

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aspuah, S. 2013. *Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Depkes RI, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan No 30 Tahun 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Depkes, 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP Semarang.
- Kotler, P. Dan Keller, K.L., 2007. *Manajemen Pemasaran*, Kedua Belas, ed. PT. Indeks, Jakarta.
- Lapau. 2013. *Metode Penelitian Kesehatan: metode ilmiah penulisan lisan skripsi, tesis, dan disertasi*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Lawan Karolina., Romeo, Petrus., & Sirait, Rina Waty 2021. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oesapa Kota Kupang*. Media Kesehatan Masyarakat (Vol 4, No,1)
- Mangkoan, Monalisa, 2016. *Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014 pada Puskesmas Di Kota Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma
- Notoatmodjo, S, 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Permenkes No. 26 Tahun 2020 *Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*.
- Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Cetakan I, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.
- Pohan, Imbalo S. 2012. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian*. Jakarta: Kesaint Blanc. Puskesmas Wonorejo. 2017.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Stevani, H, dkk. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi – Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru*. *Jurnal Media Farmasi*, Vol. XIV, No. 1.
- Websiti Resmi Banjar Sari. (2022, 10 Juni). *Kelompok Umur: Balita, Kanak-Kanak, Remaja, Dewasa Dan Lanjut Usia*. Diakses pada 9 Juni 2023, dari

<https://www.banjarsari-labuhanhaji.desa.id/artikel/2022/6/10/kelompok-umur-balita-kanak-kanak-remaja-dewasa-dan-lanjut-usia>

Yuniar, Yuyun. *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta: Jurnal Kefarmasian, 2016.

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian dari Jurusan



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
Jl. Jamin Ginting KM. 13,5 Kel. Lau Cih Medan Tuntungan Kode Pos: 20136
Telepon : 061-8368633 – Fax : 061-8368644
Website : www.poltekkes-medan.ac.id , email : poltekkes_medan@yahoo.com



Nomor : PP.08.01/00/02//13977/2023
Lampiran : -
Perihal : **Mohon Izin Penelitian di Puskesmas Binanga**

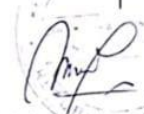
Kepada Yth :
Kepala Puskesmas Binanga
di
Tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka kegiatan akademik di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, mahasiswa diwajibkan melaksanakan penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi, maka dengan ini kami mohon kiranya dapat mengizinkan pemakaian Puskesmas Binanga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah:

NAMA MAHASISWA	PEMBIMBING	JUDUL PENELITIAN
Nelly Agustina Harahap P07539020062	Dra. Masniah, M.Kes., Apt	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Binanga, Kecamatan Barumun Tengah, Kabupaten Padang Lawas

Demikianlah kami sampaikan atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Medan, 10/04/2023
Ketua Jurusan, 

Nadroh B. Sitepu, M.Si
NIP. 198007112015032002

Lampiran 2 Surat *Ethical Clearence*



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN**

Jl. Jamin Ginting Km. 13,5 Kel. Lau Cih Medan Tuntungan Kode Pos 20136

Telepon: 061-8368633 Fax: 061-8368644

email : kep.k.poltekkesmedan@gmail.com



**PERSETUJUAN KEPK TENTANG
PELAKSANAAN PENELITIAN BIDANG KESEHATAN
Nomor: 01-1940/KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2023**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan, setelah dilaksanakan pembahasan dan penilaian usulan penelitian yang berjudul :

**“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian
Di UPT Puskesmas Binanga, Kecamatan Barumun Tengah, Kabupaten Padang Lawas”**

Yang menggunakan manusia dan hewan sebagai subjek penelitian dengan ketua Pelaksana/
Peneliti Utama : **Nelly Agustina Harahap**
Dari Institusi : **Prodi D-III Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan**

Dapat disetujui pelaksanaannya dengan syarat :
Tidak bertentangan dengan nilai – nilai kemanusiaan dan kode etik penelitian..
Melaporkan jika ada amandemen protokol penelitian.
Melaporkan penyimpangan/ pelanggaran terhadap protokol penelitian.
Melaporkan secara periodik perkembangan penelitian dan laporan akhir.
Melaporkan kejadian yang tidak diinginkan.

Persetujuan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan batas waktu pelaksanaan penelitian seperti tertera dalam protokol dengan masa berlaku maksimal selama 1 (satu) tahun.

Medan, Mei 2023
Komisi Etik Penelitian Kesehatan
Poltekkes Kemenkes Medan



Dr. Jhonson P Sihombing, MSc, Apt
NIP. 196901302003121001

Lampiran 3 Kuesioner

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS BINANGA, KECAMATAN BARUMUN TENGAH, KABUPATEN PADANG LAWAS

Kuesioner ini dalam rangka penelitian Karya Tulis Ilmiah Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Farmasi, oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia mengisi dan menjawab setiap pernyataan dengan sukarela.

Beri tanda (✓) pada pilihan yang sesuai

Karakteristik Responden

a. Nama Responden :

b. Jenis Kelamin :

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

c. Umur :

d. Pendidikan :

☐ Tidak tamat SD	☐ SMA
☐ SD	☐ Perguruan tinggi/Akademik
☐ SMP	☐ Lain-lain, sebutkan.....

e. Pekerjaan :

☐ Petani	☐ Pegawai negeri sipil
☐ Wiraswasta	☐ Lain-lain, sebutkan.....

