

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Depy Oktapian, Gusti Dewi Handayani, and Aristha Novyra Putri. 2020. "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalansi Farmasi RSD Idaman Banjar Baru Tahun 2019." *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina* 5(2):298–308.
- Antara, Ni Putu Udayana, Fitria Megawati, and I. Putu Tangkas Suwantara. 2023. "Korelasi Antara Tingkat Pendidikan Dan Harapan Serta Persepsi Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Apotek 'X' Di Daerah Seminyak." *Jurnal Ilmiah Medicamento* 3(1):17–21.
- BPK. 2024. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024*. Vol. 15.
- Dede Dwi Nathalia, and Fahrur Rozy. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Sm Bekasi Timur." *Jurnal Mitra Kesehatan* 4(2):121–29. doi: 10.47522/jmk.v4i2.141.
- Fahamsya, Arifina, Oktariani Pramiastuti, Urviana Meylani, and Fika Rizqiyana. 2023. "Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kaladawa." *Jurnal Farmasi Indonesia* 1(1):46–57.
- Faridawaty, Lidya, Mandike Ginting, and Dwi Setio Purnomo. 2019. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan." *Jurnal Dunia Farmasi* 3(2):52–60. doi: 10.33085/jdf.v3i2.4470.
- Gobel, Nurchamidin. 2022. "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit." *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education* 2(2):110–16. doi: 10.37311/ijpe.v2i2.13989.
- Inayah, Atikah Nur. 2020. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Depok I." *Repository Universitas Islam Indonesia* 8(75):147–54.

- Kahlil Gibran, and Umi Narimawati. 2021. "Pengaruh Gender Dan Komitmen Profesional Terhadap Kepuasan Kerja Dosen Di International Women University." *E-Journal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Komputer Indonesia Bandung* 1–8.
- MenkesRI. 2023. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan." *Undang Undang Republik Indonesia Tentang Kesehatan* (187315):1–300.
- Muhammad, Diki, Almasyhuri, and Lusi Agus Setiana. 2020. "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarawangi Cibadak Kabupaten Sukabumi." *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi* 4(2):174–86. doi: 10.22437/jiituj.v4i2.11606.
- Noviana, Puput. 2020. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Di Rsud Pare Menggunakan Metode Servqual Patients." *Jurnal Wiyata* 4(2):111–20.
- Putra, Syaufiq Naufal Septiansyah, Eka Wuri Handayani, and Endang Yuniarti. 2023. "Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Gombang I Menggunakan Kuesioner Permenkes No. 74 Tahun 2016." *Jurnal Farmasi Klinik Dan Sains* 3(1):44. doi: 10.26753/jfks.v3i1.921.
- Raising, Rahmawati, and Susanti Erikania. 2019. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek." *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia* 5(01):31–37. doi: 10.35311/jmpi.v5i01.44.
- Setiawan, Dwi, Dwi Ningsih, and Sri Rejeki Handayani. 2023. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan." *Journal of Islamic Pharmacy* 7(2):79–85. doi: 10.18860/jip.v7i2.17439.
- Utami, Ayu Dian Putri, Maratun Shoaliha, and Fajar Amirullah. 2024. "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sembuh Kota Bekasi." *Journal Ilmiah Pharmacy* 2(1):77–88. doi: 10.33088/jp.v2i1.355.

Yudanisa, Prahena, Ami Rachmi, Amri Yunus, Nurul Romadhona, and Yuli Susanti. 2019. "Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Mutu Pelayanan Farmasi Di Instalasi Rawat Jalan The Level of BPJS Participant on the Quality of Pharmaceutical Services in Outpatient Installation." *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains (JIKS)* 1(20):174–78.

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1**

## **KUESIONER**

### **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS BINANGA.**

Survey ini adalah survey untuk penulisan Karya Tulis Ilmiah di Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Farmasi, oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika Bapak/Ibu/saudara bersedia mengisi dan menjawab pertanyaan dengan sukarela dan jujur.

Berilah tanda silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan diri anda.

#### **A. Karakteristik Responden**

Nama :

##### **1. Umur**

- a. 17-25 tahun
- b. 26-45 tahun
- c. 46-55 tahun
- d. >55 tahun

##### **2. Jenis Kelamin**

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

##### **3. Pendidikan**

- a. Tidak tamat SD
- b. SD
- c. SMP
- d. SMA
- e. Perguruan Tinggi

##### **4. Pekerjaan**

- a. Pelajar dan Mahasiswa
- b. Ibu Rumah Tangga
- c. PNS
- d. Pegawai Swasta
- e. Tidak Bekerja

**Keterangan :**

- 1. Sangat puas (SP)**
- 2. Puas (P)**
- 3. Cukup puas (CP)**
- 4. Kurang Puas (KP)**
- 5. Tidak puas (TP)**

| No | Pertanyaan/Pernyataan                                      | Penilaian |   |    |    |    |
|----|------------------------------------------------------------|-----------|---|----|----|----|
| B  | KEHANDALAN                                                 | SP        | P | CP | KP | TP |
| 1  | Ketepatan petugas dalam memberikan obat                    |           |   |    |    |    |
| 2  | Ketersediaan obat sesuai resep                             |           |   |    |    |    |
| 3  | Kecepatan waktu tunggu obat                                |           |   |    |    |    |
| 4  | Konsistensi pelayanan dari petugas farmasi                 |           |   |    |    |    |
| 5  | Ketepatan pemberian jumlah obat sesuai dosis kepada pasien |           |   |    |    |    |

| C | KETANGGAPAN                                                        | SP | P | CP | KP | TP |
|---|--------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|----|
| 1 | Respons cepat petugas terhadap pertanyaan pasien                   |    |   |    |    |    |
| 2 | Informasi obat yang jelas dan mudah                                |    |   |    |    |    |
| 3 | Kemauan petugas membantu pasien dengan baik                        |    |   |    |    |    |
| 4 | Kemampuan petugas menangani keluhan pasien                         |    |   |    |    |    |
| 5 | Kecepatan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien |    |   |    |    |    |

