

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S. and Baidillah, I. (2021) 'Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan', *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), pp. 169–180. Available at: <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>.
- Amalia, K.C. *et al.* (2024) 'Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Gadingrejo'.
- Arini, H.D. (2023) 'Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas II Denpasar Selatan', *Acta Holistica Pharmacia*, 5(1), pp. 30–41. Available at: <https://doi.org/10.62857/ahp.v5i1.139>.
- Bunet, G.C.E., Lolo, W.A. And Rumondor, E.M. (2020) 'Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko', *Pharmacon*, 9(3), p. 397. Available at: <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.30024>.
- Dede Dwi Nathalia And Rozy, F. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Sm Bekasi Timur', *Jurnal Mitra Kesehatan*, 4(2), pp. 121–129. Available at: <https://doi.org/10.47522/jmk.v4i2.141>.
- Effendi, K. (2020) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019', *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), pp. 82–90. Available at: <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>.
- Fasirah, N., Umar, Z. and Mardahlia, D. (2024) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda', 6(1).
- Herlina Yusuf *et al.* (2024) 'Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Madani Palu: The Relationship Between Pharmaceutical Services and Outpatient Patients' Satisfaction at RSUD Madani Palu', *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(1), pp. 26–31. Available at: <https://doi.org/10.56338/promotif.v14i1.5669>.
- Inayah, A.N. (2020) *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Depok I*.
- Kementerian Kesehatan (2019). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2018*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta :

Kementerian Kesehatan RI.

Kementerian Kesehatan (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.

Mahfusun Bone *et al.* (2024) ‘Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Perumnas Kota Kendari’, *Jurnal Pharmacia Mandala Wahyu*, 3(2), pp. 78–86. Available at: <https://doi.org/10.54883/jpmw.v3i2.98>.

Muhammad, D., Almasyhuri, A. and Setiani, L.A. (2020) ‘Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi.’, *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi|JIITUJ*], 4(2), pp. 174–186. Available at: <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>.

Myshketa, R., Kalaja, R. and Kurti, S. (2022) ‘Patient Satisfaction Relation with Sociodemographic Variables in Hospital Health Care in Albania’, *Universal Journal of Public Health*, 10(4), pp. 430–438. Available at: <https://doi.org/10.13189/ujph.2022.100416>.

Panggantih, A. *et al.* (2019) ‘Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Mekarsari Tahun 2019’, *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* [Preprint].

Prihandiwati, E. *et al.* (2018) ‘(The Level of Patient Satisfaction In Pharmaceutical Care at Puskesmas Pekauman Banjarmasin)’, 1(2).

Putra, S.N.S., Handayani, E.W. and Yuniarti, E. (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), p. 44. Available at: <https://doi.org/10.26753/jfks.v3i1.921>.

Putri, N.R., Guspianto, G. and Hubaybah, H. (2022) ‘Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022’, *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2), pp. 7–16. Available at: <https://doi.org/10.22437/jkmj.v6i2.19920>.

Republik Indonesia, 1999. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Jakarta: Sekretariat Negara.

Selfanay, M., Pajung, C.B. and Suarjana, I.W. (2021) ‘Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Cendrawasi Dobo Kabupaten Kepulauan Aru’.

- Widyastuti, N., Widjanarko, B. and Adi, M.S. (2018) 'Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(1), pp. 39–49. Available at: <https://doi.org/10.14710/jmki.6.1.2018.39-49>.
- Wijaya, D. and Cut, R. (2016) 'Hubungan Standar Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Di Kota Bandung'. Available at: <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.21532.49280>.
- World Health Organisation (2019) *Patient Safety*, <https://www.who.int/publications/i/item/patient-safety-making-health-care-safer>.
- Yulianti, Y. *et al.* (2024) 'Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Naningan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023', *Lambung Farmasi: Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 5(2), p. 170. Available at: <https://doi.org/10.31764/lf.v5i2.21340>.
- Zulfahmidah, Z. and Rahman, R.A. (2021a) 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sendana', *Indonesian Journal of Health*, 2(01), pp. 8–17. Available at: <https://doi.org/10.33368/inajoh.v2i1.28>.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



Kementerian Kesehatan

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

Nomor : PP.08.02/F.XXII.15/ 315 /2025
Lampiran : -
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Kepala UPT. Puskesmas Laguboti
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 Laguboti yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah:

