

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, P. M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 104–111. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17693>.
- Dian Rahma, W. (2023). *Buku ajar metode penelitian*. CV Science Techno Direct.
- Hasanah, N., Puji, L. K. R., Kristiyowati, A. D., Betty, B., Hapsari, V. D., Handayani, P., & Shafira, A. (2024). Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Katrina. *Edu Masda Journal*, 8(1), 50. <https://doi.org/10.52118/edumasda.v8i1.159>
- Heryanadi, C., Septi Hardian, E., & Adriansyah, Moh. R. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU dr. M. Salamun. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1706–1717. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.257>
- Manapode, M., Tampa'i, R., Pareta, D., & Tulandi, S. (2021). *Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSJ. Prof. DR. V.L Ratumbuysang*.
- Megawati, F., & Antari, N. P. U. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 3(2). <https://doi.org/10.36733/medicamento.v3i2.1035>
- Prabandari, D. A., Indriasari, I., & Maskoen, T. T. (2018). Efektivitas Analgesik 24 Jam Pascaoperasi Elektif di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Tahun 2017. *Jurnal Anestesi Perioperatif*, 6(2), 98–104. <https://doi.org/10.15851/jap.v6n2.1221>
- Purnawan, T., Zaman, C., Ekawati, D., & Husada, S. B. (n.d.). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023*.
- Salniyah, Nurul Faizah, & Amrina Amalia Yogananda. (2023a). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Umar Mas. *Jurnal Kefarmasian Akfarindo*, 79–85. <https://doi.org/10.37089/jofar.v8i2.173>
- Salniyah, Nurul Faizah, & Amrina Amalia Yogananda. (2023b). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rsud umar mas'ud bawean. *Jurnal Kefarmasian Akfarindo*, 79–85. <https://doi.org/10.37089/jofar.v8i2.173>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal kesehatan perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>

- Setiawan, M. F., Rahmawati, N., Sari, Y. I., & Buton, M. (n.d.). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau*.
- Sugiono, Prof. D. (2023). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung, cv.
- Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 421–429. <https://doi.org/10.29407/jse.v6i2.342>
- Tugiarto, A., Pratiwi, F., Azkya, A., & Widodo, P. P. (2019). Pengolahan data pasien rawat jalan puskesmas bumi ayu kota dumai berbasis web. *Infomatika*, 10(2), 13. <https://doi.org/10.36723/juri.v10i2.110>
- Wijaya, H. O. L. (2017). Penerapan Metode Waterfall Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Mobile. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 6(2), 80–85. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v6i2.251>
- Yunita, N., Husin, N., Kep, S., Ningsih, E. R., & Kes, M. (n.d.). *Tingkat kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan sistem online*.
- Zendrato, M. V., & Sri Hariyati, Rr. T. (2018). Optimalisasi Pengelolaan Asuhan Keperawatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit X. *Jurnal Persatuan Perawat Nasional Indonesia (JPPNI)*, 2(2), 85. <https://doi.org/10.32419/jppni.v2i2.86>

LAMPIRAN**Lampiran 1****PERNYATAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Dengan menandatangani lembar ini saya :

Nama :

Usia :

Alamat:

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian yang berjudul “Gambar Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RS TNI Angkatan Laut Dr. Komang Mages Belawan”.

Telah saya jelaskan bahwa di kuisioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan saya rela bersedia menjadi responden penelitian ini.

Medan, Februari 2026

Yang Menyatakan

()

Lampiran 2

KUESIONER**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT TNI ANGKATAN LAUT DR. KOMANG MAKES BELAWAN.**

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

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

A. Karakteristik Responden

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/Diploma
4. Pekerjaan
 - a. Mahasiswa/i
 - b. Ibu Rumah Tangga
 - c. PNS
 - d. Pegawai Swasta
 - e. Tidak Bekerja
 - f. Lainnya

B. Kepuasan Pasien

Berilah tanda cek list (✓) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima pelayanan instalasi farmasi.

Keterangan :

- a. Sangat Puas (SP)
- b. Puas (P)
- c. Cukup Puas (CP)
- d. Kurang Puas (KP)
- e. Tidak Puas (TP)

No	Pertanyaan/Pernyataan	Penilaian				
		SP	P	CP	KP	TP
A	KEHANDALAN					
1	Kebijakan dalam melakukan pelayanan.					
2	Memberikan informasi mengenai kegunaan, aturan pakai, dan lama penggunaan obat.					
3	Memberikan informasi mengenai aktivitas, makanan, dan minuman yang harus dihindari saat mengkonsumsi obat kepada pasien.					
4	Memberikan informasi mengenai efek samping obat kepada pasien.					
5	Meracik resep obat non-puyer kurang dari 20 menit dan resep obat puyer kurang dari 40 menit.					

(Heryanadi et al., 2021).

B	KETANGGAPAN	SP	P	CP	KP	TP
1	Menawarkan bantuan kepada pasien yang terlihat kebingungan.					
2	Memberi solusi dengan cepat terhadap keluhan pasien.					
3	Memberikan pelayanan cepat.					
4	Kemampuan memberikan informasi obat dengan jelas dan lengkap kepada pasien.					
5	Petugas farmasi saat melayani (tergesa-gesa dalam melayani para pasien).					

(Heryanadi et al., 2021).

C	JAMINAN	SP	P	CP	KP	TP
1	Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan					
2	Memastikan identitas pasien saat penyerahan obat					
3	Menanyakan kembali penjelasan yang telah di berikan					
4	Keterampilan petugas saat memberikan pelayanan					
5	Memanggil pasien secara urut sesuai dengan nomor antrian					

(Heryanadi et al., 2021).

