

DAFTAR PUSTAKA

- Amnan, & Naelasari, D. N. (2023). Analysis of Community Service Satisfaction Levels in Health Service Facilities in Pharmacy Units at Pengadang Health Center Central Lombok Regency in 2023. *International Journal of Multicultural* , 10 (12), 178-187.
- Djamaluddin, F., Imbaruddin, A., & Muttaqin, M. (2020). Kepatuhan pelayanan farmasi klinik di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(3), 176–193. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i3.923>
- Fatkhiyah, N., Rejeki, S. T., & Atmoko, D. (2020). KEPATUHAN KUNJUNGAN ANTENATAL CARE BERDASARKAN FAKTOR MATERNAL. *Jurnal SMART Kebidanan* , 7 (1), 29-34.
- Febiana, S., Pambudi, R. S., & Khusna, K. (2023). Penerapan standar pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Kecamatan Banjarsari. *Jurnal Kesehatan Rajawali*, 13(2), 5–11.
- Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sehati. *E-Proceeding Senriabdi* , 1 (1), 789-797.
- Haryani, W., & Setiyobroto, I. S. (2022). *Modul etika penelitian*. Penerbit Universitas Gadjah Mada.
- Haryati, F. (2022). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Terara tahun 2021. *Jurnal Health Sains*, 3(10), 1537–1554. <https://doi.org/10.46799/jhs.v3i10.638>
- Ismail, A., Handayany, G. N., Tahar, N., & Pertiwi, A. A. (2024). Pengaruh manajemen pelayanan kefarmasian terhadap kualitas kepuasan pasien rawat jalan di beberapa Puskesmas Kota M. *Jurnal Farmasi UIN Alauddin Makassar*, 10(2), 29–37. <https://doi.org/10.24252/jfuinam.v10i2.51051>
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*.
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Mustiqawati, E., Alami, R. R., & Sari, S. Y. (2020). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas. *Sustainability*, 14(2), 1–4.

- Norfai, S. K. M. (2022). *Analisis data penelitian (Analisis Univariat, Bivariat, dan Multivariat)*. Penerbit Qiara Media.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Priyastama, R. (2020). *The book of SPSS: Pengolahan & analisis data*. Anak Hebat Indonesia.
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy* , 7 (2), 79-85.
- Sitopu, S. D., Juliana, & Rahmadayanti, P. (2024). GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KUALA BALI KECAMATAN SERBA. *JURNAL DARMA AGUNG HUSADA* , 11 (2), 94-100.
- Stevani, H., & Putri, A. N. (2018). Evaluasi pelayanan kefarmasian di Puskesmas 3 Makassar. *Prodi DIII Farmasi*, 14(1), 1–7.
- Suskiwo, S. S. (2018). HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG DI PUSKESMAS SANGKALAN KECAMATAN SUSOH KABUPATEN ACEH BARAT. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat* , 5 (8), 52-61.

LAMPIRAN

Lampiran 1:

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN SURAT PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

No Responden/Pasien :

Usia :

Jenis Kelamin :

Alamat Tinggal :

Menyatakan bersedia untuk menjadi sampel penelitian dari

Nama : Intan Qonita

Nim : P07539022021

Prodi : D3. Jurusan Farmasi, Poltekkes Kemnkes Medan

Setelah saya membaca prosedur yang terlampir, saya mengerti dan memahami dengan benar prosedur penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Upt Puskesmas Terjun Kec. Medan Marelan Tahun 2023”

Saya menyatakan **sanggup** menjadi sampel penelitian beserta segala risikonya dengan sebenar-benarnya, **tanpa paksaan dari pihak manapun.**

Medan Marelan, 2025

(_____)

Lampiran 2 :

KUESIONER PENELITIAN

Mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner tentang: “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Terjun Kec. Medan Marelan”

Berikut adalah daftar pernyataan mengenai kepuasan Bapak/Ibu/Saudara selaku pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Terjun Kec. Medan Marelan.

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Bacalah dengan cermat dan teliti setiap item pernyataan di bawah ini.
2. Berilah tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai.
3. Jika salah mengisi, coret jawaban tersebut dan beri tanda centang (✓) pada pilihan yang benar.

Identitas Responden/Pasien:

- a No responden :
- b Usia :
- c Jenis Kelamin : ☐ laki – laki ☐ perempuan
- d Pendidikan akhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1
- e Jenis pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ PNS
☐ lainnya:...
- f Jumlah kunjungan : ☐ 1 kali ☐ >2 kali

No	Pernyataan	Sangat puas (4)	Puas (3)	Tidak puas (2)	Sangat tidak puas (1)
A	<i>Tangible (Bukti Langsung)</i>				
1	Ruang tunggu yang nyaman				
2	Tersedia brosur/leaflet/poster mengenai obat maupun kesehatan				
3	Petugas berpakaian rapi dan bersih.				
4	Etiket jelas dan mudah dibaca				
B	<i>Reliability (Kehandalan)</i>				
5	Petugas memberikan informasi mengenai cara pakai obat.				
6	Petugas memberikan informasi mengenai aturan pakai obat.				
7	Petugas memberikan informasi mengenai indikasi/kegunaan obat.				
8	Petugas memberikan informasi mengenai efek samping obat.				
9	Petugas memberikan informasi mengenai lama pemakaian obat				
10	Petugas memberikan informasi Mengenai penyimpanan obat.				
11	Petugas memberikan informasi Mengenai makanan atau minuman yang harus dihindari selama konsumsi obat.				
C	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>				
12	Ketanggapan petugas saat memberikan informasi sebelum pasien bertanya.				
13	Kecepatan pelayanan saat resep datang sampai obat diberikan kepada pasien.				
14	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien pada saat pemberian informasi obat.				
D	<i>Assurance (Jaminan)</i>				
15	Petugas melayani dengan ramah dan murah senyum.				
16	Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan informasi mengenai keamanan dan mutu obat.				
E	<i>Empathy (Empati)</i>				
17	Petugas mendengarkan keluhan pasien.				
18	Petugas memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pasien tanpa memandang status sosial				
19	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien				