NAMA MAHASISWA	PEMBIMBING	JUDUL PENELITIAN
TALENTA ANGELINA HUTAHAEAN	ZULFA ISMANIAR FAUZI, S.E., M. SI	HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS LAGUBOTI

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

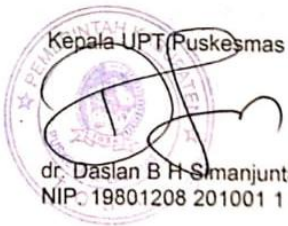
Medan, 21 Maret 2025
Ketua Jurusan,

Nadron 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 2. Surat Persetujuan Untuk Melakukan Penelitian

	PEMERINTAH KABUPATEN TOBA DINAS KESEHATAN UPT PUSKESMAS LAGUBOTI JLN. D. I PANJAITAN KECAMATAN LAGUBOTI Email : lagubotipuskesmas2016@gmail.com	
Laguboti, 24 Maret 2025		
Nomor : 400/633 /PUSK-L.BOTI/III/2025 Sifat : Penting Lampiran : - Hal : Izin Penelitian		
Yth. Direktur Poltekkes Medan Prodi D3 Farmasi di Tempat		
1. Sehubungan dengan surat dari Kemenkes Poltekkes Medan nomor : PP.08.02/F.XXII.15/315/2025 pada tanggal 21 Maret 2025 perihal Mohon Ijin dalam rangka penyusunan Karya Ilmiah (KTI) atas nama Talenta Angelina Hutahaean dengan judul "HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS LAGUBOTI" 2. Maka kami dari UPT Puskesmas Laguboti memberikan izin nama tersebut diatas untuk melaksanakan penelitian di UPT Puskesmas Laguboti mulai tanggal 09 s/d 15 April 2025 dan hasil dari penelitaian tidak untuk dipublikasikan. 3. Demikian kami sampaikan untuk dapat diketahui, atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.		
 Kepala UPT(Puskesmas Laguboti) dr. Daslan B H Smanjuntak NIP. 19801208 201001 1 017		

Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN TOBA
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS LAGUBOTI
 JLN.D.I PANJAITAN KECAMATAN LAGUBOTI
 Email : lagubotipuskesmas2016@gmail.com



Laguboti, 16 April 2025

Nomor : 400/ 733 /PUSK-L.BOTI/IV/2025
 Sifat : Penting
 Lampiran : -
 Hal : Pemberitahuan

Yth. Direktur Poltekes Medan
 Prodi D3 Farmasi
 di
 Tempat

1. Sehubungan dengan surat dari Kemenkes Poltekes Medan nomor : PP.08.02/F.XXII.15/315/2025 pada tanggal 21 Maret 2025 perihal Mohon Ijin dalam rangka penyusunan Karya Ilmiah (KI) atas nama Talenta Angelina Hutahaean dengan judul **"HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS LAGUBOTI"**
2. Bahwa nama tersebut diatas telah selesai melaksanakan penelitian di UPT Puskesmas Laguboti mulai tanggal 09 s/d 15 April 2025 dengan baik.
3. Demikian kami sampaikan untuk dapat diketahui, atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.



Kepala UPT Puskesmas Laguboti

dr. Dasfan B H Simanjuntak
 NIP. 19801208 201001 1 017

Lampiran 4. Surat Pernyataan Menjadi Responden**PERNYATAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Dengan menandatangani lembar ini, saya :

Nama :

Alamat :

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian :

Judul : Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Kefarmasian di Puskesmas Laguboti

Peneliti : Talenta Angelina Hutahaean

NIM : P07539022122

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka kegiatan akademik di Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan. Saya telah mendapatkan penjelasan dan mengerti mengenai penelitian dan bersedia menjadi responden penelitian ini.

Laguboti, 2025
Yang Menyatakan

(Responden)

Lampiran 5. Kuesioner Kepuasan

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS LAGUBOTI

Responden penelitian ini adalah pasien Rawat Jalan di Puskesmas Laguboti yang bersedia menjadi sampel dan belum pernah mengisi kuesioner ini sebelumnya :

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.