D	EMPATI	SP	P	CP	KP	TP
1	Memberikan pelayanan dengan Bahasa yang mudah di mengerti.					
2	Membedakan pelayanan dengan memandang status social.					
3	Perhatian petugas pada pasien yang membutuhkan.					
4	Memberikan respon terhadap keluhan pasien dengan sabar					
5	Mengucapkan semoga lekas sembuh atau menanggapi terimakasih dari pasien pada akhir pelayanan					

(Heryanadi et al., 2021).

E	BUKTI FISIK	SP	P	CP	KP	TP
1	Kenyamanan fasilitas ruang tunggu di pelayanan kefarmasian.					
2	Penataan ruangan eksterior dan interior di pelayanan kefarmasian.					
3	Papan petunjuk ruang obat farmasi					
4	Ketersediaan kursi dalam ruang tunggu.					
5	Kebersihan dilingkungan pelayanan kefarmasian.					

(Heryanadi et al., 2021).

Lampiran 3

Master Tabel Kehandalan

N O	Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Kehandalan					Sko r	%	Ket
						P 1	P 2	P 3	P 4	P 5			
1	R1	P	32	SMA	IRT	5	4	5	4	5	23	92	SP
2	R2	L	38	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	4	5	4	5	23	92	SP
3	R3	L	65	SMA	PENSIUNAN	5	5	5	5	5	25	100	SP
4	R4	L	65	SMP	PENSIUNAN	4	4	4	4	4	20	80	P
5	R5	P	27	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
6	R6	P	49	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
7	R7	P	42	SMA	IRT	4	5	5	5	5	24	96	SP
8	R8	P	44	SMP	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
9	R9	L	63	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
10	R10	L	38	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
11	R11	P	32	S1	IRT	5	4	4	5	5	23	92	SP
12	R12	P	50	SMA	IRT	5	4	5	4	5	23	92	SP
13	R13	P	55	SMP	IRT	5	4	5	3	4	21	84	P
14	R14	P	40	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
15	R15	L	62	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
16	R16	P	35	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
17	R17	P	49	SMA	IRT	4	4	4	4	3	19	76	P
18	R18	P	23	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
19	R19	L	27	DIII	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
20	R20	P	38	DIII	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
21	R21	P	27	SMA	IRT	5	4	5	5	5	24	96	SP
22	R22	P	65	SMP	IRT	5	4	3	2	4	18	72	CP
23	R23	P	54	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
24	R24	P	36	SMA	IRT	5	5	5	5	4	24	96	SP
25	R25	P	53	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
26	R26	L	46	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
27	R27	P	30	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
28	R28	P	40	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
29	R29	P	39	S1	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
30	R30	P	43	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
31	R31	P	40	S1	IRT	5	4	5	5	5	24	96	SP
32	R32	L	57	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
33	R33	L	46	SMA	PEGAWAI SWASTA	4	4	1	1	1	11	44	KP
34	R34	P	47	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP

35	R35	P	42	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
36	R36	P	33	S1	IRT	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
37	R37	P	59	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	4	4	23	92	SP
38	R38	P	43	SMA	IRT	5	5	5	4	4	23	92	SP
39	R39	L	20	SMA	MAHASISWA	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
40	R40	P	29	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	4	5	5	24	96	SP
41	R41	P	48	SMA	IRT	5	4	5	5	5	24	96	SP
42	R42	L	25	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
43	R43	P	18	SMA	PELAJAR	5	5	5	4	5	24	96	SP
44	R44	P	60	SMP	IRT	5	5	5	4	5	24	96	SP
45	R45	L	42	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	4	4	23	92	SP
46	R46	L	35	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
47	R47	L	41	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	4	5	5	5	24	96	SP
48	R48	P	43	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
49	R49	P	30	SMA	IRT	5	5	4	4	5	23	92	SP
50	R50	L	42	S1	PEGAWAI SWASTA	4	4	5	4	3	20	80	P
51	R51	P	44	S1	PEGAWAI SWASTA	4	3	5	3	3	18	72	C P
52	R52	L	19	SMA	PELAJAR	4	4	4	3	3	18	72	C P
53	R53	L	61	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
54	R54	P	55	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
55	R55	L	39	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
56	R56	P	38	SD	IRT	5	4	4	3	3	19	76	P
57	R57	P	53	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
58	R58	P	34	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
59	R59	P	63	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
60	R60	L	27	S1	PNS	4	4	4	4	4	20	80	P
61	R61	L	23	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	4	24	96	SP
62	R62	L	20	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
63	R63	L	56	SMA	TNI-AL	5	4	4	5	4	22	88	SP
64	R64	L	20	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
65	R65	L	51	S1	TNI-AL	5	4	4	4	4	21	84	P
66	R66	L	17	SMA	PELAJAR	5	4	4	4	4	21	84	P
67	R67	L	54	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
68	R68	P	31	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
69	R69	P	37	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
70	R70	L	65	SD	PEGAWAI SWASTA	5	4	4	4	4	21	84	P
71	R71	L	65	SMA	PENSIUNAN	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
72	R72	P	38	SMA	IRT	4	4	4	3	3	18	72	C P