Lampiran 3

Uji Validitas Kuisisioner

Correlations																					
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.153	.172	.125	.442*	-.118	.261	-.092	.173	.095	-.070	.164	-.149	.127	.201	.160	.243	.209	.102	.373*
	Sig. (2-tailed)		.420	.365	.511	.014	.536	.164	.629	.362	.616	.714	.386	.433	.502	.287	.397	.195	.267	.593	.043
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.153	1	.216	.051	.334	.321	.337	.000	.128	.060	.082	-.288	.162	.189	.193	.087	.000	.214	.000	.428*
	Sig. (2-tailed)	.420		.252	.789	.071	.084	.069	1.000	.499	.753	.668	.123	.392	.316	.306	.646	1.000	.256	1.000	.018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.172	.216	1	.352	.449*	.182	.084	-.220	.310	.262	.075	.017	-.070	.093	-.117	-.201	-.153	-.234	.074	.373*
	Sig. (2-tailed)	.365	.252		.056	.013	.337	.659	.244	.095	.161	.693	.931	.713	.626	.539	.286	.421	.214	.698	.043
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.125	.051	.352	1	.091	.262	.046	.000	.209	.196	.067	.078	.066	.077	-.079	.000	.077	.087	-.123	.377*
	Sig. (2-tailed)	.511	.789	.056		.633	.162	.810	1.000	.267	.299	.726	.681	.728	.685	.679	1.000	.685	.646	.516	.040
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

P5	Pearson Correlation	.442*	.334	.449*	.091	1	.032	.183	-.180	.000	.098	.061	.000	-.036	.014	.129	.091	-.155	.032	.213	.385*
	Sig. (2-tailed)	.014	.071	.013	.633		.868	.333	.341	1.000	.607	.750	1.000	.850	.941	.497	.633	.414	.868	.259	.036
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	-.118	.321	.182	.262	.032	1	.598**	.356	.230	.315	.009	.115	.278	.103	.182	.125	.022	.177	-.177	.552**
	Sig. (2-tailed)	.536	.084	.337	.162	.868		.000	.053	.221	.090	.961	.546	.138	.589	.336	.511	.910	.350	.351	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.261	.337	.084	.046	.183	.598**	1	.301	.276	.513**	-.181	-.034	.073	.091	.329	-.105	.261	.262	-.131	.559**
	Sig. (2-tailed)	.164	.069	.659	.810	.333	.000		.106	.140	.004	.339	.857	.702	.634	.076	.582	.164	.161	.490	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	-.092	.000	-.220	.000	-.180	.356	.301	1	.190	.294	.325	.124	.188	-.079	.331	.283	.359	.059	.007	.391*
	Sig. (2-tailed)	.629	1.000	.244	1.000	.341	.053	.106		.315	.115	.080	.513	.321	.679	.074	.129	.051	.755	.971	.033
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.173	.128	.310	.209	.000	.230	.276	.190	1	.295	.235	.138	.083	.155	.218	.269	-.039	.395*	.201	.550**
	Sig. (2-tailed)	.362	.499	.095	.267	1.000	.221	.140	.315		.113	.212	.468	.662	.412	.247	.150	.838	.031	.286	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.095	.060	.262	.196	.098	.315	.513**	.294	.295	1	-.050	.239	.117	.112	.213	.154	.203	.007	.089	.554**

	Sig. (2-tailed)	.616	.753	.161	.299	.607	.090	.004	.115	.113		.794	.203	.539	.555	.258	.417	.282	.971	.639	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	-.070	.082	.075	.067	.061	.009	-.181	.325	.235	-.050	1	.326	.583**	.029	.290	.438*	.153	-.130	.418*	.392*
	Sig. (2-tailed)	.714	.668	.693	.726	.750	.961	.339	.080	.212	.794		.079	.001	.880	.120	.015	.421	.492	.022	.032
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.164	-.288	.017	.078	.000	.115	-.034	.124	.138	.239	.326	1	.498**	.174	.059	.403*	.320	.197	.371*	.394*
	Sig. (2-tailed)	.386	.123	.931	.681	1.000	.546	.857	.513	.468	.203	.079		.005	.357	.756	.027	.085	.297	.044	.031
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	-.149	.162	-.070	.066	-.036	.278	.073	.188	.083	.117	.583**	.498**	1	.184	.313	.284	.184	.139	.343	.452*
	Sig. (2-tailed)	.433	.392	.713	.728	.850	.138	.702	.321	.662	.539	.001	.005		.329	.092	.129	.329	.465	.064	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.127	.189	.093	.077	.014	.103	.091	-.079	.155	.112	.029	.174	.184	1	.015	.022	.426*	.184	.568**	.368*
	Sig. (2-tailed)	.502	.316	.626	.685	.941	.589	.634	.679	.412	.555	.880	.357	.329		.939	.908	.019	.331	.001	.046
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.201	.193	-.117	-.079	.129	.182	.329	.331	.218	.213	.290	.059	.313	.015	1	.473**	.454*	.430*	.245	.523**
	Sig. (2-tailed)	.287	.306	.539	.679	.497	.336	.076	.074	.247	.258	.120	.756	.092	.939		.008	.012	.018	.192	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

P16	Pearson Correlation	.160	.087	-.201	.000	.091	.125	-.105	.283	.269	.154	.438*	.403*	.284	.022	.473**	1	.155	.349	.229	.429*
	Sig. (2-tailed)	.397	.646	.286	1.000	.633	.511	.582	.129	.150	.417	.015	.027	.129	.908	.008		.414	.059	.224	.018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P17	Pearson Correlation	.243	.000	-.153	.077	-.155	.022	.261	.359	-.039	.203	.153	.320	.184	.426*	.454*	.155	1	.346	.225	.406*
	Sig. (2-tailed)	.195	1.000	.421	.685	.414	.910	.164	.051	.838	.282	.421	.085	.329	.019	.012	.414		.061	.232	.026
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	.209	.214	-.234	.087	.032	.177	.262	.059	.395*	.007	-.130	.197	.139	.184	.430*	.349	.346	1	.017	.379*
	Sig. (2-tailed)	.267	.256	.214	.646	.868	.350	.161	.755	.031	.971	.492	.297	.465	.331	.018	.059	.061		.928	.039
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	.102	.000	.074	-.123	.213	-.177	-.131	.007	.201	.089	.418*	.371*	.343	.568**	.245	.229	.225	.017	1	.364*
	Sig. (2-tailed)	.593	1.000	.698	.516	.259	.351	.490	.971	.286	.639	.022	.044	.064	.001	.192	.224	.232	.928		.048
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.373*	.428*	.373*	.377*	.385*	.552**	.559**	.391*	.550**	.554**	.392*	.394*	.452*	.368*	.523**	.429*	.406*	.379*	.364*	1
	Sig. (2-tailed)	.043	.018	.043	.040	.036	.002	.001	.033	.002	.002	.032	.031	.012	.046	.003	.018	.026	.039	.048	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**.