Mohon diisi data diri anda :

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

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin :

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia :

- a. Remaja : Usia 17 – 25 tahun
- b. Dewasa : Usia 26 – 45 tahun
- c. Lansia :Usia 46 – 65 tahun

3. Pendidikan Terakhir :

- | | |
|-------------------|---------------------|
| a. Tidak Tamat SD | d. SMA |
| b. SD | e. Diploma/S1/S2/S3 |
| c. SMP | |

4. Pekerjaan

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| a. Pelajar/Mahasiswa | e. Buruh/Pegawai Swasta |
| b. Ibu Rumah Tangga | f. Lain-lain |
| c. Petani | g. Tidak Bekerja |
| d. PNS | |

B. Pernyataan/persyaratan

Keterangan :

1. **SP (Sangat Puas)**
2. **P (Puas)**
3. **CP (Cukup Puas)**
4. **TP (Tidak Puas)**
5. **STP (Sangat Tidaak Puas)**

No.	Persyaratan/Pernyataan	Penilaian				
		SP	P	CP	TP	STP
A.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
1.	Ruang tunggu bagian pelayanan Farmasi cukup luas, bersih dan nyaman					
2.	Alur Pelayanan obat rawat jalan pasien sudah jelas					
3.	Tersedia fasilitas ruang tunggu yang baik (seperti Kursi, TV, AC, majalah dll)					
4.	Terdapat penataan jalur antrean yang teratur dan loket yang baik					
5.	Kebersihan dan Kerapihan Petugas Puskesmas					
6.	Petugas menggunakan identitas yang jelas (Papan Nama, Id Card atau jas)					
B.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	SP	P	CP	TP	STP
7.	Jam buka Pelayanan Farmasi Puskesmas dilaksanakan sesuai jadwal					
8.	Obat yang diresepkan selalu tersedia dalam Instalasi Farmasi					
9.	Pelayanan yang diberikan petugas mudah dan cepat					
10.	Petugas memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping					
11.	Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi					

	dengan petugas					
C.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	SP	P	CP	TP	STP
12.	Petugas sigap dan tanggap terhadap keluhan pasien terkait pelayanan					
13.	Petugas tanggap terhadap komplain obat yang diterima.					
14.	Petugas melayani dengan baik saat pasien minta penjelasan terkait obat.					
15.	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep					
D.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	SP	P	CP	TP	STP
16.	Petugas mencocokkan nomor antrian dengan identitas pasien					
17.	Petugas meyakinkan tentang kesembuhan pasien yang akan dicapai dalam pengobatan yang di jalani.					
18.	Petugas menyiapkan obat dengan benar dan teliti.					
19.	Petugas memberikan obat dalam kondisi baik					
20.	Tercantum tanggal kadaluarsa (<i>expired date</i>) pada etiket obat					
E.	Empati (<i>Emphaty</i>)	SP	P	CP	TP	STP
21.	Petugas mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien					
22.	Pelayanan apoteker ramah dan sopan					
23.	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien					
24.	Petugas memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi					

Lampiran 6. *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 APPROVAL
"ETHICAL APPROVAL"

No.01.26.1029/KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2025

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

Peneliti utama : Talenta Angelina Hutahaean
Principal In Investigator

Nama Institusi : Poltekkes Kemenkes Medan
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

"Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Laguboti"

"The Relationship Between Patient Satisfaction Level and Pharmaceutical Services at Laguboti Public 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 19 Mei 2025 sampai dengan tanggal 19 Mei 2026.

This declaration of ethics applies during the period May 19, 2025 until May 19, 2026.



May 19, 2025
 Chairperson,



Dr. Lestari Rahmah, MKT

00015/EA/2025/0159231271

Lampiran 7. Kartu Bimbingan KTI



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

Nama : Talenta Angelina Hutahaean
NIM : P07539022122
Pembimbing : Zulfa Ismaniar Fauzi, S-E, M. Si



NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF PEMBIMBING
1	10/01/2025	1.	Diskusi Pemilihan Judul KTI	
2	17/01/2025	2.	Pengajuan Judul Penelitian KTI	
3	24/02/2025	3.	ACC Judul KTI	
4	26/02/2025	4.	Bimbingan Proposal Bab I	
5	03/03/2025	5.	Revisi Proposal Bab I	
6	10/03/2025	6.	ACC Proposal KTI	
7	15/05/2025	7.	Bimbingan Bab IV KTI	
8	18/05/2025	8.	Bimbingan Bab V KTI	
9	21/05/2025	9.	Revisi Bab IV dan Bab V KTI	
10	22/05/2025	10.	ACC KTI	
11	16/06/2025	11.	Perbaikan KTI	
12	26/06/2025	12.	ACC Hasil Revisi KTI	