73	R73	P	32	SMA	IRT	5	5	5	4	4	23	92	SP
74	R74	P	50	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
75	R75	P	41	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
76	R76	P	54	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
77	R77	P	44	S2	dr.TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
78	R78	P	48	S1	PNS	5	5	5	5	5	25	100	SP
79	R79	P	21	DIII	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
80	R80	L	19	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	100	SP
81	R81	L	42	SMA	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	20	80	P
82	R82	L	27	S1	PNS	4	5	5	5	5	24	96	SP
83	R83	P	30	S1	PNS	5	5	5	5	5	25	100	SP
84	R84	L	48	DIII	PNS	5	4	5	4	5	23	92	SP
85	R85	P	29	SMA	IRT	4	3	4	3	4	18	72	C P
86	R86	L	63	SD	PEGAWAI SWASTA	4	3	2	4	3	16	64	C P
87	R87	P	60	SMP	IRT	4	3	3	3	4	17	68	C P
88	R88	P	46	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
89	R89	L	28	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
90	R90	L	63	SD	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	100	SP
91	R91	L	38	SMA	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	5	21	84	P
92	R92	P	46	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
93	R93	L	18	SMA	PELAJAR	5	5	5	5	4	24	96	SP
94	R94	P	42	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
95	R95	P	28	DIII	PNS	5	5	5	5	4	24	96	SP
96	R96	L	59	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
97	R97	L	62	SD	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
98	R98	P	32	S1	PNS	5	5	5	5	5	25	100	SP

lampiran 4

Master Tabel Ketanggapan

N O	Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Ketanggapan					Skor	%	Ket
						P1	P2	P3	P4	P5			
1	R1	P	32	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
2	R2	L	38	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
3	R3	L	65	SMA	PENSIUNAN	4	4	5	5	1	19	76	P
4	R4	L	65	SMP	PENSIUNAN	4	4	4	4	2	18	72	CP
5	R5	P	27	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
6	R6	P	49	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
7	R7	P	42	SMA	IRT	5	5	4	5	5	24	96	SP
8	R8	P	44	SMP	IRT	4	4	4	4	2	18	72	CP
9	R9	L	63	S1	PEGAWAI SWASTA	5	4	5	5	5	24	96	SP
10	R10	L	38	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
11	R11	P	32	S1	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
12	R12	P	50	SMA	IRT	3	4	5	5	5	22	88	SP
13	R13	P	55	SMP	IRT	4	5	5	2	4	20	80	P
14	R14	P	40	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	1	21	84	P
15	R15	L	62	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
16	R16	P	35	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
17	R17	P	49	SMA	IRT	4	4	3	4	3	18	72	CP
18	R18	P	23	SMA	PEGAWAI SWASTA	4	5	4	5	1	19	76	P
19	R19	L	27	DIII	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
20	R20	P	38	DIII	IRT	3	3	3	4	2	15	60	CP
21	R21	P	27	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
22	R22	P	65	SMP	IRT	3	5	5	3	1	17	68	CP
23	R23	P	54	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
24	R24	P	36	SMA	IRT	5	5	5	5	2	22	88	SP
25	R25	P	53	SMA	IRT	4	4	4	4	2	18	72	CP
26	R26	L	46	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	1	21	84	P
27	R27	P	30	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
28	R28	P	40	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
29	R29	P	39	S1	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
30	R30	P	43	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
31	R31	P	40	S1	IRT	5	5	4	4	3	21	84	P
32	R32	L	57	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	1	21	84	P

33	R33	L	46	SMA	PEGAWAI SWASTA	3	5	5	5	3	21	84	P
34	R34	P	47	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
35	R35	P	42	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
36	R36	P	33	S1	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
37	R37	P	59	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	4	24	96	SP
38	R38	P	43	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
39	R39	L	20	SMA	MAHASISWA	5	5	5	5	1	21	84	P
40	R40	P	29	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
41	R41	P	48	SMA	IRT	5	4	5	5	5	24	96	SP
42	R42	L	25	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	1	21	84	P
43	R43	P	18	SMA	PELAJAR	4	5	5	5	5	24	96	SP
44	R44	P	60	SMP	IRT	4	5	5	4	5	23	92	SP
45	R45	L	42	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
46	R46	L	35	S1	PEGAWAI SWASTA	5	4	5	5	5	24	96	SP
47	R47	L	41	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
48	R48	P	43	SMA	IRT	5	4	4	4	5	22	88	SP
49	R49	P	30	SMA	IRT	3	5	5	5	2	20	80	P
50	R50	L	42	S1	PEGAWAI SWASTA	4	4	5	4	3	20	80	P
51	R51	P	44	S1	PEGAWAI SWASTA	2	3	3	3	3	14	56	CP
52	R52	L	19	SMA	PELAJAR	4	4	3	5	3	19	76	P
53	R53	L	61	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
54	R54	P	55	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
55	R55	L	39	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
56	R56	P	38	SD	IRT	5	5	5	5	3	23	92	SP
57	R57	P	53	SMA	IRT	4	4	4	4	2	18	72	CP
58	R58	P	34	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
59	R59	P	63	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
60	R60	L	27	S1	PNS	4	4	3	4	5	20	80	P
61	R61	L	23	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	3	23	92	SP
62	R62	L	20	SMA	TIDAK BEKERJA	5	4	4	5	5	23	92	SP
63	R63	L	56	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
64	R64	L	20	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
65	R65	L	51	S1	TNI-AL	4	4	4	4	3	19	76	P
66	R66	L	17	SMA	PELAJAR	4	4	4	4	2	18	72	CP
67	R67	L	54	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	1	21	84	P
68	R68	P	31	SMA	IRT	3	5	5	5	2	20	80	P
69	R69	P	37	SMA	IRT	4	4	4	4	2	18	72	CP
70	R70	L	65	SD	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	1	21	84	P