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4

Uji Reliabilitas Kuisioner

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.751	19

Lampiran 5

Master Tabulasi Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung

No	Karakteristik Responden				Bukti Langsung						
	JK	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	Skor	Rata-rata	Ket
R1	Pr	45	SMA	IRT	3	3	3	3	12	3	P
R2	Pr	49	SMP	IRT	2	3	3	3	11	2,75	P
R3	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	2	3	2	3	10	2,5	TP
R4	Lk	50	SMP	Wiraswasta	3	3	3	3	12	3	P
R5	Lk	58	SD	Tidak Bekerja	1	2	3	3	9	2,25	TP
R6	Lk	53	SMP	Wiraswasta	2	3	2	2	9	2,25	TP
R7	Pr	33	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	12	3	P
R8	Pr	50	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	12	3	P
R9	Pr	31	SMA	Wiraswasta	2	3	3	3	11	2,75	P
R10	Pr	45	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	12	3	P
R11	Pr	29	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	12	3	P
R12	Lk	52	SMP	Wiraswasta	3	3	3	3	12	3	P
R13	Lk	50	SMP	Wiraswasta	2	3	3	3	11	2,75	P
R14	Lk	58	SMP	Tidak Bekerja	2	3	3	2	10	2,5	TP
R15	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	3	3	3	3	12	3	P
R16	Lk	60	SD	Tidak Bekerja	3	3	3	3	12	3	P
R17	Lk	53	SMP	Wiraswasta	2	3	3	3	11	2,75	P
R18	Lk	58	SD	Tidak Bekerja	3	3	3	3	12	3	P
R19	Lk	50	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	12	3	P
R20	Pr	30	SMA	IRT	3	3	3	3	12	3	P
R21	Pr	30	SMA	IRT	3	3	3	3	12	3	P
R22	Pr	30	SMA	IRT	3	3	3	3	12	3	P
R23	Pr	30	SMA	IRT	3	3	3	3	12	3	P
R24	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	2	2	3	3	10	2,5	TP
R25	Lk	49	SMA	Pegawai Swasta	2	2	3	3	10	2,5	TP
R26	Lk	54	SMA	Tidak Bekerja	3	3	3	3	12	3	P
R27	Pr	29	SMP	IRT	3	3	3	3	12	3	P
R28	Pr	45	SMP	IRT	3	3	3	3	12	3	P

R29	Pr	44	SMP	IRT	3	3	3	3	12	3	P
R30	Pr	44	SMA	IRT	1	3	3	3	10	2,5	TP
R31	Pr	35	SMP	IRT	3	3	3	3	12	3	P
R32	Pr	29	PT	IRT	3	3	3	3	12	3	P
R33	Pr	33	SMP	IRT	2	3	2	3	10	2,5	TP
R34	Pr	44	SD	Tidak Bekerja	2	3	3	3	11	2,75	P
R35	Pr	44	SMA	IRT	2	3	3	3	11	2,75	P
R36	Lk	48	SMA	Wiraswasta	2	3	3	3	11	2,75	P
R37	Lk	54	SMP	Wiraswasta	2	3	3	3	11	2,75	P
R38	Lk	50	SMP	Wiraswasta	2	3	3	3	11	2,75	P
R39	Lk	48	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	12	3	P
R40	Lk	55	SMP	Tidak Bekerja	2	3	3	3	11	2,75	P
R41	Lk	60	SD	Tidak Bekerja	3	3	3	3	12	3	P
R42	Lk	58	SD	Tidak Bekerja	2	2	3	3	10	2,5	TP
R43	Pr	56	SD	Tidak Bekerja	2	3	3	2	10	2,5	TP
R44	Pr	29	SMA	IRT	3	3	3	3	12	3	P
R45	Pr	35	SMP	Tidak Bekerja	3	3	3	3	12	3	P
R46	Pr	35	SMA	IRT	3	3	3	3	12	3	P
R47	Lk	60	SD	Tidak Bekerja	3	3	3	3	12	3	P
R48	Lk	63	SD	Tidak Bekerja	3	3	3	3	12	3	P
R49	Lk	54	SD	Tidak Bekerja	3	3	3	3	12	3	P
R50	Pr	36	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	12	3	P
R51	Pr	24	PT	IRT	3	3	2	2	10	2,5	TP
R52	Pr	38	PT	Wiraswasta	2	2	2	3	9	2,25	TP
R53	Pr	24	SMA	IRT	2	3	2	3	10	2,5	TP
R54	Pr	23	SMA	IRT	2	2	3	3	10	2,5	TP
R55	Pr	32	SMP	Wiraswasta	3	3	3	3	12	3	P
R56	Pr	21	SMA	IRT	3	3	3	3	12	3	P
R57	Lk	51	SMP	Wiraswasta	3	3	3	3	12	3	P
R58	Lk	54	SMP	Wiraswasta	2	3	3	3	11	2,75	P
R59	Lk	57	SMP	Tidak Bekerja	2	3	3	2	10	2,5	TP
R60	Pr	28	SMA	IRT	2	2	3	3	10	2,5	TP
R61	Pr	19	SMA	IRT	2	2	3	3	10	2,5	TP
R62	Pr	27	SMA	IRT	2	2	3	3	10	2,5	TP
R63	Lk	57	SMA	Tidak	3	3	3	3	12	3	P

				Bekerja							
R64	Lk	53	SMP	Wiraswasta	2	3	3	3	11	2,75	P
R65	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	2	3	3	3	11	2,75	P
R66	Lk	59	SD	Tidak Bekerja	3	3	3	3	12	3	P
R67	Pr	31	SMP	IRT	3	3	3	3	12	3	P
R68	Pr	28	PT	Pegawai Swasta	2	3	3	3	11	2,75	P
R69	Pr	57	SD	Tidak Bekerja	2	2	3	3	10	2,5	TP
R70	Pr	27	SMA	IRT	2	2	2	2	8	2	TP
R71	Pr	31	PT	Guru	2	2	3	3	10	2,5	TP
R72	Pr	54	SMP	IRT	2	2	3	3	10	2,5	TP
R73	Pr	31	PT	Guru	1	2	2	3	8	2	TP
R74	Pr	27	SMA	IRT	2	2	2	3	9	2,25	TP
R75	Lk	59	SD	Tidak Bekerja	2	2	2	3	9	2,25	TP
R76	Lk	55	SD	Wiraswasta	3	3	3	3	12	3	P
R77	Lk	57	SD	Tidak Bekerja	3	3	3	3	12	3	P
R78	Lk	53	SMP	Wiraswasta	3	3	3	3	12	3	P
R79	Lk	35	SMP	Wiraswasta	3	3	3	3	12	3	P
R80	Pr	27	PT	Guru	3	3	3	3	12	3	P
R81	Pr	20	SMA	IRT	1	2	3	3	9	2,25	TP
R82	Pr	29	SMA	Tidak Bekerja	2	2	2	3	9	2,25	TP