| <b>D</b> | <b>JAMINAN</b>                                                   | <b>SP</b> | <b>P</b> | <b>CP</b> | <b>KP</b> | <b>TP</b> |
|----------|------------------------------------------------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>1</b> | Keamanan dan kepercayaan terhadap obat yang diberikan            |           |          |           |           |           |
| <b>2</b> | Informasi efek samping obat disampaikan dengan baik              |           |          |           |           |           |
| <b>3</b> | Kompetensi petugas dalam memberikan layanan farmasi              |           |          |           |           |           |
| <b>4</b> | Kejelasan prosedur pengambilan obat                              |           |          |           |           |           |
| <b>5</b> | Kepastian petugas dalam memberikan obat dengan dosis yang tepat. |           |          |           |           |           |

| <b>E</b> | <b>EMPATI</b>                                            | <b>SP</b> | <b>P</b> | <b>CP</b> | <b>KP</b> | <b>TP</b> |
|----------|----------------------------------------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>1</b> | Keramahan dan kesopanan petugas dalam pelayanan          |           |          |           |           |           |
| <b>2</b> | Memberikan respon terhadap keluhan pasien dengan sabar   |           |          |           |           |           |
| <b>3</b> | Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pasien              |           |          |           |           |           |
| <b>4</b> | Sikap peduli petugas terhadap kondisi pasien             |           |          |           |           |           |
| <b>5</b> | Membeda-bedakan pasien dengan memandang status sosialnya |           |          |           |           |           |

| <b>F</b> | <b>BUKTI FISIK</b>                                                  | <b>SP</b> | <b>P</b> | <b>CP</b> | <b>KP</b> | <b>TP</b> |
|----------|---------------------------------------------------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>1</b> | Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan farmasi                   |           |          |           |           |           |
| <b>2</b> | Kelengkapan fasilitas seperti kursi, ac, dan alat penunjang lainnya |           |          |           |           |           |

|          |                                                                        |  |  |  |  |  |
|----------|------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>3</b> | Kerapihan dan profesionalisme tampilan petugas farmasi                 |  |  |  |  |  |
| <b>4</b> | Tersedianya media informasi obat seperti brosur atau papan pengumuman. |  |  |  |  |  |
| <b>5</b> | Ketersediaan tempat duduk yang cukup bagi pasien yang menunggu         |  |  |  |  |  |

## **LAMPIRAN 2 SURAT PERNYATAAN RESPONDEN**

### **PERNYATAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Dengan menandatangani lembar ini, saya :

Nama :

Usia :

Alamat :

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga”.

Saya telah dijelaskan bahwa kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan saya rela bersedia menjadi responden penelitian ini.

Medan, ..... 2025  
Yang menyatakan

( )



### Lampiran 3. Uji Validitas Kuesioner

| No | Pertanyaan                                                         | R table | R hitung | ket   |
|----|--------------------------------------------------------------------|---------|----------|-------|
| 1  | Ketepatan petugas dalam memberikan obat                            | 0,361   | 0,746    | VALID |
| 2  | Ketersediaan obat sesuai resep                                     | 0,361   | 0,450    | VALID |
| 3  | Kecepatan waktu tunggu obat                                        | 0,361   | 0,694    | VALID |
| 4  | Konsistensi pelayanan dari petugas farmasi                         | 0,361   | 0,624    | VALID |
| 5  | Ketepatan pemberian jumlah obat sesuai dosis kepada pasien         | 0,361   | 0,417    | VALID |
| 6  | Respons cepat petugas terhadap pertanyaan pasien                   | 0,361   | 0,701    | VALID |
| 7  | Informasi obat yang jelas dan mudah                                | 0,361   | 0,534    | VALID |
| 8  | Kemauan petugas membantu pasien dengan baik                        | 0,361   | 0,563    | VALID |
| 9  | Kemampuan petugas menangani keluhan pasien                         | 0,361   | 0,591    | VALID |
| 10 | Kecepatan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien | 0,361   | 0,507    | VALID |
| 11 | Keamanan dan kepercayaan terhadap obat yang diberikan              | 0,361   | 0,452    | VALID |
| 12 | Informasi efek samping obat disampaikan dengan baik                | 0,361   | 0,563    | VALID |
| 13 | Kompetensi petugas dalam memberikan layanan farmasi                | 0,361   | 0,718    | VALID |
| 14 | Kejelasan prosedur pengambilan obat                                | 0,361   | 0,712    | VALID |
| 15 | Kepastian petugas dalam memberikan obat dengan dosis yang tepat.   | 0,361   | 0,515    | VALID |
| 16 | Keramahan dan kesopanan petugas dalam pelayanan                    | 0,361   | 0,594    | VALID |

|    |                                                                        |       |       |       |
|----|------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| 17 | Memberikan respon terhadap keluhan pasien dengan sabar                 | 0,361 | 0,475 | VALID |
| 18 | Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pasien                            | 0,361 | 0,553 | VALID |
| 19 | Sikap peduli petugas terhadap kondisi pasien                           | 0,361 | 0,645 | VALID |
| 20 | Membeda-bedakan pasien dengan memandang status sosialnya               | 0,361 | 0,560 | VALID |
| 21 | Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan farmasi                      | 0,361 | 0,495 | VALID |
| 22 | Kelengkapan fasilitas seperti kursi, ac, dan alat penunjang lainnya    | 0,361 | 0,461 | VALID |
| 23 | Kerapihan dan profesionalisme tampilan petugas farmasi                 | 0,361 | 0,761 | VALID |
| 24 | Tersedianya media informasi obat seperti brosur atau papan pengumuman. | 0,361 | 0,453 | VALID |
| 25 | Ketersediaan tempat duduk yang cukup bagi pasien yang menunggu         | 0,361 | 0,440 | VALID |

#### Lampiran 4. LEAFLET PELAYANAN KEFARMASIAN



**layanan  
kefarmasian**

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri

**pelayanan  
farmasi  
meliputi :**

1. Pelayanan resep
2. Penerimaan resep
3. peracikan obat
4. Penyerahan obat
5. pelayanan informasi obat



**Kpuasan  
pasien**

Kepuasan sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesehatan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi



## Lampiran 5. Master Tabel

| MASTER TABEL |               |      |               |                  |                |                 |    |    |    |    |      |       |             |                  |    |    |    |    |      |             |             |              |      |    |    |    |      |       |             |             |             |    |    |    |      |       |             |                  |             |    |    |    |      |       |             |             |      |      |
|--------------|---------------|------|---------------|------------------|----------------|-----------------|----|----|----|----|------|-------|-------------|------------------|----|----|----|----|------|-------------|-------------|--------------|------|----|----|----|------|-------|-------------|-------------|-------------|----|----|----|------|-------|-------------|------------------|-------------|----|----|----|------|-------|-------------|-------------|------|------|
| NO           | Karakteristik |      |               |                  |                | Skor Kehandisan |    |    |    |    | SKOR | P (%) | KET         | Skor Ketanggapan |    |    |    |    | SKOR | P (%)       | KET         | Skor Jaminan |      |    |    |    | SKOR | P (%) | KET         | Skor Empati |             |    |    |    | SKOR | P (%) | KET         | Skor Bukti Fisik |             |    |    |    | SKOR | P (%) | KET         |             |      |      |
|              | Responden     | Usia | Jonis Kelamin | Pendidikan       | Pekerjaan      | P1              | P2 | P3 | P4 | P5 |      |       |             | P1               | P2 | P3 | P4 | P5 |      |             |             | P1           | P2   | P3 | P4 | P5 |      |       |             | P1          | P2          | P3 | P4 | P5 |      |       |             | P1               | P2          | P3 | P4 | P5 |      |       |             | P1          | P2   | P3   |
| 1            | R1            | 35   | Perempuan     | Perguruan Tinggi | PNS            | 5               | 4  | 4  | 5  | 4  | 22   | 88    | Sangat Puas | 4                | 5  | 4  | 4  | 3  | 4    | 20          | 80          | Puas         | 4    | 4  | 4  | 5  | 3    | 20    | 80          | Puas        | 5           | 4  | 4  | 4  | 5    | 22    | 88          | Sangat Puas      | 5           | 3  | 4  | 4  | 4    | 3     | 19          | 76          | Puas |      |
| 2            | R2            | 62   | Perempuan     | SMA              | IRT            | 5               | 4  | 4  | 5  | 4  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 4  | 4  | 4  | 4  | 3    | 20          | 80          | Puas         | 4    | 4  | 4  | 4  | 4    | 21    | 84          | Puas        | 5           | 4  | 4  | 5  | 5    | 23    | 92          | Sangat Puas      | 5           | 3  | 5  | 4  | 4    | 4     | 21          | 84          | Puas |      |
| 3            | R3            | 43   | Perempuan     | SMA              | IRT            | 4               | 4  | 4  | 4  | 4  | 20   | 80    | Puas        | 5                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4    | 21          | 84          | Puas         | 5    | 4  | 4  | 4  | 4    | 21    | 84          | Puas        | 5           | 3  | 3  | 4  | 5    | 20    | 80          | Puas             | 5           | 3  | 4  | 4  | 4    | 3     | 19          | 76          | Puas |      |
| 4            | R4            | 65   | Perempuan     | SMA              | IRT            | 5               | 4  | 4  | 4  | 4  | 21   | 84    | Puas        | 4                | 5  | 5  | 4  | 3  | 21   | 84          | Puas        | 4            | 4    | 5  | 3  | 4  | 20   | 80    | Puas        | 4           | 4           | 3  | 5  | 5  | 21   | 84    | Puas        | 5                | 3           | 4  | 4  | 4  | 4    | 20    | 80          | Puas        |      |      |
| 5            | R5            | 21   | Perempuan     | Perguruan Tinggi | Mahasiswa      | 5               | 4  | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 4  | 4  | 4  | 4  | 3    | 4           | 20          | 80           | Puas | 4  | 4  | 5  | 4    | 4     | 21          | 84          | Puas        | 5  | 4  | 3  | 4    | 5     | 21          | 84               | Puas        | 5  | 3  | 5  | 4    | 4     | 4           | 21          | 84   | Puas |
| 6            | R6            | 24   | Laki Laki     | SMA              | Tidak Bekerja  | 5               | 4  | 4  | 5  | 3  | 21   | 84    | Puas        | 5                | 4  | 4  | 4  | 4  | 3    | 20          | 80          | Puas         | 5    | 4  | 4  | 4  | 4    | 21    | 84          | Puas        | 5           | 5  | 4  | 4  | 5    | 23    | 92          | Sangat Puas      | 5           | 4  | 5  | 4  | 4    | 3     | 21          | 84          | Puas |      |
| 7            | R7            | 40   | Laki Laki     | Perguruan Tinggi | PNS            | 5               | 4  | 4  | 5  | 4  | 22   | 88    | Sangat Puas | 4                | 5  | 4  | 4  | 4  | 3    | 20          | 80          | Puas         | 5    | 4  | 4  | 4  | 5    | 22    | 88          | Sangat Puas | 4           | 5  | 4  | 4  | 5    | 22    | 88          | Sangat Puas      | 4           | 4  | 5  | 4  | 4    | 4     | 21          | 84          | Puas |      |
| 8            | R8            | 23   | Perempuan     | SMA              | IRT            | 5               | 4  | 4  | 4  | 4  | 5    | 22    | 88          | Sangat Puas      | 5  | 4  | 4  | 4  | 4    | 4           | 21          | 84           | Puas | 4  | 5  | 5  | 4    | 5     | 23          | 92          | Sangat Puas | 5  | 4  | 4  | 4    | 5     | 22          | 88               | Sangat Puas | 5  | 4  | 4  | 3    | 4     | 4           | 20          | 80   | Puas |
| 9            | R9            | 39   | Perempuan     | Perguruan Tinggi | PNS            | 5               | 4  | 4  | 5  | 4  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 4  | 4  | 5  | 4  | 22   | 88          | Sangat Puas | 5            | 4    | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5           | 4           | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 4           | 5  | 4  | 4  | 4    | 22    | 88          | Sangat Puas |      |      |
| 10           | R10           | 26   | Perempuan     | SMA              | Mahasiswa      | 5               | 4  | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4    | 21          | 84          | Puas         | 5    | 4  | 4  | 4  | 4    | 21    | 84          | Puas        | 5           | 4  | 5  | 4  | 5    | 23    | 92          | Sangat Puas      | 5           | 4  | 4  | 4  | 3    | 20    | 80          | Puas        |      |      |