Lampiran 8. Master Tabel

DATA TABULASI PENELITIAN													
Responden	Karakteristik				Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)								
	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	JLH	%	KET
R1	Lansia	P	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80	P
R2	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80	P
R3	Dewasa	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	5	30	100	SP
R4	Dewasa	P	SMA	IRT	3	3	3	5	3	4	21	70	CP
R5	Remaja	P	SMA	Pelajar	4	5	5	5	4	4	27	90	SP
R6	Lansia	P	S1	PNS	4	4	4	5	5	5	27	90	SP
R7	Dewasa	P	S1	PNS	4	5	4	5	5	4	27	90	SP
R8	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	4	4	4	24	80	P
R9	Lansia	P	SMA	IRT	4	4	4	4	5	5	26	86,7	SP
R10	Lansia	L	SMP	Petani	4	4	3	4	5	5	25	83,3	P
R11	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	5	5	26	86,7	SP
R12	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	3	4	4	4	23	76,7	P
R13	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80	P
R14	Lansia	P	S2	PNS	4	4	3	4	4	4	23	76,7	P
R15	Lansia	P	D3	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80	P
R16	Lansia	L	SD	Petani	4	3	4	4	4	4	23	76,7	P
R17	Lansia	P	SMA	Petani	4	3	4	4	4	4	23	76,7	P
R18	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	3	4	4	4	23	76,7	P
R19	Lansia	P	SD	Petani	4	4	4	5	5	5	27	90	SP
R20	Dewasa	P	SMA	IRT	4	5	5	5	4	4	27	90	SP
R21	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	3	4	4	4	23	76,7	P
R22	Dewasa	P	SD	Petani	4	4	4	4	5	5	26	86,7	SP
R23	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	3	4	4	4	23	76,7	P
R24	Lansia	L	S1	Lawyer	3	4	4	4	5	5	25	83,3	P
R25	Dewasa	P	D3	Buruh	4	4	4	4	4	4	24	80	P
R26	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	3	4	5	5	25	83,3	P
R27	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	4	5	5	26	86,7	SP
R28	Dewasa	P	SMA	Buruh	4	4	3	4	5	4	24	80	P
R29	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	3	4	3	4	22	73,3	P
R30	Remaja	P	SMA	Pelajar	4	5	4	5	4	4	26	86,7	SP
R31	Dewasa	L	SMA	Buruh	3	4	3	4	4	4	22	73,3	P
R32	Lansia	L	S1	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80	P
R33	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	3	4	4	4	23	76,7	P
R34	Lansia	L	SMP	Petani	3	4	3	4	4	4	22	73,3	P
R35	Lansia	P	SD	Petani	3	4	3	4	4	4	22	73,3	P
R36	Lansia	L	SMA	Petani	3	4	3	4	4	4	22	73,3	P
R37	Lansia	L	SMP	Petani	4	4	4	4	5	5	26	86,7	SP
R38	Dewasa	P	SMA	IRT	4	3	3	3	3	4	20	66,7	CP
R39	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	3	4	4	4	23	76,7	P
R40	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	3	4	4	4	23	76,7	P
R41	Lansia	P	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	24	80	P
R42	Remaja	P	SMP	Pelajar	5	5	5	4	5	5	29	96,7	SP
R43	Dewasa	P	D3	IRT	4	4	4	4	5	5	26	86,7	SP
R44	Lansia	P	SMA	IRT	4	4	4	5	4	4	25	83,3	P
R45	Remaja	P	SMP	Pelajar	5	5	5	5	5	5	30	100	SP
R46	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80	P
R47	Remaja	P	SMP	Pelajar	5	4	5	5	5	4	28	93,3	SP
R48	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	5	5	26	86,7	SP
R49	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	5	5	26	86,7	SP
R50	Lansia	L	SMP	Buruh	3	4	3	4	4	4	22	73,3	P
R51	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	5	5	26	86,7	SP
R52	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	5	4	25	83,3	SP
R53	Lansia	P	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80	P
R54	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	5	5	26	86,7	SP
R55	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80	P
R56	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	5	5	5	27	90	SP
R57	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80	P
R58	Lansia	P	SD	Petani	4	4	3	4	5	5	25	83,3	P
R59	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80	P
R60	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	5	5	26	86,7	SP
TOTAL					1480						82,22		P