71	R71	L	65	SMA	PENSIUNAN	5	5	5	5	1	21	84	P
72	R72	P	38	SMA	IRT	4	4	4	4	3	19	76	P
73	R73	P	32	SMA	IRT	5	5	5	5	2	22	88	SP
74	R74	P	50	SD	IRT	5	5	5	5	1	21	84	P
75	R75	P	41	SMP	IRT	5	5	5	5	1	21	84	P
76	R76	P	54	SMP	IRT	5	5	5	5	2	22	88	SP
77	R77	P	44	S2	dr.TNI-AL	5	5	5	5	1	21	84	P
78	R78	P	48	S1	PNS	5	5	5	5	1	21	84	P
79	R79	P	21	DIII	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
80	R80	L	19	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	1	21	84	P
81	R81	L	42	SMA	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	2	18	72	C P
82	R82	L	27	S1	PNS	4	4	5	5	5	23	92	SP
83	R83	P	30	S1	PNS	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
84	R84	L	48	DIII	PNS	5	4	5	5	5	24	96	SP
85	R85	P	29	SMA	IRT	5	3	4	4	4	20	80	P
86	R86	L	63	SD	PEGAWAI SWASTA	4	3	3	4	3	17	68	C P
87	R87	P	60	SMP	IRT	4	3	4	3	3	17	68	C P
88	R88	P	46	SMA	IRT	4	5	4	5	5	23	92	SP
89	R89	L	28	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	3	23	92	SP
90	R90	L	63	SD	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	1	21	84	P
91	R91	L	38	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
92	R92	P	46	SMA	IRT	5	5	5	5	1	21	84	P
93	R93	L	18	SMA	PELAJAR	5	5	4	5	4	23	92	SP
94	R94	P	42	SMA	IRT	4	5	5	4	5	23	92	SP
95	R95	P	28	DIII	PNS	5	5	5	4	5	24	96	SP
96	R96	L	59	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	1	21	84	P
97	R97	L	62	SD	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
98	R98	P	32	S1	PNS	5	5	5	5	5	25	10 0	SP

Lampiran 5

Master Tabel Jaminan

N O	Respond en	Jenis Kelamin	Usi a	Pendidik an	Pekerjaan	Jaminan					Sko r	%	Ke t
						P 1	P 2	P 3	P 4	P 5			
1	R1	P	32	SMA	IRT	4	4	5	5	5	23	92	SP
2	R2	L	38	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
3	R3	L	65	SMA	PENSIUNAN	5	5	5	5	5	25	100	SP
4	R4	L	65	SMP	PENSIUNAN	4	4	4	4	4	20	80	P
5	R5	P	27	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
6	R6	P	49	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
7	R7	P	42	SMA	IRT	5	5	5	5	4	24	96	SP
8	R8	P	44	SMP	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
9	R9	L	63	S1	PEGAWAI SWASTA	4	4	5	5	5	23	92	SP
10	R10	L	38	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
11	R11	P	32	S1	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
12	R12	P	50	SMA	IRT	5	5	5	4	5	24	96	SP
13	R13	P	55	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
14	R14	P	40	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
15	R15	L	62	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
16	R16	P	35	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
17	R17	P	49	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
18	R18	P	23	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
19	R19	L	27	DIII	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
20	R20	P	38	DIII	IRT	4	4	3	4	4	19	76	P
21	R21	P	27	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
22	R22	P	65	SMP	IRT	5	4	4	4	4	21	84	P
23	R23	P	54	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
24	R24	P	36	SMA	IRT	5	5	5	5	4	24	96	SP
25	R25	P	53	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
26	R26	L	46	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
27	R27	P	30	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
28	R28	P	40	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
29	R29	P	39	S1	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
30	R30	P	43	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
31	R31	P	40	S1	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
32	R32	L	57	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
33	R33	L	46	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP

34	R34	P	47	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
35	R35	P	42	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
36	R36	P	33	S1	IRT	4	4	5	5	5	23	92	SP
37	R37	P	59	SMA	PEGAWAI SWASTA	4	4	5	5	5	23	92	SP
38	R38	P	43	SMA	IRT	4	4	4	5	5	22	88	SP
39	R39	L	20	SMA	MAHASISWA	5	5	5	5	5	25	100	SP
40	R40	P	29	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	4	4	5	23	92	SP
41	R41	P	48	SMA	IRT	5	4	5	4	5	23	92	SP
42	R42	L	25	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
43	R43	P	18	SMA	PELAJAR	5	5	4	5	5	24	96	SP
44	R44	P	60	SMP	IRT	5	5	4	5	5	24	96	SP
45	R45	L	42	SMA	PEGAWAI SWASTA	4	5	5	4	4	22	88	SP
46	R46	L	35	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	4	5	5	24	96	SP
47	R47	L	41	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
48	R48	P	43	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
49	R49	P	30	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
50	R50	L	42	S1	PEGAWAI SWASTA	5	4	4	4	5	22	88	SP
51	R51	P	44	S1	PEGAWAI SWASTA	3	4	4	3	4	18	72	CP
52	R52	L	19	SMA	PELAJAR	5	5	5	5	5	25	100	SP
53	R53	L	61	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
54	R54	P	55	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
55	R55	L	39	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	3	5	5	5	23	92	SP
56	R56	P	38	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
57	R57	P	53	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
58	R58	P	34	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
59	R59	P	63	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
60	R60	L	27	S1	PNS	5	4	4	4	4	21	84	P
61	R61	L	23	SMA	TNI-AL		5	5	5	5	20	80	P
62	R62	L	20	SMA	TIDAK BEKERJA	5	4	5	4	5	23	92	SP
63	R63	L	56	SMA	TNI-AL	5	5	5	4	4	23	92	SP
64	R64	L	20	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
65	R65	L	51	S1	TNI-AL	5	5	5	4	4	23	92	SP
66	R66	L	17	SMA	PELAJAR	4	4	4	4	4	20	80	P
67	R67	L	54	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
68	R68	P	31	SMA	IRT	5	5	5	5	4	24	96	SP
69	R69	P	37	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
70	R70	L	65	SD	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	20	80	P
71	R71	L	65	SMA	PENSIUNAN	5	5	5	5	5	25	100	SP