| 11           | R11           | 23   | Perempuan     | Perguruan Tinggi | Mahasiswa      | 5               | 4  | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 4                | 5  | 4  | 4  | 3  | 5    | 21          | 84          | Puas         | 5    | 5  | 4  | 5  | 5    | 24    | 96          | Sangat Puas | 5           | 5  | 4  | 5  | 5    | 24    | 96          | Sangat Puas      | 5           | 4  | 5  | 5  | 4    | 23    | 92          | Sangat Puas |      |      |
| 12           | R12           | 42   | Perempuan     | SMA              | IRT            | 5               | 4  | 4  | 5  | 5  | 4    | 23    | 92          | Sangat Puas      | 5  | 5  | 4  | 5  | 4    | 23          | 92          | Sangat Puas  | 5    | 5  | 5  | 5  | 4    | 24    | 96          | Sangat Puas | 5           | 4  | 5  | 3  | 5    | 22    | 88          | Sangat Puas      | 5           | 3  | 5  | 5  | 4    | 4     | 21          | 84          | Puas |      |
| 13           | R13           | 23   | Perempuan     | SMA              | IRT            | 5               | 4  | 4  | 5  | 5  | 23   | 92    | Sangat Puas | 5                | 5  | 4  | 4  | 5  | 23   | 92          | Sangat Puas | 5            | 5    | 4  | 5  | 5  | 24   | 96    | Sangat Puas | 5           | 5           | 4  | 3  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 4           | 4  | 4  | 3  | 20   | 80    | Puas        |             |      |      |
| 14           | R14           | 45   | Laki Laki     | SMA              | Pegawai Swasta | 4               | 4  | 3  | 4  | 5  | 20   | 80    | Puas        | 4                | 4  | 3  | 4  | 5  | 20   | 80          | Puas        | 5            | 4    | 4  | 4  | 3  | 20   | 80    | Puas        | 5           | 4           | 4  | 3  | 5  | 21   | 84    | Puas        | 5                | 3           | 4  | 4  | 3  | 19   | 76    | Puas        |             |      |      |
| 15           | R15           | 24   | Perempuan     | Perguruan Tinggi | Mahasiswa      | 5               | 4  | 4  | 5  | 4  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 4  | 5  | 3  | 5  | 22   | 88          | Sangat Puas | 5            | 5    | 4  | 5  | 4  | 23   | 92    | Sangat Puas | 5           | 5           | 4  | 4  | 5  | 23   | 92    | Sangat Puas | 5                | 4           | 5  | 4  | 3  | 21   | 84    | Puas        |             |      |      |
| 16           | R16           | 29   | Laki Laki     | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5               | 4  | 4  | 4  | 4  | 21   | 84    | Puas        | 5                | 4  | 4  | 4  | 3  | 4    | 20          | 80          | Puas         | 5    | 4  | 4  | 4  | 4    | 21    | 84          | Puas        | 5           | 4  | 4  | 4  | 5    | 22    | 88          | Sangat Puas      | 5           | 4  | 4  | 4  | 4    | 4     | 21          | 84          | Puas |      |
| 17           | R17           | 60   | Laki Laki     | SMA              | Tidak Bekerja  | 4               | 4  | 5  | 3  | 4  | 20   | 80    | Puas        | 5                | 4  | 5  | 4  | 4  | 22   | 88          | Sangat Puas | 4            | 4    | 4  | 4  | 3  | 19   | 76    | Puas        | 5           | 5           | 4  | 4  | 5  | 23   | 92    | Sangat Puas | 4                | 3           | 4  | 4  | 4  | 4    | 19    | 76          | Puas        |      |      |
| 18           | R18           | 30   | Perempuan     | Perguruan Tinggi | PNS            | 5               | 4  | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 4  | 4  | 4  | 4  | 21   | 84          | Puas        | 4            | 5    | 5  | 4  | 4  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5           | 4           | 4  | 3  | 5  | 21   | 84    | Puas        | 4                | 4           | 5  | 4  | 3  | 20   | 80    | Puas        |             |      |      |
| 19           | R19           | 31   | Perempuan     | SMA              | IRT            | 5               | 4  | 4  | 5  | 4  | 22   | 88    | Sangat Puas | 4                | 4  | 5  | 4  | 3  | 20   | 80          | Puas        | 5            | 4    | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5           | 4           | 4  | 5  | 5  | 23   | 92    | Sangat Puas | 5                | 4           | 4  | 4  | 3  | 20   | 80    | Puas        |             |      |      |
| 20           | R20           | 40   | Laki Laki     | SMA              | Pegawai Swasta | 5               | 4  | 4  | 4  | 4  | 21   | 84    | Puas        | 5                | 4  | 4  | 4  | 3  | 20   | 80          | Puas        | 5            | 4    | 4  | 4  | 3  | 20   | 80    | Puas        | 5           | 4           | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 4           | 4  | 3  | 4  | 20   | 80    | Puas        |             |      |      |
| 21           | R21           | 32   | Perempuan     | Perguruan Tinggi | PNS            | 5               | 4  | 4  | 5  | 5  | 23   | 92    | Sangat Puas | 4                | 4  | 3  | 5  | 4  | 20   | 80          | Puas        | 5            | 4    | 4  | 4  | 3  | 20   | 80    | Puas        | 5           | 4           | 4  | 5  | 5  | 23   | 92    | Sangat Puas | 4                | 3           | 5  | 4  | 4  | 4    | 20    | 80          | Puas        |      |      |
| 22           | R22           | 35   | Laki Laki     | SMA              | Pegawai Swasta | 4               | 4  | 4  | 5  | 4  | 21   | 84    | Puas        | 5                | 4  | 4  | 4  | 4  | 3    | 20          | 80          | Puas         | 5    | 4  | 4  | 4  | 5    | 22    | 88          | Sangat Puas | 5           | 4  | 4  | 4  | 5    | 22    | 88          | Sangat Puas      | 5           | 4  | 4  | 4  | 3    | 20    | 80          | Puas        |      |      |
| 23           | R23           | 38   | Perempuan     | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5               | 4  | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 4  | 4  | 4  | 3  | 20   | 80          | Puas        | 5            | 4    | 5  | 4  | 4  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5           | 4           | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 4                | 3           | 5  | 4  | 4  | 4    | 20    | 80          | Puas        |      |      |
| 24           | R24           | 23   | Laki Laki     | SMA              | Tidak Bekerja  | 5               | 4  | 4  | 4  | 4  | 21   | 84    | Puas        | 4                | 4  | 3  | 3  | 5  | 19   | 76          | Puas        | 5            | 4    | 4  | 4  | 3  | 20   | 80    | Puas        | 5           | 4           | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 3           | 4  | 4  | 4  | 4    | 20    | 80          | Puas        |      |      |
| 25           | R25           | 30   | Perempuan     | SMA              | IRT            | 5               | 4  | 4  | 4  | 3  | 20   | 80    | Puas        | 4                | 4  | 4  | 5  | 3  | 20   | 80          | Puas        | 5            | 4    | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5           | 4           | 4  | 3  | 5  | 21   | 84    | Puas        | 5                | 4           | 4  | 3  | 4  | 20   | 80    | Puas        |             |      |      |