DATA TABULASI PENELITIAN											
Responden	Karakteristik				Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	JLH	%	KET
R1	Lansia	P	SD	Petani	3	4	4	3	14	60	CP
R2	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	3	15	75	P
R3	Dewasa	P	SMA	Petani	5	5	5	5	20	100	SP
R4	Dewasa	P	SMA	IRT	5	3	3	3	14	70	CP
R5	Remaja	P	SMA	Pelajar	4	4	5	5	18	90	SP
R6	Lansia	P	S1	PNS	5	4	5	5	19	95	SP
R7	Dewasa	P	S1	PNS	5	5	4	4	18	90	SP
R8	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	4	16	80	P
R9	Lansia	P	SMA	IRT	4	4	4	4	16	80	P
R10	Lansia	L	SMP	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R11	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R12	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R13	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R14	Lansia	P	S2	PNS	4	4	4	4	16	80	P
R15	Lansia	P	D3	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R16	Lansia	L	SD	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R17	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R18	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	4	16	80	P
R19	Lansia	P	SD	Petani	4	4	4	5	17	85	P
R20	Dewasa	P	SMA	IRT	5	5	5	5	20	100	SP
R21	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R22	Dewasa	P	SD	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R23	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R24	Lansia	L	S1	Lawyer	4	4	4	4	16	80	P
R25	Dewasa	P	D3	Buruh	4	4	5	5	18	90	SP
R26	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R27	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	4	16	80	P
R28	Dewasa	P	SMA	Buruh	4	4	4	4	16	80	P
R29	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R30	Remaja	P	SMA	Pelajar	5	4	4	5	18	90	SP
R31	Dewasa	L	SMA	Buruh	4	4	4	3	15	75	P
R32	Lansia	L	S1	Petani	3	4	4	3	14	70	CP
R33	Lansia	L	SMA	Petani	4	5	4	4	17	85	P
R34	Lansia	L	SMP	Petani	4	4	3	3	14	70	CP
R35	Lansia	P	SD	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R36	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R37	Lansia	L	SMP	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R38	Dewasa	P	SMA	IRT	4	3	3	5	15	75	P
R39	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	4	16	80	P
R40	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R41	Lansia	P	S1	PNS	5	4	4	4	17	85	P
R42	Remaja	P	SMP	Pelajar	5	4	5	5	19	95	SP
R43	Dewasa	P	D3	IRT	4	4	4	4	16	80	P
R44	Lansia	P	SMA	IRT	4	4	4	4	16	80	P
R45	Remaja	P	SMP	Pelajar	4	5	5	5	19	95	SP
R46	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R47	Remaja	P	SMP	Pelajar	5	4	5	5	19	95	SP
R48	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	3	15	75	P
R49	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R50	Lansia	L	SMP	Buruh	4	4	4	3	15	75	P
R51	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R52	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R53	Lansia	P	SD	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R54	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R55	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R56	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	4	16	80	P
R57	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R58	Lansia	P	SD	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R59	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R60	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	16	80	P
TOTAL					978					81,5	P