Lampiran 6

Master Tabulasi Berdasarkan Dimensi Kehandalan

No	Karakteristik Responden				Kehandalan									
	JK	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Skor	Rata-rata	ket
R1	Pr	45	SMA	IRT	3	4	2	2	3	3	3	20	2,8571	P
R2	Pr	49	SMP	IRT	3	2	2	2	2	2	4	17	2,4286	TP
R3	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	3	2	2	3	2	2	2	16	2,2857	TP
R4	Lk	50	SMP	Wiraswasta	3	3	1	2	2	2	2	15	2,1429	TP
R5	Lk	58	SD	Tidak Bekerja	4	4	3	3	4	3	4	25	3,5714	SP
R6	Lk	53	SMP	Wiraswasta	3	4	3	3	4	3	3	23	3,2857	SP
R7	Pr	33	SMA	Wiraswasta	3	3	2	3	2	2	2	17	2,4286	TP
R8	Pr	50	SMA	Wiraswasta	3	2	2	2	3	2	2	16	2,2857	TP
R9	Pr	31	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	4	3	3	23	3,2857	SP
R10	Pr	45	SMA	Wiraswasta	2	2	2	2	2	2	2	14	2	TP
R11	Pr	29	SMA	Wiraswasta	4	4	3	2	4	3	4	24	3,4286	SP
R12	Lk	52	SMP	Wiraswasta	4	4	3	3	2	3	4	23	3,2857	SP
R13	Lk	50	SMP	Wiraswasta	4	4	2	3	3	3	4	23	3,2857	SP
R14	Lk	58	SMP	Tidak Bekerja	4	4	3	3	3	3	4	24	3,4286	SP
R15	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	2	2	1	3	2	2	4	16	2,2857	SP
R16	Lk	60	SD	Tidak Bekerja	2	2	2	2	2	3	2	15	2,1429	TP
R17	Lk	53	SMP	Wiraswasta	3	3	2	2	3	3	4	20	2,8571	P
R18	Lk	58	SD	Tidak Bekerja	2	3	2	2	2	2	4	17	2,4286	TP
R19	Lk	50	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	3	2	4	18	2,5714	P
R20	Pr	30	SMA	IRT	4	2	2	2	2	2	3	17	2,4286	TP
R21	Pr	30	SMA	IRT	3	2	2	3	3	3	3	19	2,7143	P
R22	Pr	30	SMA	IRT	2	2	2	3	2	2	2	15	2,1429	TP
R23	Pr	30	SMA	IRT	3	2	3	2	3	2	3	18	2,5714	P
R24	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	4	3	2	2	2	2	4	19	2,7143	P
R25	Lk	49	SMA	Pegawai Swasta	2	3	2	2	2	2	2	15	2,1429	TP
R26	Lk	54	SMA	Tidak Bekerja	4	4	3	3	4	3	3	24	3,4286	SP
R27	Pr	29	SMP	IRT	4	3	3	3	4	3	3	23	3,2857	SP

R28	Pr	45	SMP	IRT	4	3	3	3	4	3	3	23	3,2857	SP
R29	Pr	44	SMP	IRT	4	3	3	3	3	3	4	23	3,2857	SP
R30	Pr	44	SMA	IRT	3	3	3	2	3	2	4	20	2,8571	SP
R31	Pr	35	SMP	IRT	4	4	3	3	3	3	3	23	3,2857	SP
R32	Pr	29	PT	IRT	4	4	2	3	3	3	4	23	3,2857	SP
R33	Pr	33	SMP	IRT	4	4	3	3	3	2	4	23	3,2857	SP
R34	Pr	44	SD	Tidak Bekerja	4	4	3	2	3	3	4	23	3,2857	SP
R35	Pr	44	SMA	IRT	4	4	3	3	3	2	4	23	3,2857	SP
R36	Lk	48	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	4	4	23	3,2857	SP
R37	Lk	54	SMP	Wiraswasta	4	3	3	3	3	4	4	24	3,4286	SP
R38	Lk	50	SMP	Wiraswasta	4	3	3	3	3	4	3	23	3,2857	SP
R39	Lk	48	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	3	4	3	23	3,2857	SP
R40	Lk	55	SMP	Tidak Bekerja	4	3	3	3	3	4	3	23	3,2857	SP
R41	Lk	60	SD	Tidak Bekerja	4	3	3	3	3	4	3	23	3,2857	SP
R42	Lk	58	SD	Tidak Bekerja	4	3	3	3	3	4	3	23	3,2857	SP
R43	Pr	56	SD	Tidak Bekerja	4	2	3	3	3	4	4	23	3,2857	SP
R44	Pr	29	SMA	IRT	2	3	3	3	4	4	4	23	3,2857	SP
R45	Pr	35	SMP	Tidak Bekerja	3	3	2	2	3	3	4	20	2,8571	P
R46	Pr	35	SMA	IRT	4	3	3	3	2	2	4	21	3	P
R47	Lk	60	SD	Tidak Bekerja	4	3	3	3	3	3	4	23	3,2857	SP
R48	Lk	63	SD	Tidak Bekerja	4	2	2	2	2	2	4	18	2,5714	P
R49	Lk	54	SD	Tidak Bekerja	4	3	3	3	3	3	4	23	3,2857	SP
R50	Pr	36	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	3	3	3	23	3,2857	SP
R51	Pr	24	PT	IRT	4	4	3	3	3	3	3	23	3,2857	SP
R52	Pr	38	PT	Wiraswasta	4	4	3	3	3	3	3	23	3,2857	SP
R53	Pr	24	SMA	IRT	3	3	3	3	3	3	3	21	3	P
R54	Pr	23	SMA	IRT	3	4	3	2	3	3	3	21	3	P
R55	Pr	32	SMP	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	21	3	P
R56	Pr	21	SMA	IRT	3	3	3	3	3	3	3	21	3	P
R57	Lk	51	SMP	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	21	3	P
R58	Lk	54	SMP	Wiraswasta	3	3	2	3	2	3	3	19	2,7143	P
R59	Lk	57	SMP	Tidak Bekerja	3	2	2	2	2	3	2	16	2,2857	P
R60	Pr	28	SMA	IRT	3	4	3	2	3	3	3	21	3	P
R61	Pr	19	SMA	IRT	3	3	3	2	3	3	3	20	2,8571	P
R62	Pr	27	SMA	IRT	3	3	3	2	3	3	3	20	2,8571	P