72	R72	P	38	SMA	IRT	4	3	4	4	4	19	76	P
73	R73	P	32	SMA	IRT	5	5	5	4	4	23	92	SP
74	R74	P	50	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
75	R75	P	41	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
76	R76	P	54	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
77	R77	P	44	S2	dr.TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
78	R78	P	48	S1	PNS	5	5	5	5	5	25	100	SP
79	R79	P	21	DIII	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
80	R80	L	19	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	100	SP
81	R81	L	42	SMA	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	20	80	P
82	R82	L	27	S1	PNS	5	5	5	4	4	23	92	SP
83	R83	P	30	S1	PNS	5	5	5	5	5	25	100	SP
84	R84	L	48	DIII	PNS	5	4	5	4	5	23	92	SP
85	R85	P	29	SMA	IRT	5	4	3	4	4	20	80	P
86	R86	L	63	SD	PEGAWAI SWASTA	5	4	3	5	4	21	84	P
87	R87	P	60	SMP	IRT	5	3	4	3	3	18	72	C P
88	R88	P	46	SMA	IRT	5	4	5	5	4	23	92	SP
89	R89	L	28	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
90	R90	L	63	SD	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	100	SP
91	R91	L	38	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	4	5	5	24	96	SP
92	R92	P	46	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
93	R93	L	18	SMA	PELAJAR	5	5	4	5	5	24	96	SP
94	R94	P	42	SMA	IRT	4	5	4	5	4	22	88	SP
95	R95	P	28	DIII	PNS	5	5	5	5	4	24	96	SP
96	R96	L	59	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
97	R97	L	62	SD	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
98	R98	P	32	S1	PNS	5	5	5	5	5	25	100	SP

Lampiran 6

Master Tabel Empati

N O	Respond en	Jenis Kelamin	Usi a	Pendidik an	Pekerjaan	Empati					Sko r	%	Ke t
						P 1	P 2	P 3	P 4	P 5			
1	R1	P	32	SMA	IRT	4	5	5	5	5	24	96	SP
2	R2	L	38	SMA	PEGAWAI SWASTA	4	5	5	5	4	23	92	SP
3	R3	L	65	SMA	PENSIUNAN	5	1	5	5	5	21	84	P
4	R4	L	65	SMP	PENSIUNAN	4	2	4	4	4	18	72	C P
5	R5	P	27	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
6	R6	P	49	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
7	R7	P	42	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
8	R8	P	44	SMP	IRT	4	2	4	4	4	18	72	C P
9	R9	L	63	S1	PEGAWAI SWASTA	4	5	4	5	5	23	92	SP
10	R10	L	38	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
11	R11	P	32	S1	IRT	4	5	5	5	5	24	96	SP
12	R12	P	50	SMA	IRT	5	1	5	4	5	20	80	P
13	R13	P	55	SMP	IRT	5	1	5	5	5	21	84	P
14	R14	P	40	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	1	5	5	5	21	84	P
15	R15	L	62	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
16	R16	P	35	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
17	R17	P	49	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
18	R18	P	23	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
19	R19	L	27	DIII	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
20	R20	P	38	DIII	IRT	4	3	3	4	4	18	72	C P
21	R21	P	27	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
22	R22	P	65	SMP	IRT	5	2	5	5	3	20	80	P
23	R23	P	54	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
24	R24	P	36	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
25	R25	P	53	SMA	IRT	4	2	4	4	4	18	72	C P
26	R26	L	46	SMA	TNI-AL	4	1	5	5	5	20	80	P
27	R27	P	30	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
28	R28	P	40	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
29	R29	P	39	S1	IRT	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
30	R30	P	43	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	10 0	SP
31	R31	P	40	S1	IRT	5	5	1	5	5	21	84	P
32	R32	L	57	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	1	5	5	5	21	84	P
33	R33	L	46	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	4	4	23	92	SP

34	R34	P	47	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
35	R35	P	42	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
36	R36	P	33	S1	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
37	R37	P	59	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	4	5	5	24	96	SP
38	R38	P	43	SMA	IRT	5	5	4	5	5	24	96	SP
39	R39	L	20	SMA	MAHASISWA	5	1	5	5	5	21	84	P
40	R40	P	29	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
41	R41	P	48	SMA	IRT	5	1	4	5	4	19	76	P
42	R42	L	25	S1	PEGAWAI SWASTA	4	1	4	4	4	17	68	CP
43	R43	P	18	SMA	PELAJAR	5	4	4	5	5	23	92	SP
44	R44	P	60	SMP	IRT	4	1	5	5	5	20	80	P
45	R45	L	42	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	4	4	4	22	88	SP
46	R46	L	35	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
47	R47	L	41	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
48	R48	P	43	SMA	IRT	4	5	4	4	4	21	84	P
49	R49	P	30	SMA	IRT	5	2	5	5	5	22	88	SP
50	R50	L	42	S1	PEGAWAI SWASTA	4	4	3	3	4	18	72	CP
51	R51	P	44	S1	PEGAWAI SWASTA	4	2	3	3	3	15	60	CP
52	R52	L	19	SMA	PELAJAR	4	1	5	4	3	17	68	CP
53	R53	L	61	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
54	R54	P	55	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
55	R55	L	39	SMA	PEGAWAI SWASTA	3	3	5	5	3	19	76	P
56	R56	P	38	SD	IRT	5	5	2	5	3	20	80	P
57	R57	P	53	SMA	IRT	4	5	4	4	4	21	84	P
58	R58	P	34	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
59	R59	P	63	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
60	R60	L	27	S1	PNS	4	5	4	4	4	21	84	P
61	R61	L	23	SMA	TNI-AL	4	5	2	4	5	20	80	P
62	R62	L	20	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	4	5	4	23	92	SP
63	R63	L	56	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
64	R64	L	20	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
65	R65	L	51	S1	TNI-AL	4	2	4	4	4	18	72	CP
66	R66	L	17	SMA	PELAJAR	4	5	4	4	4	21	84	P
67	R67	L	54	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
68	R68	P	31	SMA	IRT	5	1	5	5	4	20	80	P
69	R69	P	37	SMA	IRT	2	4	4	4	4	18	72	CP
70	R70	L	65	SD	PEGAWAI SWASTA	5	1	5	5	5	21	84	P
71	R71	L	65	SMA	PENSIUNAN	5	2	4	4	4	19	76	P