| 26           | R26           | 38   | Laki Laki     | SMA              | Pegawai Swasta | 5               | 4  | 4  | 4  | 3  | 20   | 80    | Puas        | 5                | 4  | 4  | 3  | 5  | 5    | 22          | 88          | Sangat Puas  | 5    | 4  | 5  | 4  | 4    | 22    | 88          | Sangat Puas | 5           | 4  | 4  | 3  | 5    | 21    | 84          | Puas             | 5           | 4  | 4  | 3  | 4    | 21    | 84          | Puas        |      |      |
| 27           | R27           | 31   | Laki Laki     | SMA              | Pegawai Swasta | 4               | 5  | 4  | 4  | 4  | 21   | 84    | Puas        | 4                | 4  | 3  | 3  | 4  | 18   | 72          | Cukup Puas  | 4            | 5    | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 4           | 4           | 3  | 4  | 5  | 20   | 80    | Puas        | 4                | 3           | 5  | 4  | 4  | 20   | 80    | Puas        |             |      |      |
| 28           | R28           | 30   | Perempuan     | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5               | 5  | 5  | 5  | 5  | 25   | 100   | Sangat Puas | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  | 20   | 80          | Puas        | 3            | 4    | 5  | 5  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5           | 5           | 5  | 4  | 5  | 24   | 96    | Sangat Puas | 5                | 4           | 5  | 4  | 3  | 21   | 84    | Puas        |             |      |      |
| 29           | R29           | 25   | Perempuan     | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5               | 4  | 5  | 5  | 5  | 24   | 96    | Sangat Puas | 5                | 4  | 4  | 4  | 4  | 21   | 84          | Puas        | 5            | 4    | 5  | 3  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5           | 4           | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 5           | 5  | 4  | 5  | 24   | 96    | Sangat Puas |             |      |      |
| 30           | R30           | 65   | Perempuan     | SMA              | PNS            | 5               | 4  | 5  | 3  | 4  | 21   | 84    | Puas        | 5                | 3  | 5  | 2  | 5  | 20   | 80          | Puas        | 5            | 3    | 5  | 5  | 3  | 21   | 84    | Puas        | 5           | 3           | 5  | 3  | 5  | 21   | 84    | Puas        | 5                | 3           | 3  | 3  | 3  | 17   | 68    | Cukup Puas  |             |      |      |
| 31           | R31           | 32   | Perempuan     | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5               | 5  | 5  | 5  | 5  | 25   | 100   | Sangat Puas | 5                | 4  | 3  | 5  | 5  | 22   | 88          | Sangat Puas | 5            | 4    | 4  | 5  | 4  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5           | 5           | 4  | 5  | 5  | 24   | 96    | Sangat Puas | 5                | 5           | 5  | 5  | 5  | 25   | 100   | Sangat Puas |             |      |      |
| 32           | R32           | 38   | Perempuan     | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5               | 4  | 4  | 5  | 4  | 22   | 88    | Sangat Puas | 4                | 5  | 4  | 3  | 4  | 20   | 80          | Puas        | 4            | 5    | 5  | 4  | 5  | 23   | 92    | Sangat Puas | 4           | 4           | 3  | 5  | 5  | 21   | 84    | Puas        | 5                | 3           | 4  | 4  | 4  | 4    | 20    | 80          | Puas        |      |      |
| 33           | R33           | 23   | Perempuan     | SMA              | Mahasiswa      | 5               | 4  | 5  | 4  | 5  | 23   | 92    | Sangat Puas | 5                | 3  | 5  | 5  | 4  | 22   | 88          | Sangat Puas | 5            | 3    | 5  | 4  | 4  | 21   | 84    | Puas        | 4           | 5           | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 4           | 4  | 5  | 4  | 4    | 22    | 88          | Sangat Puas |      |      |
| 34           | R34           | 65   | Laki Laki     | Perguruan Tinggi | PNS            | 5               | 3  | 5  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 3  | 5  | 5  | 2  | 20   | 80          | Puas        | 5            | 3    | 5  | 5  | 5  | 23   | 92    | Sangat Puas | 4           | 5           | 4  | 5  | 5  | 23   | 92    | Sangat Puas | 5                | 4           | 4  | 5  | 4  | 22   | 88    | Sangat Puas |             |      |      |
| 35           | R35           | 49   | Perempuan     | SMA              | IRT            | 5               | 4  | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 4  | 3  | 4  | 4  | 20   | 80          | Puas        | 5            | 4    | 5  | 4  | 3  | 20   | 80    | Puas        | 5           | 4           | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 3           | 4  | 4  | 4  | 4    | 20    | 80          | Puas        |      |      |
| 36           | R36           | 38   | Perempuan     | SMA              | IRT            | 5               | 4  | 4  | 3  | 4  | 20   | 80    | Puas        | 5                | 4  | 4  | 4  | 4  | 21   | 84          | Puas        | 4            | 4    | 4  | 4  | 3  | 19   | 76    | Puas        | 5           | 4           | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 4           | 4  | 4  | 3  | 20   | 80    | Puas        |             |      |      |
| 37           | R37           | 58   | Laki Laki     | SMA              | Pegawai Swasta | 5               | 4  | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 4  | 4  | 5  | 22 | 88   | Sangat Puas | 5           | 4            | 3    | 5  | 4  | 21 | 84   | Puas  | 4           | 5           | 3           | 4  | 5  | 21 | 84   | Puas  | 4           | 4                | 3           | 4  | 4  | 4  | 19   | 76    | Puas        |             |      |      |
| 38           | R38           | 26   | Perempuan     | SMA              | Mahasiswa      | 5               | 4  | 4  | 4  | 4  | 21   | 84    | Puas        | 5                | 3  | 4  | 4  | 4  | 20   | 80          | Puas        | 5            | 4    | 4  | 4  | 3  | 20   | 80    | Puas        | 5           | 4           | 4  | 4  | 5  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5                | 3           | 4  | 4  | 4  | 4    | 20    | 80          | Puas        |      |      |
| 39           | R39           | 38   | Perempuan     | SMA              | IRT            | 5               | 4  | 4  | 4  | 3  | 20   | 80    | Puas        | 5                | 4  | 4  | 4  | 4  | 21   | 84          | Puas        | 4            | 5    | 4  | 4  | 4  | 22   | 88    | Sangat Puas | 5           | 4           | 4  | 3  | 5  | 21   | 84    | Puas        | 5                | 4           | 4  | 4  | 3  | 20   | 8     |             |             |      |      |