R63	Lk	57	SMA	Tidak Bekerja	2	2	3	2	3	3	2	17	2,4286	TP
R64	Lk	53	SMP	Wiraswasta	2	4	2	2	4	3	3	20	2,8571	P
R65	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	2	3	2	2	3	3	4	19	2,7143	P
R66	Lk	59	SD	Tidak Bekerja	2	3	3	2	2	3	3	18	2,5714	P
R67	Pr	31	SMP	IRT	3	2	2	3	3	3	4	20	2,8571	P
R68	Pr	28	PT	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	21	3	P
R69	Pr	57	SD	Tidak Bekerja	2	3	2	1	3	3	3	17	2,4286	TP
R70	Pr	27	SMA	IRT	3	2	2	3	3	3	3	19	2,7143	P
R71	Pr	31	PT	Guru	3	3	2	2	3	3	3	19	2,7143	P
R72	Pr	54	SMP	IRT	3	4	3	3	3	3	4	23	3,2857	SP
R73	Pr	31	PT	Guru	2	3	2	3	3	2	3	18	2,5714	P
R74	Pr	27	SMA	IRT	2	3	3	2	3	2	2	17	2,4286	TP
R75	Lk	59	SD	Tidak Bekerja	3	4	2	2	4	3	3	21	3	P
R76	Lk	55	SD	Wiraswasta	3	3	3	3	3	2	4	21	3	P
R77	Lk	57	SD	Tidak Bekerja	2	3	3	3	3	1	3	18	2,5714	P
R78	Lk	53	SMP	Wiraswasta	2	2	2	2	2	2	1	13	1,8571	TP
R79	Lk	35	SMP	Wiraswasta	4	3	3	3	3	3	4	23	3,2857	SP
R80	Pr	27	PT	Guru	1	3	3	3	3	1	3	17	2,4286	TP
R81	Pr	20	SMA	IRT	3	3	3	3	3	3	3	21	3	P
R82	Pr	29	SMA	Tidak Bekerja	3	3	3	3	3	3	3	21	3	P

Lampiran 7

Master Tabulasi Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

No	Karakteristik Responden				Ketanggapan					
	JK	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	P12	P13	P14	Skor	Rata-rata	Ket
R1	Pr	45	SMA	IRT	2	2	2	6	2	TP
R2	Pr	49	SMP	IRT	3	2	4	9	3	P
R3	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	3	3	2	8	2,6667	P
R4	Lk	50	SMP	Wiraswasta	3	2	2	7	2,3333	TP
R5	Lk	58	SD	Tidak Bekerja	3	3	3	9	3	P
R6	Lk	53	SMP	Wiraswasta	2	3	2	7	2,3333	TP
R7	Pr	33	SMA	Wiraswasta	2	2	2	6	2	TP
R8	Pr	50	SMA	Wiraswasta	4	2	3	9	3	P
R9	Pr	31	SMA	Wiraswasta	3	2	3	8	2,6667	P
R10	Pr	45	SMA	Wiraswasta	3	2	3	8	2,6667	P
R11	Pr	29	SMA	Wiraswasta	3	3	4	10	3,3333	SP
R12	Lk	52	SMP	Wiraswasta	4	2	4	10	3,3333	SP
R13	Lk	50	SMP	Wiraswasta	4	3	3	10	3,3333	SP
R14	Lk	58	SMP	Tidak Bekerja	4	3	3	10	3,3333	SP
R15	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	3	3	4	10	3,3333	SP
R16	Lk	60	SD	Tidak Bekerja	4	2	2	8	2,6667	P
R17	Lk	53	SMP	Wiraswasta	4	2	4	10	3,3333	SP
R18	Lk	58	SD	Tidak Bekerja	3	2	3	8	2,6667	P
R19	Lk	50	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	8	2,6667	P
R20	Pr	30	SMA	IRT	2	2	3	7	2,3333	TP
R21	Pr	30	SMA	IRT	4	3	2	9	3	P
R22	Pr	30	SMA	IRT	3	2	2	7	2,3333	TP
R23	Pr	30	SMA	IRT	2	3	2	7	2,3333	TP
R24	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	4	2	3	9	3	P
R25	Lk	49	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	8	2,6667	P
R26	Lk	54	SMA	Tidak Bekerja	3	3	4	10	3,3333	SP
R27	Pr	29	SMP	IRT	4	3	4	11	3,6667	SP
R28	Pr	45	SMP	IRT	2	2	4	8	2,6667	P

