 23.0.

The results show that the Contact Personnel has an effect on patient satisfaction at the Pharmacy Service Unit of the Pakisaji Health Center, Malang Regency, Psychological Support has an effect on patient satisfaction at the Pharmacy Service Unit at the Puskesmas Pakisaji Malang Regency, and the factors that affect patient satisfaction include the reliability of the staff (responsiveness, friendliness, clarity of provision of drug information, speed of service) and support for equipment (completeness of medicines and medical equipment, comfort and cleanliness of waiting rooms, availability of drug information)

Keywords: Contact Personnel, Physical Support, Patient Satisfaction, and Community Health Center.