|    |     |    |             |                  |                |   |   |   |   |   |    |     |             |   |   |   |   |   |    |     |             |   |   |   |   |   |    |     |             |             |   |   |   |   |    |    |             |             |   |   |   |   |    |     |             |      |      |
|----|-----|----|-------------|------------------|----------------|---|---|---|---|---|----|-----|-------------|---|---|---|---|---|----|-----|-------------|---|---|---|---|---|----|-----|-------------|-------------|---|---|---|---|----|----|-------------|-------------|---|---|---|---|----|-----|-------------|------|------|
| 48 | R48 | 43 | Perempuan   | SMA              | IRT            | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 | 88 | Sangat Puas | 5           | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        |      |      |
| 49 | R49 | 30 | Perempuan   | SMA              | IRT            | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 22 | 88          | Sangat Puas | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 21  | 84          | Puas |      |
| 50 | R50 | 60 | Laki - Laki | SMA              | Tidak Bekerja  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 22 | 88          | Sangat Puas | 5 | 4 | 4 | 4 | 3  | 20  | 80          | Puas |      |
| 51 | R51 | 58 | Perempuan   | Perguruan Tinggi | PNS            | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 80  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 22 | 88          | Sangat Puas | 5 | 3 | 4 | 4 | 4  | 20  | 80          | Puas |      |
| 52 | R52 | 62 | Laki - Laki | SMA              | Tidak Bekerja  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 3 | 5 | 21 | 84 | Puas        | 5           | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 80  | Puas        |      |      |
| 53 | R53 | 61 | Perempuan   | SMA              | IRT            | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 5           | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        |      |      |
| 54 | R54 | 29 | Laki - Laki | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 22  | 88          | Sangat Puas | 5 | 3 | 4 | 4 | 5  | 21 | 84          | Puas        | 5 | 3 | 4 | 4 | 3  | 19  | 76          | Puas |      |
| 55 | R55 | 59 | Laki - Laki | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 20  | 80          | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 23 | 92          | Sangat Puas | 5 | 3 | 4 | 4 | 4  | 5   | 21          | 84   | Puas |
| 56 | R56 | 27 | Perempuan   | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 22 | 88          | Sangat Puas | 5 | 4 | 4 | 4 | 3  | 20  | 80          | Puas |      |
| 57 | R57 | 28 | Laki - Laki | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 5           | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        |      |      |
| 58 | R58 | 38 | Perempuan   | Perguruan Tinggi | PNS            | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5           | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 | 84 | Puas        | 5           | 3 | 4 | 4 | 3 | 19 | 76  | Puas        |      |      |
| 59 | R59 | 33 | Perempuan   | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 80  | Puas        | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 84  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 5           | 3 | 4 | 4 | 3 | 19 | 76  | Puas        |      |      |
| 60 | R60 | 39 | Perempuan   | Perguruan Tinggi | PNS            | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5           | 3 | 3 | 4 | 5 | 20 | 80 | Puas        | 5           | 3 | 4 | 4 | 3 | 19 | 76  | Puas        |      |      |
| 61 | R61 | 60 | Perempuan   | SMA              | Tidak Bekerja  | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5           | 4 | 4 | 3 | 5 | 21 | 84 | Puas        | 5           | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 | 76  | Puas        |      |      |
| 62 | R62 | 37 | Laki - Laki | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 76  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 76  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 4           | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 72  | Cukup Puas  |      |      |
| 63 | R63 | 27 | Perempuan   | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5           | 4 | 4 | 3 | 5 | 21 | 84 | Puas        | 5           | 3 | 4 | 4 | 3 | 19 | 76  | Puas        |      |      |
| 64 | R64 | 38 | Perempuan   | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 80  | Puas        | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 76  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 92 | Sangat Puas | 5           | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 80  | Puas        |      |      |
| 65 | R65 | 58 | Laki - Laki | SMA              | Tidak Bekerja  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 5           | 3 | 4 | 4 | 3 | 19 | 76  | Puas        |      |      |
| 66 | R66 | 37 | Perempuan   | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5           | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 | 84 | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        |      |      |
| 67 | R67 | 31 | Perempuan   | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 92 | Sangat Puas | 5           | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 80  | Puas        |      |      |
| 68 | R68 | 45 | Perempuan   | Perguruan Tinggi | PNS            | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 23 | 88 | Sangat Puas | 5           | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        |      |      |
| 69 | R69 | 35 | Laki - Laki | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 76  | Puas        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 80  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 4           | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 76  | Puas        |      |      |
| 70 | R70 | 51 | Laki - Laki | SMA              | Tidak Bekerja  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 5           | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 | 80  | Puas        |      |      |
| 71 | R71 | 30 | Laki - Laki | SMA              | Tidak Bekerja  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 5           | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        |      |      |
| 72 | R72 | 36 | Perempuan   | SMA              | Tidak Bekerja  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 19 | 76  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 4           | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 | 80  | Puas        |      |      |
| 73 | R73 | 63 | Laki - Laki | SMA              | Pegawai Swasta | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 88  | Sangat Puas | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 4           | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 | 80  | Puas        |      |      |
| 74 | R74 | 29 | Laki - Laki | SMA              | Tidak Bekerja  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 76  | Puas        | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 4           | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 76  | Puas        |      |      |
| 75 | R75 | 56 | Laki - Laki | Perguruan Tinggi | PNS            | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 4           | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 76  | Puas        |      |      |
| 76 | R76 | 60 | Perempuan   | SMP              | Tidak Bekerja  | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88  | Sangat Puas | 4           | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 84 | Puas        | 4           | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 76  | Puas        |      |      |
| 77 | R77 | 29 | Perempuan   | SMA              | IRT            | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 5           | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        |      |      |
| 78 | R78 | 35 | Perempuan   | SMA              | IRT            | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 5           | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        |      |      |
| 79 | R79 | 36 | Perempuan   | Perguruan Tinggi | PNS            | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 4           | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 76  | Puas        |      |      |
| 80 | R80 | 38 | Laki - Laki | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 | 80  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 4           | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 76  | Puas        |      |      |
| 81 | R81 | 38 | Perempuan   | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 92  | Sangat Puas | 4           | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 92 | Sangat Puas | 4           | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 80  | Puas        |      |      |
| 82 | R82 | 34 | Perempuan   | SMA              | Pegawai Swasta | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 | 80  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 3 | 5 | 21 | 84 | Puas        | 5           | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 80  | Puas        |      |      |
| 83 | R83 | 41 | Perempuan   | SMA              | IRT            | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 4           | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 76  | Puas        |      |      |
| 84 | R84 | 43 | Laki - Laki | SMA              | Pegawai Swasta | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 | 80  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88 | Sangat Puas | 5           | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 80  | Puas        |      |      |
| 85 | R85 | 32 | Perempuan   | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 80  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80  | Puas        | 5           | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 92 | Sangat Puas | 5           | 3 | 5 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        |      |      |
| 86 | R86 | 60 | Perempuan   | SMA              | IRT            | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 88  | Sangat Puas | 5           | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 | 84 | Puas        | 4           | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 76  | Puas        |      |      |
| 87 | R87 | 34 | Perempuan   | Perguruan Tinggi | PNS            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 100 | Sangat Puas | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 100 | Sangat Puas | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 100 | Sangat Puas | 5           | 5 | 5 | 5 | 1 | 21 | 84 | Puas        | 5           | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 100 | Sangat Puas |      |      |
| 88 | R88 | 58 | Laki - Laki | SMA              | Tidak Bekerja  | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 92  | Sangat Puas | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 21 | 84  | Puas        | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 21 | 84  | Puas        | 5           | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 | 84 | Puas</      |             |   |   |   |   |    |     |             |      |      |