DATA TABULASI PENELITIAN												
Responden	Karakteristik				Jaminan (<i>Assurance</i>)							
	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	JLH	%	KET
R1	Lansia	P	SD	Petani	4	3	4	4	3	18	72	P
R2	Dewasa	P	SMA	Petani	4	3	4	4	4	19	76	P
R3	Dewasa	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100	SP
R4	Dewasa	P	SMA	IRT	3	5	5	3	5	21	84	P
R5	Remaja	P	SMA	Pelajar	5	5	5	5	4	24	96	SP
R6	Lansia	P	S1	PNS	5	4	5	5	5	24	96	SP
R7	Dewasa	P	S1	PNS	5	5	5	5	5	25	100	SP
R8	Dewasa	P	SMA	IRT	5	4	4	4	3	20	80	P
R9	Lansia	P	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
R10	Lansia	L	SMP	Petani	5	4	4	5	3	21	84	P
R11	Lansia	P	SMP	Petani	4	5	4	4	4	21	84	P
R12	Lansia	P	SMP	Petani	5	4	4	4	3	20	80	P
R13	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	5	3	20	80	P
R14	Lansia	P	S2	PNS	5	4	4	5	4	22	88	P
R15	Lansia	P	D3	Petani	5	5	4	5	4	23	92	SP
R16	Lansia	L	SD	Petani	4	4	5	5	4	22	88	SP
R17	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	3	19	76	P
R18	Dewasa	P	SMA	IRT	5	4	4	4	3	20	80	P
R19	Lansia	P	SD	Petani	4	4	4	5	4	21	84	P
R20	Dewasa	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	SP
R21	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	5	4	21	84	P
R22	Dewasa	P	SD	Petani	5	4	4	5	3	21	84	P
R23	Dewasa	P	SMA	Petani	5	4	4	5	4	22	88	SP
R24	Lansia	L	S1	Lawyer	4	4	4	4	4	20	80	P
R25	Dewasa	P	D3	Buruh	5	4	4	4	4	21	84	P
R26	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	20	80	P
R27	Dewasa	P	SMA	IRT	4	3	4	4	4	19	76	P
R28	Dewasa	P	SMA	Buruh	5	4	4	4	4	21	84	P
R29	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	20	80	P
R30	Remaja	P	SMA	Pelajar	5	5	5	5	5	25	100	SP
R31	Dewasa	L	SMA	Buruh	4	3	4	4	3	18	72	P
R32	Lansia	L	S1	Petani	5	3	4	4	3	19	76	P
R33	Lansia	L	SMA	Petani	5	4	4	5	5	23	92	SP
R34	Lansia	L	SMP	Petani	4	3	4	4	3	18	72	P
R35	Lansia	P	SD	Petani	4	4	4	4	4	20	80	P
R36	Lansia	L	SMA	Petani	5	4	4	4	5	22	88	SP
R37	Lansia	L	SMP	Petani	5	3	4	5	4	21	84	P
R38	Dewasa	P	SMA	IRT	5	4	4	4	5	22	88	SP
R39	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	P
R40	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	5	4	21	84	P
R41	Lansia	P	S1	PNS	5	4	4	4	4	21	84	P
R42	Remaja	P	SMP	Pelajar	5	5	5	5	5	25	100	SP
R43	Dewasa	P	D3	IRT	5	5	4	4	4	22	88	SP
R44	Lansia	P	SMA	IRT	5	4	4	4	4	21	84	P
R45	Remaja	P	SMP	Pelajar	4	5	5	5	4	23	92	SP
R46	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	20	80	P
R47	Remaja	P	SMP	Pelajar	4	4	5	5	5	23	92	SP
R48	Dewasa	P	SMA	Petani	4	3	4	4	4	19	76	P
R49	Lansia	P	SMA	Petani	5	3	4	4	4	20	80	P
R50	Lansia	L	SMP	Buruh	4	3	4	4	4	19	76	P
R51	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	20	80	P
R52	Dewasa	P	SMA	Petani	4	3	4	4	4	19	76	P
R53	Lansia	P	SD	Petani	5	3	4	4	4	20	80	P
R54	Lansia	P	SMA	Petani	5	4	4	4	4	21	84	P
R55	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	4	20	80	P
R56	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	5	4	21	84	P
R57	Lansia	P	SMP	Petani	5	4	4	4	4	21	84	P
R58	Lansia	P	SD	Petani	5	4	4	4	4	21	84	P
R59	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	20	80	P
R60	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	4	20	80	P
TOTAL					1260					84		P