Petunjuk pengisian :

SP = Sangat Puas

P = Puas

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

Berikan tanda checklist (√) pada jawaban yang anda pilih

1. Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1.	Petugas farmasi cepat tanggap saat resep masuk				
2.	Petugas farmasi melayani obat dengan cepat				

2. Keandalan (*Realibility*)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1.	Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait obat secara baik				
2.	Petugas farmasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti				
3.	Petugas farmasi selalu menjelaskan efek samping obat dan memperhatikan pasien dalam meminum obat				
4.	Petugas farmasi mampu menjawab pertanyaan pasien				
5.	Prosedur pelayanan farmasi tidak berbelit-belit				
6.	Petugas farmasi memberikan informasi cara memusnahkan obat				

3. Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1.	Petugas farmasi berada di ruang farmasi saat jam kerja				
2.	Petugas farmasi memberikan kesesuaian obat terhadap resep				
3.	Petugas farmasi sudah memberikan pelayanan sesuai urutan nomor pengambilan obat				
4.	Petugas farmasi dapat menumbuhkan rasa				

	percaya pada pasien untuk lekas sembuh				
5.	Kemasan obat tersedia dalam keadaan tersegel dan tidak rusak				
6.	Obat tidak dalam masa kadaluarsa				

4. Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1.	Petugas farmasi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien				
2.	Petugas farmasi bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat				
3.	Petugas farmasi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social				

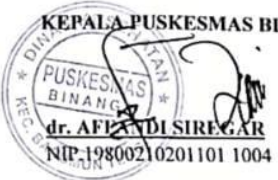
5. Bukti fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1.	Tempat duduk mencukupi di ruang tunggu				
2.	Tersedia fasilitas pendukung seperti pengeras suara, toilet, kartu antrian				
3.	Tersedia media informasi penggunaan obat atau alat kesehatan				

Lampiran 4 Pengambilan Data Sekunder



Lampiran 5 Surat Balasan dari Puskesmas

	PEMERINTAHAN KABUPATEN PADANG LAWAS DINAS KESEHATAN PUSKESMAS BINANGA KECAMATAN BARUMUN TENGAH	
Jl. Lintas Gunung Tua-Sibuhuan. Email Puskesmasbinanga.palas@gmail.com Kode pos 22755		
Nomor	: 800/ 3690 / PUSK /2023	Binanga, 2023
Lampiran	: -	Kepada Yth,
Perihal	: Balasan Surat Izin Survey Pendahuluan	Dekan Politeknik Kesehatan Kemenkes Kesehatan Medan
		di-
		Tempat
Menindaklanjuti Surat dari Dekan Politeknik Kesehatan Kemenkes Kesehatan Medan Nomor : PP.08.01/00/02/13777/2023. Mahasiswa tersebut melapor Tanggal 04 Mei sampai dengan 03 Juni 2023 Perihal Izin Survey Pendahuluan. Pada dasarnya kami tidak keberatan dan memberikan ijin melaksanakan penelitian kepada mahasiswa sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kepada :		
Nama	: NELLY AGUSTINA HARAHAH	
NIM	: P07539020026	
Program Study	: D-III Farmasi	
Judul Penelitian	: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Binanga, Kecamatan Barumun Tengah Kabupaten Padang Lawas.	
Dan dengan ini menyatakan yang bersangkutan di atas benar telah selesai melakukan penelitian di Puskesmas Binanga Kecamatan Barumun Tengah Kabupaten Padang Lawas.		
Demikian kami sampaikan atas perhatian kerja samanya yang baik kami ucapkan terima kasih.		
 KEPALA PUSKESMAS BINANGA dr. AFIYATI SIREGAR NIP.19800210201101 1004		

Lampiran 6 Kartu Bimbingan

POLITEKNIK KESEHATAN
JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN

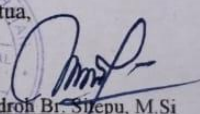
**KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI
MAHASISWA TA. 2022/2023**

Nama : Nelly Agustina Harahap
NIM : P07539020062
Pembimbing : ~~Masni~~ Dra. Masniah, M.Kes., Apt



NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF PEMBIMBING
1	9/1-23	1.	Arahan mengenai Pembahasan judul yg diambil	
2	14/1-23	2.	Pengajuan judul dan Revisi judul yg diambil	
3	20/1-23	3	Pengajuan judul dan Acc judul ke Akademik	
4	6/3-23	4	Bimbingan bab 1 sampai bab 3	
5	9/3-23	5	Acc Bab 1 dan bab 3	
6	13/4-23	6	Acc Proposal KTI	
7	1/5-23	7.	Melakukan survey	
8	13/6-23	8.	Diskusi bab IV dan bab V sekalian Acc	
9	14/6-23	9.	Revisi bab IV dan bab V sekalian lampiran	
10	19/6/23	10.	Acc KTI	
11				
12				

Ketua,
DIREKTORAT JENDERAL
TENAGA KESEHATAN
REPUBLIC INDONESIA


Nadrah Br. Sirepu, M.Si
NIP. 198007112015032002

Lampiran 7 Data Tingkat Kepuasan Pasien

TABEL DISTRIBUSI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN																				
Responden	Ketanggapan		Kehandalan						Jaminan						Empati			Bukti Fisik		
	P1	P2	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P1	P2	P3
1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
14	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
19	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
33	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
45	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
55	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
56	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
57	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
60	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
70	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
71	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
72	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
73	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
74	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3

77	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
78	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
79	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
80	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
83	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
84	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
87	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
89	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
92	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
93	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
94	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
95	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
98	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SKOR	722		1836						2166						1083			930	
PERSENTASE (%)	90,25		76,5						90,25						90,25			77,5	
KATEGORI	Sangat Puas		Puas						Sangat Puas						Sangat Puas			Puas	