483 398 386 398 486 485 401 410 408 406 479 400 398 388 396 476 401 413 397 398  
474 349 414 393 361

Lampiran 6. Output SPSS Validitas Kuesioner

|     |                     | Total  |
|-----|---------------------|--------|
| P01 | Pearson Correlation | .746** |
|     | Sig. (2-tailed)     | <.001  |
|     | N                   | 30     |
| P02 | Pearson Correlation | .450*  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .013   |
|     | N                   | 30     |
| P03 | Pearson Correlation | .694** |
|     | Sig. (2-tailed)     | <.001  |
|     | N                   | 30     |
| P04 | Pearson Correlation | .624** |
|     | Sig. (2-tailed)     | <.001  |
|     | N                   | 30     |
| P05 | Pearson Correlation | .417*  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .022   |
|     | N                   | 30     |
| P06 | Pearson Correlation | .701** |
|     | Sig. (2-tailed)     | <.001  |
|     | N                   | 30     |
| P07 | Pearson Correlation | .534** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .002   |
|     | N                   | 30     |
| P08 | Pearson Correlation | .563** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .001   |
|     | N                   | 30     |
| P09 | Pearson Correlation | .591** |
|     | Sig. (2-tailed)     | <.001  |
|     | N                   | 30     |
| P10 | Pearson Correlation | .507** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .004   |
|     | N                   | 30     |
| P11 | Pearson Correlation | .452*  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .012   |
|     | N                   | 30     |
| P12 | Pearson Correlation | .563** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .001   |
|     | N                   | 30     |
| P13 | Pearson Correlation | .718** |
|     | Sig. (2-tailed)     | <.001  |
|     | N                   | 30     |
| P14 | Pearson Correlation | .712** |
|     | Sig. (2-tailed)     | <.001  |
|     | N                   | 30     |
| P15 | Pearson Correlation | .515** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .004   |
|     | N                   | 30     |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .738             | 25         |

|       |                     |        |
|-------|---------------------|--------|
| P16   | Pearson Correlation | .594** |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001  |
|       | N                   | 30     |
| P18   | Pearson Correlation | .553** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .002   |
|       | N                   | 30     |
| P19   | Pearson Correlation | .645** |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001  |
|       | N                   | 30     |
| P20   | Pearson Correlation | .560** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .001   |
|       | N                   | 30     |
| P21   | Pearson Correlation | .495** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .005   |
|       | N                   | 30     |
| P22   | Pearson Correlation | .461*  |
|       | Sig. (2-tailed)     | .010   |
|       | N                   | 30     |
| P23   | Pearson Correlation | .761** |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001  |
|       | N                   | 30     |
| P24   | Pearson Correlation | .453*  |
|       | Sig. (2-tailed)     | .012   |
|       | N                   | 30     |
| P25   | Pearson Correlation | .440*  |
|       | Sig. (2-tailed)     | .015   |
|       | N                   | 30     |
| Total | Pearson Correlation | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     |        |
|       | N                   | 30     |



Lampiran 7. Surat Izin Penelitian



**Kementerian Kesehatan**  
Direktorat Jenderal  
Sumber Daya Manusia Kesehatan  
**Poltekkes Medan**  
Jalan Jamin Ginting KM. 13,5  
Medan, Sumatera Utara 20137  
(061) 8368633  
<https://poltekkes-medan.ac.id>

Nomor : PP.08.02/F.XXII.15/ 546 /2025  
Lampiran : -  
Penhal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth :  
Bapak/Ibu Kepala UPT Puskesmas Binanga  
Di -  
Tempat

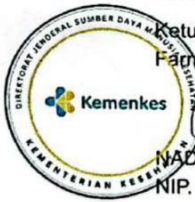
Dengan hormat,  
Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) di Jurusan Farmasi Poltekkes Medan, mahasiswa diwajibkan melaksanakan penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi. Maka dengan ini kami mohon dapat memberikan izin penelitian di UPT Puskesmas Barumon Tengah yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah:

| NAMA MAHASISWA           | PEMBIMBING                      | JUDUL PENELITIAN                                                                         |
|--------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| ANGGI RUMONDANG HASIBUAN | ZULFA ISMANIAR FAUZI, S.E, M.SI | GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS BINANGA |

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

Medan, 11 April 2025

Ketua Jurusan/Prodi Farmasi  
  
NADROH BR SITEPU, M.Si  
NIP. 198007112015032002



Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>.