DATA TABULASI PENELITIAN											
Responden	Karakteristik				Empati (<i>Empathy</i>)						
	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	JLH	%	KET
R1	Lansia	P	SD	Petani	4	4	3	4	15	75	P
R2	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	3	4	15	75	P
R3	Dewasa	P	SMA	Petani	5	5	5	4	19	95	SP
R4	Dewasa	P	SMA	IRT	3	3	3	3	12	60	CP
R5	Remaja	P	SMA	Pelajar	5	5	5	5	20	100	SP
R6	Lansia	P	S1	PNS	5	5	5	5	20	100	SP
R7	Dewasa	P	S1	PNS	5	5	5	5	20	100	SP
R8	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	5	4	17	85	P
R9	Lansia	P	SMA	IRT	4	4	5	5	18	90	SP
R10	Lansia	L	SMP	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R11	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R12	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R13	Lansia	P	SMA	Petani	5	5	5	4	19	95	SP
R14	Lansia	P	S2	PNS	4	4	5	4	17	85	P
R15	Lansia	P	D3	Petani	4	5	5	4	18	90	SP
R16	Lansia	L	SD	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R17	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R18	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	4	16	80	P
R19	Lansia	P	SD	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R20	Dewasa	P	SMA	IRT	5	5	5	5	20	100	SP
R21	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	5	4	17	85	P
R22	Dewasa	P	SD	Petani	4	4	5	4	17	85	P
R23	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R24	Lansia	L	S1	Lawyer	4	4	5	5	18	90	SP
R25	Dewasa	P	D3	Buruh	5	4	5	5	19	95	SP
R26	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R27	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	4	16	80	P
R28	Dewasa	P	SMA	Buruh	4	5	5	4	18	90	SP
R29	Dewasa	P	SMA	Petani	4	5	5	4	18	90	SP
R30	Remaja	P	SMA	Pelajar	4	5	5	5	19	95	SP
R31	Dewasa	L	SMA	Buruh	4	5	5	4	18	90	SP
R32	Lansia	L	S1	Petani	4	5	5	4	18	90	SP
R33	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	5	5	18	90	SP
R34	Lansia	L	SMP	Petani	3	4	4	3	14	70	CP
R35	Lansia	P	SD	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R36	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R37	Lansia	L	SMP	Petani	4	5	5	4	18	90	SP
R38	Dewasa	P	SMA	IRT	3	3	3	3	12	60	CP
R39	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	4	16	80	P
R40	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R41	Lansia	P	S1	PNS	4	4	5	4	17	85	P
R42	Remaja	P	SMP	Pelajar	5	5	5	5	20	100	SP
R43	Dewasa	P	D3	IRT	4	4	4	4	16	80	P
R44	Lansia	P	SMA	IRT	4	4	5	4	17	85	P
R45	Remaja	P	SMP	Pelajar	5	5	5	5	20	100	SP
R46	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R47	Remaja	P	SMP	Pelajar	5	5	5	5	20	100	SP
R48	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R49	Lansia	P	SMA	Petani	4	5	4	4	17	85	P
R50	Lansia	L	SMP	Buruh	4	5	5	4	18	90	SP
R51	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	16	80	P
R52	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	5	4	17	85	P
R53	Lansia	P	SD	Petani	4	4	5	4	17	85	P
R54	Lansia	P	SMA	Petani	4	5	5	4	18	90	SP
R55	Lansia	P	SMP	Petani	5	5	5	4	19	95	SP
R56	Dewasa	P	SMA	IRT	4	5	5	4	18	90	SP
R57	Lansia	P	SMP	Petani	4	5	4	4	17	85	P
R58	Lansia	P	SD	Petani	5	5	5	4	19	95	SP
R59	Lansia	P	SMA	Petani	4	5	5	4	18	90	SP
R60	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	16	80	P
TOTAL					1030				85,83		P

Lampiran 9. Uji *Chi-Square* SPSS

Chi-Square Tests Tangible

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	116.398 ^a	20	<,001
Likelihood Ratio	90.035	20	<,001
N of Valid Cases	60		

Chi-Square Tests Reliability

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	117.961 ^a	16	<,001
Likelihood Ratio	89.038	16	<,001
N of Valid Cases	60		

Chi-Square Tests Responsiveness

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	120.000 ^a	12	<,001
Likelihood Ratio	81.944	12	<,001
N of Valid Cases	60		

Chi-Square Tests Assurance

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	55.739 ^a	7	<,001
Likelihood Ratio	64.183	7	<,001
N of Valid Cases	60		

Chi-Square Tests Emphaty

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	120.000 ^a	14	<,001
Likelihood Ratio	102.401	14	<,001
N of Valid Cases	60		

Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian





Lampiran 11. Akreditasi Puskesmas



Lampiran 12. Hasil Turnitin KTIS

KTI TURNITIN TALENTA ANGELINA HUTAHAEAN.docx