R29	Pr	44	SMP	IRT	3	2	4	9	3	P
R30	Pr	44	SMA	IRT	4	2	4	10	3,3333	SP
R31	Pr	35	SMP	IRT	4	3	4	11	3,6667	SP
R32	Pr	29	PT	IRT	4	3	4	11	3,6667	SP
R33	Pr	33	SMP	IRT	4	2	3	9	3	P
R34	Pr	44	SD	Tidak Bekerja	4	3	3	10	3,3333	SP
R35	Pr	44	SMA	IRT	4	3	3	10	3,3333	SP
R36	Lk	48	SMA	Wiraswasta	4	3	2	9	3	P
R37	Lk	54	SMP	Wiraswasta	4	3	3	10	3,3333	SP
R38	Lk	50	SMP	Wiraswasta	3	3	3	9	3	P
R39	Lk	48	SMA	Wiraswasta	2	3	3	8	2,6667	P
R40	Lk	55	SMP	Tidak Bekerja	4	3	3	10	3,3333	SP
R41	Lk	60	SD	Tidak Bekerja	4	3	3	10	3,3333	SP
R42	Lk	58	SD	Tidak Bekerja	4	3	3	10	3,3333	SP
R43	Pr	56	SD	Tidak Bekerja	4	3	3	10	3,3333	SP
R44	Pr	29	SMA	IRT	4	3	4	11	3,6667	SP
R45	Pr	35	SMP	Tidak Bekerja	2	2	3	7	2,3333	TP
R46	Pr	35	SMA	IRT	4	3	3	10	3,3333	SP
R47	Lk	60	SD	Tidak Bekerja	4	2	4	10	3,3333	SP
R48	Lk	63	SD	Tidak Bekerja	2	2	2	6	2	TP
R49	Lk	54	SD	Tidak Bekerja	3	3	4	10	3,3333	SP
R50	Pr	36	SMA	Wiraswasta	3	3	4	10	3,3333	SP
R51	Pr	24	PT	IRT	3	3	4	10	3,3333	SP
R52	Pr	38	PT	Wiraswasta	3	3	4	10	3,3333	SP
R53	Pr	24	SMA	IRT	3	3	4	10	3,3333	SP
R54	Pr	23	SMA	IRT	3	3	4	10	3,3333	SP
R55	Pr	32	SMP	Wiraswasta	2	2	2	6	2	TP
R56	Pr	21	SMA	IRT	4	3	3	10	3,3333	SP
R57	Lk	51	SMP	Wiraswasta	4	3	3	10	3,3333	SP
R58	Lk	54	SMP	Wiraswasta	3	2	3	8	2,6667	P
R59	Lk	57	SMP	Tidak Bekerja	2	2	4	8	2,6667	P
R60	Pr	28	SMA	IRT	3	3	3	9	3	P
R61	Pr	19	SMA	IRT	2	3	3	8	2,6667	P
R62	Pr	27	SMA	IRT	4	3	3	10	3,3333	SP
R63	Lk	57	SMA	Tidak	2	3	3	8	2,6667	P

				Bekerja						
R64	Lk	53	SMP	Wiraswasta	4	3	3	10	3,3333	SP
R65	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	3	3	4	10	3,3333	SP
R66	Lk	59	SD	Tidak Bekerja	2	3	2	7	2,3333	TP
R67	Pr	31	SMP	IRT	4	3	3	10	3,3333	SP
R68	Pr	28	PT	Pegawai Swasta	3	3	3	9	3	P
R69	Pr	57	SD	Tidak Bekerja	2	2	3	7	2,3333	TP
R70	Pr	27	SMA	IRT	3	3	4	10	3,3333	SP
R71	Pr	31	PT	Guru	4	3	4	11	3,6667	SP
R72	Pr	54	SMP	IRT	4	3	3	10	3,3333	SP
R73	Pr	31	PT	Guru	3	3	3	9	3	P
R74	Pr	27	SMA	IRT	2	2	2	6	2	TP
R75	Lk	59	SD	Tidak Bekerja	4	2	3	9	3	P
R76	Lk	55	SD	Wiraswasta	3	2	3	8	2,6667	P
R77	Lk	57	SD	Tidak Bekerja	4	3	3	10	3,3333	SP
R78	Lk	53	SMP	Wiraswasta	3	2	2	7	2,3333	TP
R79	Lk	35	SMP	Wiraswasta	3	3	4	10	3,3333	SP
R80	Pr	27	PT	Guru	3	1	3	7	2,3333	TP
R81	Pr	20	SMA	IRT	2	3	3	8	2,6667	P
R82	Pr	29	SMA	Tidak Bekerja	4	3	4	11	3,6667	SP

Lampiran 8

Master Tabulasi Berdasarkan Dimensi Jaminan

No	Karakteristik Responden				Jaminan				
	JK	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	P15	P16	Skor	Rata-rata	Ket
R1	Pr	45	SMA	IRT	3	3	6	3	P
R2	Pr	49	SMP	IRT	3	4	7	3,5	SP
R3	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	3	4	7	3,5	SP
R4	Lk	50	SMP	Wiraswasta	3	4	7	3,5	SP
R5	Lk	58	SD	Tidak Bekerja	3	4	7	3,5	SP
R6	Lk	53	SMP	Wiraswasta	3	4	7	3,5	SP
R7	Pr	33	SMA	Wiraswasta	3	4	7	3,5	SP
R8	Pr	50	SMA	Wiraswasta	3	4	7	3,5	SP
R9	Pr	31	SMA	Wiraswasta	2	4	6	3	P
R10	Pr	45	SMA	Wiraswasta	3	3	6	3	P
R11	Pr	29	SMA	Wiraswasta	3	4	7	3,5	SP
R12	Lk	52	SMP	Wiraswasta	3	4	7	3,5	SP
R13	Lk	50	SMP	Wiraswasta	3	4	7	3,5	SP
R14	Lk	58	SMP	Tidak Bekerja	3	3	6	3	P
R15	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	3	3	6	3	P
R16	Lk	60	SD	Tidak Bekerja	3	4	7	3,5	SP
R17	Lk	53	SMP	Wiraswasta	2	3	5	2,5	TP
R18	Lk	58	SD	Tidak Bekerja	3	4	7	3,5	SP
R19	Lk	50	SMA	Pegawai Swasta	3	4	7	3,5	SP
R20	Pr	30	SMA	IRT	3	3	6	3	P
R21	Pr	30	SMA	IRT	3	4	7	3,5	SP
R22	Pr	30	SMA	IRT	3	3	6	3	P
R23	Pr	30	SMA	IRT	3	3	6	3	P
R24	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	3	4	7	3,5	SP
R25	Lk	49	SMA	Pegawai Swasta	3	4	7	3,5	SP
R26	Lk	54	SMA	Tidak Bekerja	3	4	7	3,5	SP
R27	Pr	29	SMP	IRT	3	4	7	3,5	SP
R28	Pr	45	SMP	IRT	3	4	7	3,5	SP