72	R72	P	38	SMA	IRT	5	4	4	4	4	21	84	P
73	R73	P	32	SMA	IRT	5	1	4	4	5	19	76	P
74	R74	P	50	SD	IRT	5	1	5	5	5	21	84	P
75	R75	P	41	SMP	IRT	5	1	5	5	5	21	84	P
76	R76	P	54	SMP	IRT	4	1	5	5	5	20	80	P
77	R77	P	44	S2	dr.TNI-AL	5	5	5	5	4	24	96	SP
78	R78	P	48	S1	PNS	5	1	5	5	5	21	84	P
79	R79	P	21	DIII	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
80	R80	L	19	SMA	TIDAK BEKERJA	5	1	5	5	5	21	84	P
81	R81	L	42	SMA	PEGAWAI SWASTA	4	2	4	4	4	18	72	C P
82	R82	L	27	S1	PNS	4	5	3	4	4	20	80	P
83	R83	P	30	S1	PNS	5	5	5	5	5	25	100	SP
84	R84	L	48	DIII	PNS	5	5	5	5	5	25	100	SP
85	R85	P	29	SMA	IRT	5	1	4	3	5	18	72	C P
86	R86	L	63	SD	PEGAWAI SWASTA	3	2	3	4	5	17	68	C P
87	R87	P	60	SMP	IRT	4	1	4	4	5	18	72	C P
88	R88	P	46	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
89	R89	L	28	S1	PEGAWAI SWASTA	5	2	5	5	5	22	88	SP
90	R90	L	63	SD	TIDAK BEKERJA	5	1	5	5	5	21	84	P
91	R91	L	38	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	4	5	24	96	SP
92	R92	P	46	SMA	IRT	5	1	5	5	5	21	84	P
93	R93	L	18	SMA	PELAJAR	5	5	5	5	5	25	100	SP
94	R94	P	42	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
95	R95	P	28	DIII	PNS	5	5	5	5	5	25	100	SP
96	R96	L	59	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
97	R97	L	62	SD	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
98	R98	P	32	S1	PNS	5	5	5	5	5	25	100	SP

Lampiran 7

Master Tabel Bukti Fisik

N O	Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Bukti fisik					Sko r	%	Ke t
						P 1	P 2	P 3	P 4	P 5			
1	R1	P	32	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
2	R2	L	38	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
3	R3	L	65	SMA	PENSIUNAN	5	5	5	5	5	25	100	SP
4	R4	L	65	SMP	PENSIUNAN	4	4	4	4	4	20	80	P
5	R5	P	27	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
6	R6	P	49	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
7	R7	P	42	SMA	IRT	4	3	5	5	4	21	84	P
8	R8	P	44	SMP	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
9	R9	L	63	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
10	R10	L	38	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
11	R11	P	32	S1	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
12	R12	P	50	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
13	R13	P	55	SMP	IRT	5	5	5	5	2	22	88	SP
14	R14	P	40	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
15	R15	L	62	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
16	R16	P	35	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
17	R17	P	49	SMA	IRT	4	4	4	4	5	21	84	P
18	R18	P	23	SMA	PEGAWAI SWASTA	4	5	5	5	5	24	96	SP
19	R19	L	27	DIII	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
20	R20	P	38	DIII	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
21	R21	P	27	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
22	R22	P	65	SMP	IRT	4	3	3	4	5	19	76	P
23	R23	P	54	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
24	R24	P	36	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
25	R25	P	53	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
26	R26	L	46	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
27	R27	P	30	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
28	R28	P	40	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
29	R29	P	39	S1	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
30	R30	P	43	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
31	R31	P	40	S1	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
32	R32	L	57	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP

33	R33	L	46	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
34	R34	P	47	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
35	R35	P	42	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
36	R36	P	33	S1	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
37	R37	P	59	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
38	R38	P	43	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
39	R39	L	20	SMA	MAHASISWA	5	5	5	5	5	25	100	SP
40	R40	P	29	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
41	R41	P	48	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
42	R42	L	25	S1	PEGAWAI SWASTA	4	5	5	5	4	23	92	SP
43	R43	P	18	SMA	PELAJAR	5	5	5	5	5	25	100	SP
44	R44	P	60	SMP	IRT	5	5	4	5	5	24	96	SP
45	R45	L	42	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
46	R46	L	35	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
47	R47	L	41	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
48	R48	P	43	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
49	R49	P	30	SMA	IRT	4	4	4	5	4	21	84	P
50	R50	L	42	S1	PEGAWAI SWASTA	4	3	5	5	5	22	88	SP
51	R51	P	44	S1	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	20	80	P
52	R52	L	19	SMA	PELAJAR	4	4	5	5	5	23	92	SP
53	R53	L	61	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
54	R54	P	55	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
55	R55	L	39	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	3	3	5	21	84	P
56	R56	P	38	SD	IRT	5	5	4	5	5	24	96	SP
57	R57	P	53	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
58	R58	P	34	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
59	R59	P	63	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
60	R60	L	27	S1	PNS	4	4	5	5	5	23	92	SP
61	R61	L	23	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
62	R62	L	20	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	100	SP
63	R63	L	56	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
64	R64	L	20	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
65	R65	L	51	S1	TNI-AL	4	4	4	4	4	20	80	P
66	R66	L	17	SMA	PELAJAR	5	5	5	5	4	24	96	SP
67	R67	L	54	SMA	TNI-AL	5	5	5	5	4	24	96	SP
68	R68	P	31	SMA	IRT	4	5	5	5	5	24	96	SP
69	R69	P	37	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P