**Lampiran 8. Surat Balasan Penelitian**



**PEMERINTAH KABUPATEN PADANG LAWAS**

**DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS BINANGA**

**Jl. Lintas Gunung Tua-Sibuhuan. kode pos.22755**

**Email: [puskesmasbinanga.palas@gmail.com](mailto:puskesmasbinanga.palas@gmail.com)**

---

Nomor : 800 / 2018 / PUSK / 2025  
Sifat : -  
Perihal : Balasan Penelitian

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : **ANNEKA SARI SIREGAR,SKM**  
NIP 19740506 200701 2 006  
JABATAN : **KEPALA PUSKESMAS BINANGA**  
**KEC. BARUMUN TENGAH**  
**KABUPATEN PADANG LAWAS**

Dengan ini menerangkan bahwa ,

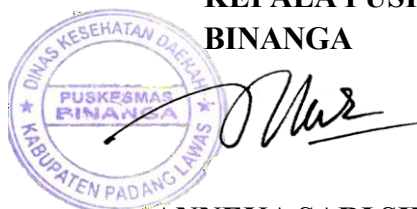
NAMA : **ANGGI RUMONDANG HASIBUAN**  
PEMBIMBING : **ZULFA ISMANIAR FAUZI, S.E,M.Si**  
MAHASISWA : **JURUSAN FARMASI POLTEKKES MEDAN**

Telah kami setuju untuk mengadakan Peninjauan / Riset di Puskesmas Binanga Kecamatan Barumun Tengah dalam rangka melaksanakan Survey Pendahuluan untuk Penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan judul :

***“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga “***

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Binanga, 16 April 2025  
**KEPALA PUSKESMAS  
BINANGA**



**ANNEKA SARI SIREGAR,SKM**  
**NIP. 19740506 200701 2 006**

Lampiran 9. Profil Puskesmas



Lampiran 10. Dokumentasi pengisian Kuesioner





Lampiran 11. Surat Keterangan Selesai Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN PADANG LAWAS  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS BINANGA**

Jl. Lintas Gunung Tua-Sibuhuan. kode pos.22755  
Email: puskesmasbinanga.palas@gmail.com

Nomor : 800 / 2300/ PUSK /2025  
Lamp : -  
Penelitian : Penelitian

Binanga, 29 April 2025

Kepada Yth  
Ibu Kepala Puskesmas Binanga  
di

Tempat

Dengan hormat, surat saudara tanggal 29 April 2025, No : 800 / 2300 / PUSK / 2025. Perihal permohonan izin penelitian

Dengan ini menerangkan bahwa ,

NAMA : ANGGI RUMONDANG HASIBUAN  
NIM : P07539022130  
PROGRAM STUDI : FARMASI  
JENJANG STUDI : D-III

Telah melakukan penelitian untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi pada:

Tanggal : 29 April 2025  
Di : Puskesmas Binanga  
Judul Penelitian : “ GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI  
UPT PUSKESMAS BINANGA “

Demikian surat ini untuk dapat dipergunakan sebaiknya.

Binanga, 29 April 2025  
KEPALA PUSKESMAS

ANNEKA SARI SIREGAR, SKM  
NIP. 19740506 200701 2 006

Lampiran 12. Kartu Bimbingan



KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI  
MAHASISWA T. A. 2024/2025

Nama : Anggi Rumondang Hasibuan  
NIM : P0739022130  
Pembimbing : Zulfa Ismaniar Fauzi, SE.M.Si



| NO | TGL      | PERTE<br>MUAN | PEMBAHASAN                           | PARAF<br>PEMBIMBING |
|----|----------|---------------|--------------------------------------|---------------------|
| 1  | 16/01-25 | 1             | Diskusi Pemilihan Judul KTI          |                     |
| 2  | 19/02-25 | 2             | Pengajuan Judul KTI                  |                     |
| 3  | 17/02-25 | 3             | ACC Judul KTI                        |                     |
| 4  | 20/02-25 | 4             | Bimbingan Proposal BAB I, II dan III |                     |
| 5  | 26/02-25 | 5             | Revisian Proposal BAB I - III        |                     |
| 6  | 07/03-25 | 6             | ACC Proposal                         |                     |
| 7  | 09/04-25 | 7             | Melakukan Penelitian                 |                     |
| 8  | 09/05-25 | 8             | Diskusi dan Bimbingan Bab IV dan V   |                     |
| 9  | 15/05-25 | 9             | Revisian dan ACC Bab IV dan V.       |                     |
| 10 | 20/05-25 | 10            | ACC KTI                              |                     |
| 11 |          |               |                                      |                     |
| 12 |          |               |                                      |                     |



Lampiran 13. Ethical Clearance



Kementerian Kesehatan  
Poltekkes Medan  
Komisi Etik Penelitian Kesehatan  
Jalan Jamin Ginting KM. 13,5  
Medan, Sumatera Utara 20137  
(061) 8368633  
<https://poltekkes-medan.ac.id>

KETERANGAN LAYAK ETIK  
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION  
"ETHICAL EXEMPTION"

No.01.26.1251/KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2025

Protokol penelitian versi 1 yang diusulkan oleh :  
The research protocol proposed by

Peneliti utama : Anggi Rumondang Hasibuan  
Principal In Investigator

Nama Institusi : Politeknik Kesehatan Kementerian  
Kesehatan Medan  
Name of the Institution

Dengan judul:  
Title

"Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Binanga"

"Overview of Patient Satisfaction Levels with Pharmaceutical Services at UPT Binanga Health Center"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 16 Juni 2025 sampai dengan tanggal 16 Juni 2026.

This declaration of ethics applies during the period June 16, 2025 until June 16, 2026.



June 16, 2025  
Chairperson,



Dr. Lestari Rahmah, MKT

## Karya Tulis Ilmiah Anggi Rumondang - Copy NEW.docx

### ORIGINALITY REPORT

**14%**  
SIMILARITY INDEX

9%  
INTERNET SOURCES

4%  
PUBLICATIONS

11%  
STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

**1** Submitted to Badan PPSDM Kesehatan  
Kementerian Kesehatan 3%  
Student Paper

**2** repo.poltekkes-medan.ac.id 3%  
Internet Source

**3** ecampus.poltekkes-medan.ac.id 1%  
Internet Source

**4** repository.unjaya.ac.id <1%  
Internet Source

**5** Submitted to IAIN Bengkulu <1%  
Student Paper

**6** Submitted to unimal <1%  
Student Paper

**7** repository.bku.ac.id <1%  
Internet Source

**8** Submitted to Politeknik Kesehatan Kemenkes  
Padang <1%  
Student Paper

Submitted to Universitas Muria Kudus