R29	Pr	44	SMP	IRT	2	2	4	2	TP
R30	Pr	44	SMA	IRT	3	4	7	3,5	SP
R31	Pr	35	SMP	IRT	3	4	7	3,5	SP
R32	Pr	29	PT	IRT	3	4	7	3,5	SP
R33	Pr	33	SMP	IRT	2	4	6	3	P
R34	Pr	44	SD	Tidak Bekerja	3	2	5	2,5	TP
R35	Pr	44	SMA	IRT	2	4	6	3	P
R36	Lk	48	SMA	Wiraswasta	3	4	7	3,5	SP
R37	Lk	54	SMP	Wiraswasta	2	4	6	3	P
R38	Lk	50	SMP	Wiraswasta	3	4	7	3,5	SP
R39	Lk	48	SMA	Wiraswasta	3	4	7	3,5	SP
R40	Lk	55	SMP	Tidak Bekerja	3	4	7	3,5	SP
R41	Lk	60	SD	Tidak Bekerja	3	4	7	3,5	SP
R42	Lk	58	SD	Tidak Bekerja	2	4	6	3	P
R43	Pr	56	SD	Tidak Bekerja	3	4	7	3,5	SP
R44	Pr	29	SMA	IRT	2	3	5	2,5	TP
R45	Pr	35	SMP	Tidak Bekerja	3	3	6	3	P
R46	Pr	35	SMA	IRT	3	3	6	3	P
R47	Lk	60	SD	Tidak Bekerja	3	3	6	3	P
R48	Lk	63	SD	Tidak Bekerja	3	3	6	3	P
R49	Lk	54	SD	Tidak Bekerja	3	3	6	3	P
R50	Pr	36	SMA	Wiraswasta	3	3	6	3	P
R51	Pr	24	PT	IRT	3	3	6	3	P
R52	Pr	38	PT	Wiraswasta	3	3	6	3	P
R53	Pr	24	SMA	IRT	3	3	6	3	P
R54	Pr	23	SMA	IRT	3	4	7	3,5	SP
R55	Pr	32	SMP	Wiraswasta	3	3	6	3	P
R56	Pr	21	SMA	IRT	3	3	6	3	P
R57	Lk	51	SMP	Wiraswasta	3	3	6	3	P
R58	Lk	54	SMP	Wiraswasta	3	3	6	3	P
R59	Lk	57	SMP	Tidak Bekerja	3	4	7	3,5	SP
R60	Pr	28	SMA	IRT	3	4	7	3,5	SP
R61	Pr	19	SMA	IRT	2	2	4	2	TP
R62	Pr	27	SMA	IRT	3	4	7	3,5	SP
R63	Lk	57	SMA	Tidak	3	3	6	3	P

				Bekerja					
R64	Lk	53	SMP	Wiraswasta	3	2	5	2,5	TP
R65	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	3	3	6	3	P
R66	Lk	59	SD	Tidak Bekerja	3	4	7	3,5	SP
R67	Pr	31	SMP	IRT	3	4	7	3,5	SP
R68	Pr	28	PT	Pegawai Swasta	3	4	7	3,5	SP
R69	Pr	57	SD	Tidak Bekerja	3	4	7	3,5	SP
R70	Pr	27	SMA	IRT	3	4	7	3,5	SP
R71	Pr	31	PT	Guru	3	4	7	3,5	SP
R72	Pr	54	SMP	IRT	3	4	7	3,5	SP
R73	Pr	31	PT	Guru	3	2	5	2,5	TP
R74	Pr	27	SMA	IRT	3	3	6	3	P
R75	Lk	59	SD	Tidak Bekerja	3	2	5	2,5	TP
R76	Lk	55	SD	Wiraswasta	2	3	5	2,5	TP
R77	Lk	57	SD	Tidak Bekerja	2	4	6	3	P
R78	Lk	53	SMP	Wiraswasta	3	2	5	2,5	TP
R79	Lk	35	SMP	Wiraswasta	3	4	7	3,5	SP
R80	Pr	27	PT	Guru	2	2	4	2	TP
R81	Pr	20	SMA	IRT	4	3	7	3,5	SP
R82	Pr	29	SMA	Tidak Bekerja	4	3	7	3,5	SP

Lampiran 9

Master Tabulasi Berdasarkan Dimensi Empati

No	Karakteristik Responden				Empati					
	JK	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	P17	P18	P19	Skor	Rata-rata	ket
R1	Pr	45	SMA	IRT	4	3	3	10	3,333	P
R2	Pr	49	SMP	IRT	4	3	4	11	3,667	SP
R3	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	4	3	4	11	3,667	SP
R4	Lk	50	SMP	Wiraswasta	4	3	4	11	3,667	SP
R5	Lk	58	SD	Tidak Bekerja	4	3	4	11	3,667	SP
R6	Lk	53	SMP	Wiraswasta	3	2	3	8	2,667	P
R7	Pr	33	SMA	Wiraswasta	3	3	4	10	3,333	SP
R8	Pr	50	SMA	Wiraswasta	3	3	3	9	3	P
R9	Pr	31	SMA	Wiraswasta	4	4	3	11	3,667	SP
R10	Pr	45	SMA	Wiraswasta	4	4	3	11	3,667	SP
R11	Pr	29	SMA	Wiraswasta	3	4	3	10	3,333	SP
R12	Lk	52	SMP	Wiraswasta	3	3	4	10	3,333	SP
R13	Lk	50	SMP	Wiraswasta	3	3	3	9	3	P
R14	Lk	58	SMP	Tidak Bekerja	3	2	2	7	2,333	TP
R15	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	2	4	3	9	3	P
R16	Lk	60	SD	Tidak Bekerja	3	4	3	10	3,333	SP
R17	Lk	53	SMP	Wiraswasta	2	4	3	9	3	P
R18	Lk	58	SD	Tidak Bekerja	4	2	4	10	3,333	SP
R19	Lk	50	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	9	3	P
R20	Pr	30	SMA	IRT	3	3	4	10	3,333	SP
R21	Pr	30	SMA	IRT	3	3	4	10	3,333	SP
R22	Pr	30	SMA	IRT	3	3	4	10	3,333	SP
R23	Pr	30	SMA	IRT	3	3	4	10	3,333	SP
R24	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	3	2	3	8	2,667	P
R25	Lk	49	SMA	Pegawai Swasta	2	2	3	7	2,333	TP
R26	Lk	54	SMA	Tidak Bekerja	3	3	3	9	3	P
R27	Pr	29	SMP	IRT	3	3	3	9	3	P