70	R70	L	65	SD	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	20	80	P
71	R71	L	65	SMA	PENSIUNAN	5	5	5	5	5	25	100	SP
72	R72	P	38	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
73	R73	P	32	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
74	R74	P	50	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
75	R75	P	41	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
76	R76	P	54	SMP	IRT	5	5	4	4	4	22	88	SP
77	R77	P	44	S2	dr.TNI-AL	5	5	5	5	5	25	100	SP
78	R78	P	48	S1	PNS	5	5	5	5	5	25	100	SP
79	R79	P	21	DIII	PEGAWAI SWASTA	4	5	5	5	5	24	96	SP
80	R80	L	19	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	100	SP
81	R81	L	42	SMA	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	20	80	P
82	R82	L	27	S1	PNS	4	4	5	5	5	23	92	SP
83	R83	P	30	S1	PNS	5	5	5	5	5	25	100	SP
84	R84	L	48	DIII	PNS	5	5	5	5	5	25	100	SP
85	R85	P	29	SMA	IRT	4	3	4	3	4	18	72	CP
86	R86	L	63	SD	PEGAWAI SWASTA	4	5	3	4	3	19	76	P
87	R87	P	60	SMP	IRT	3	4	3	2	3	15	60	CP
88	R88	P	46	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
89	R89	L	28	S1	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
90	R90	L	63	SD	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	100	SP
91	R91	L	38	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
92	R92	P	46	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
93	R93	L	18	SMA	PELAJAR	5	5	5	5	5	25	100	SP
94	R94	P	42	SMA	IRT	4	5	5	5	5	24	96	SP
95	R95	P	28	DIII	PNS	5	5	5	5	5	25	100	SP
96	R96	L	59	SMA	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
97	R97	L	62	SD	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	25	100	SP
98	R98	P	32	S1	PNS	5	5	5	5	5	25	100	SP

Lampiran 8

Surat Pernyataan Responden Yang Telah di Isi



PERNYATAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Dengan menandatangani lembar ini saya :

Nama : NURJANNAH

Usia : 32

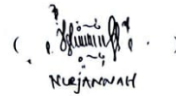
Alamat: Uni KAMPUNG
Jl. SERDANG EF II. BLU I.

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian yang berjudul "Gambar Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RS TNI Angkatan Laut Dr. Komang Mages Belawan".

Telah saya jelaskan bahwa di kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan saya rela bersedia menjadi responden penelitian ini.

Medan, April 2026

Yang Menyatakan



Nurjannah

Lampiran 9

Lembar Kuesioner Yang Telah di Isi

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pasien Rawat Jalan
Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit TNI Angkatan Laut Dr.
Komang Makes Belawan

A. Karakteristik Responden

NAMA : NURJANNAH
 UMUR : 32
 JENIS KELAMIN : PEREMPUAN
 PENDIDIKAN : SMA
 PEKERJAAN : IBU RUMAH TANGGA

B. Kepuasan Pasien

Berikan tanda cek list (✓) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima pelayanan instalasi farmasi.

Keterangan :
 Sangat Puas (SP)
 Puas (P)
 Cukup Puas (CP)
 Kurang Puas (KP)
 Tidak Puas (TP)

No	Pertanyaan/Pernyataan	Penilaian				
		SP	P	CP	KP	TP
A	KEHANDALAN					
1	Kebijakan dalam melakukan pelayanan.	✓				
2	Memberikan informasi mengenai kegunaan, aturan pakai, dan lama penggunaan obat.	✓				
3	Memberikan informasi mengenai aktivitas, makanan, dan minuman yang harus dihindari saat mengkonsumsi obat kepada pasien.	✓				
4	Memberikan informasi mengenai efek samping obat kepada pasien.	✓				
5	Meracik resep obat non-puyer kurang dari 20 menit dan resep obat puyer kurang dari 40 menit.	✓				

B	KETANGGAPAN	SP	P	CP	KP	TP
1	Menawarkan bantuan kepada pasien yang terlihat kebingungan.	✓				
2	Memberi solusi dengan cepat terhadap keluhan pasien.	✓				
3	Memberikan pelayanan cepat.	✓				
4	Kemampuan memberikan informasi obat dengan jelas dan lengkap kepada pasien.	✓				
5	Petugas farmasi saat melayani (tergesa-gesa dalam melayani para pasien).		✓			
C	JAMINAN	SP	P	CP	KP	TP
1	Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	✓				
2	Memastikan identitas pasien saat penyerahan obat	✓				
3	Menanyakan kembali penjelasan yang telah di berikan	✓				
4	Keterampilan petugas saat memberikan pelayanan		✓			
5	Memanggil pasien secara urut sesuai dengan nomor antrian		✓			
D	EMPATI	SP	P	CP	KP	TP
1	Memberikan pelayanan dengan Bahasa yang mudah di mengerti.	✓				
2	Membedakan pelayanan dengan memandang status social.	✓				
3	Perhatian petugas pada pasien yang membutuhkan.		✓			
4	Memberikan respon terhadap keluhan pasien dengan sabar		✓			
5	Mengucapkan semoga lekas sembuh atau menanggapi terimakasih dari pasien pada akhir pelayanan	✓				
E	BUKTI FISIK	SP	P	CP	KP	TP
1	Kenyamanan fasilitas ruang tunggu di pelayanan kefarmasian.	✓				
2	Petugas farmasi berpakaian rapi.	✓				
3	Papan petunjuk ruang obat farmasi	✓				
4	Ketersediaan kursi dalam ruang tunggu.	✓				
5	Kebersihan dilingkungan pelayanan kefarmasian.	✓				

Lampiran 10

Keterangan Layak Etik Description Of Ethical Exemption

 Kemenkes Poltekkes Medan	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.01.26.3224/KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2026

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

Peneliti utama : Jenny yuslaini
Principal In Investigator

Nama Institusi : Politeknik kesehatan kemenkes medan
Name of the Institution

Dengan judul:
Title
"Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit TNI Angkatan Laut Dr.Komang Makes Belawan"

"Description of the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at the Indonesian Navy Hospital Dr. Komang Makes Belawan"

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 14 Juli 2026 sampai dengan tanggal 14 Juli 2027.

This declaration of ethics applies during the period July 14, 2026 until July 14, 2027.



Anggota Peneliti : Jenny yuslaini

July 14, 2026
Chairperson,



Dr. Lestari Rahmah, MKT

Lampiran 11

Surat Izin Penelitian



Kemenkes
Poltekkes Medan

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

Nomor : PP.05.01/304/XIV.15/2026
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

13 Maret 2026

Kepada Yth :
Kepala RS TNI Angkatan Laut
Dr. Komang Makes Belawan
Di -
Tempat

Dengan hormat,
Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, mahasiswa diwajibkan melaksanakan penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi. Maka dengan ini kami mohon dapat memberikan izin penelitian di RS TNI Angkatan Laut Dr. Komang Makes Belawan yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah:

NAMA MAHASISWA	PEMBIMBING	JUDUL PENELITIAN
Jenny Yulsaini NIM P07539023051	Lavinur., S.T., M.Si	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RS RNI Angkatan Laut Dr. Komang Makes Belawan

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



apt. Nadroh Br. Sitepu, M.Si

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://hbs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 12

Pengambilan Data Primer



Lampiran 13

Foto Rs Tni Angkatan Laut Dr.Komang Makes Belawan

Lampiran 14

SURAT SELESAI PENELITIAN

KOMANDO DAERAH TNI AL I
RUMKITAL Dr. KOMANG MAKES

Belawan, 23 April 2026

Nomor : B/124/IV/2026
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Ijin dan selesai penelitian

Kepada

Yth. Ketua Jurusan Farmasi
Politekes Kemenkes Medan

di

Medan

1. Berdasarkan surat masuk Politekes Kemenkes Medan nomor PP.05.01/304/XIV.15/2026 tanggal 13 Maret 2026 tentang Permohonan Ijin Penelitian.
2. Sehubungan dengan hal tersebut, diberikan izin penelitian dan telah menyelesaikan penelitian tersebut di Rumkital Dr Komang Makes atas nama:
 - a. Nama : Jenny Yulsaini
 - b. NIM : P07539023051
 - c. Judul Penelitian: "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit TNI AL Dr. Komang Makes Belawan".
3. Demikian disampaikan dan terimakasih atas perhatian.

Komandant Dr. Komang Makes,

 R. Simandjuntak, Sp. B.
 Letkol Laut (K) NRP. 16234/P

Lampiran 15

Kartu Bimbingan



JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN

**KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI
MAHASISWA T. A. 2025/2026**

Nama : JENNY YUSLAINI
NIM : P07539 023051
Pembimbing : LAMINUR, S.T., M.Si



NO	TGL	PERTE MUAN	PEMBAHASAN	PARAF PEMBIMBING
1	29/11/2025	1	Diskusi judul dan bimbingan	
2	1/12/2025	2	ACC judul	
3	23/12/2025	3	Pemeriksaan Penulisan dan margin	
4	05/2026	4	Bab I (Bimbingan)	
5	08/01/2026	5	Bab II (Bimbingan)	
6	14/01/2026	6	Bab III (Bimbingan)	
7	15/01/2026	7	ACC KTI PROPOSAL	
8	06/05/2026	8	Diskusi Abstrak, Pembahasan, dan bimbingan	
9	19/05/2026	9	Bimbingan KTI	
10	21/05/2026	10	Bimbingan & revisi KTI	
11	22/05/2026	11	ACC KTI	
12	13/06/2026	12	ACC KTI	

Ketua



Lampiran 16

Hasil Tutniti

Cek Turnitin

JENNY YUSLAINI

 Turnitin 2026

Document Details

Submission ID

tmoid::13286:146374783

29 Pages

Submission Date

Jul 24, 2026, 3:49 PM GMT+7

5,586 Words

Download Date

Jul 24, 2026, 3:53 PM GMT+7

35,345 Characters

File Name

TURNITIN.docx

File Size

3.7 MB



Page 1 of 34 - Cover Page

Submission ID: tmoid::13286:146374783



Page 2 of 34 - Integrity Overview

Submission ID: tmoid::13286:146374783

18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Quoted Text
- Small Matches (less than 9 words)

Top Sources

- 16%  Internet sources
- 8%  Publications
- 14%  Submitted works (Student Papers)