R28	Pr	45	SMP	IRT	2	2	3	7	2,333	TP
R29	Pr	44	SMP	IRT	2	2	3	7	2,333	TP
R30	Pr	44	SMA	IRT	4	3	3	10	3,333	SP
R31	Pr	35	SMP	IRT	4	3	3	10	3,333	SP
R32	Pr	29	PT	IRT	4	3	3	10	3,333	SP
R33	Pr	33	SMP	IRT	4	3	3	10	3,333	SP
R34	Pr	44	SD	Tidak Bekerja	3	4	3	10	3,333	SP
R35	Pr	44	SMA	IRT	3	3	4	10	3,333	SP
R36	Lk	48	SMA	Wiraswasta	3	2	4	9	3	P
R37	Lk	54	SMP	Wiraswasta	3	3	4	10	3,333	SP
R38	Lk	50	SMP	Wiraswasta	3	3	4	10	3,333	SP
R39	Lk	48	SMA	Wiraswasta	3	3	4	10	3,333	SP
R40	Lk	55	SMP	Tidak Bekerja	3	3	4	10	3,333	SP
R41	Lk	60	SD	Tidak Bekerja	3	3	4	10	3,333	SP
R42	Lk	58	SD	Tidak Bekerja	4	3	3	10	3,333	SP
R43	Pr	56	SD	Tidak Bekerja	3	3	2	8	2,667	P
R44	Pr	29	SMA	IRT	3	3	4	10	3,333	SP
R45	Pr	35	SMP	Tidak Bekerja	4	2	3	9	3	P
R46	Pr	35	SMA	IRT	4	3	2	9	3	P
R47	Lk	60	SD	Tidak Bekerja	4	3	3	10	3,333	SP
R48	Lk	63	SD	Tidak Bekerja	4	2	4	10	3,333	SP
R49	Lk	54	SD	Tidak Bekerja	3	3	4	10	3,333	SP
R50	Pr	36	SMA	Wiraswasta	3	3	4	10	3,333	SP
R51	Pr	24	PT	IRT	3	3	4	10	3,333	SP
R52	Pr	38	PT	Wiraswasta	3	3	4	10	3,333	SP
R53	Pr	24	SMA	IRT	3	3	4	10	3,333	SP
R54	Pr	23	SMA	IRT	3	4	3	10	3,333	SP
R55	Pr	32	SMP	Wiraswasta	4	3	3	10	3,333	SP
R56	Pr	21	SMA	IRT	4	3	3	10	3,333	SP
R57	Lk	51	SMP	Wiraswasta	4	3	3	10	3,333	SP
R58	Lk	54	SMP	Wiraswasta	2	3	2	7	2,333	TP
R59	Lk	57	SMP	Tidak Bekerja	2	2	2	6	2	TP
R60	Pr	28	SMA	IRT	3	4	3	10	3,333	SP
R61	Pr	19	SMA	IRT	3	3	3	9	3	P
R62	Pr	27	SMA	IRT	3	4	3	10	3,333	SP

R63	Lk	57	SMA	Tidak Bekerja	3	4	4	11	3,667	SP
R64	Lk	53	SMP	Wiraswasta	3	4	4	11	3,667	SP
R65	Lk	56	SMP	Tidak Bekerja	4	3	3	10	3,333	SP
R66	Lk	59	SD	Tidak Bekerja	4	4	3	11	3,667	SP
R67	Pr	31	SMP	IRT	2	4	4	10	3,333	SP
R68	Pr	28	PT	Pegawai Swasta	3	4	4	11	3,667	SP
R69	Pr	57	SD	Tidak Bekerja	3	2	3	8	2,667	P
R70	Pr	27	SMA	IRT	2	2	2	6	2	TP
R71	Pr	31	PT	Guru	4	4	3	11	3,667	SP
R72	Pr	54	SMP	IRT	2	4	4	10	3,333	SP
R73	Pr	31	PT	Guru	3	2	2	7	2,333	TP
R74	Pr	27	SMA	IRT	3	2	4	9	3	P
R75	Lk	59	SD	Tidak Bekerja	4	2	4	10	3,333	SP
R76	Lk	55	SD	Wiraswasta	4	3	2	9	3	P
R77	Lk	57	SD	Tidak Bekerja	4	3	4	11	3,667	SP
R78	Lk	53	SMP	Wiraswasta	4	2	4	10	3,333	SP
R79	Lk	35	SMP	Wiraswasta	4	2	4	10	3,333	SP
R80	Pr	27	PT	Guru	4	2	3	9	3	P
R81	Pr	20	SMA	IRT	4	3	4	11	3,667	SP
R82	Pr	29	SMA	Tidak Bekerja	2	2	4	8	2,667	TP

Surat Pengantar Penelitian dari Jurusan

**Kemenkes
Poltekkes Medan**

Kementerian Kesehatan
Direktorat Jenderal
Sumber Daya Manusia Kesehatan
Poltekkes Medan
Jalan Jatin Ginting KM. 13.5
Medan, Sumatera Utara 20137
☎ 061 8368611
🌐 <https://poltekkes-medan.ac.id>

Nomor : PP.08.02/F.XXII.15/ 591 /2025
Lampiran : -
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Kepala Puskesmas Terjun Medan Marelan
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 Puskesmas Terjun Medan Marelan yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah:

NAMA MAHASISWA	PEMBIMBING	JUDUL PENELITIAN
INTAN QANITA	AHMAD PURNAWARMAN FAISAL, M.FARM., APT	GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS TERJUN

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

Medan, 14 April 2025
Ketua Jurusan

Naproh 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://ops.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman <https://pte.kominfo.go.id/verifikasi>.



Surat Balasan Telah Melakukan Penelitian

	PEMERINTAH KOTA MEDAN	
	DINAS KESEHATAN	
	UPT PUSKESMAS TERJUN	
	JALAN KAPTEN RAHMAD BUDDIN No. 188 MEDAN – 20256	
	Telephone : 0812-6915-6021	
	Pos-el : puskesmasterjun@gmail.com	

Nomor	: 900/BOK/Pusk. Tjn/V/2025	Terjun, 03 April 2025
Lampiran	:-	Kepada Yth,
Perihal	: Balasan Surat Izin Survey	Dekan Politeknik Kesehatan Kemenkes
Pendahuluan		Kesehatan Medan di-
		Tempat

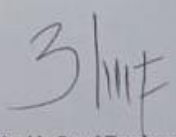
Menindaklanjuti Surat dari Dekan Politeknik Kesehatan Kemenkes Kesehatan Medan Nomor: PP.08.01/00/02/13777/2023. Mahasiswa tersebut melapor Tanggal 04 Mei sampai dengan 03 Juni 2025 Perihal Izin Survey Pendahuluan. Pada dasarnya kami tidak keberatan dan memberikan ijin melaksanakan penelitian kepada mahasiswa sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kepada:

Nama : INTAN QANITA
NIM : P07539022021
Program Study :D-III Farmasi
Judul Penelitian : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Terjun, Kec. Medan Marelan

Dan dengan ini menyatakan yang bersangkutan di atas benar telah selesai melakukan penelitian di Puskesmas Terjun, Kec. Medan Marelan

Demikian kami sampaikan atas perhatian kerja samanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

KEPALA PUSKESMAS TERJUN



Deby Singkia Dewi Tambunan, S.Farm., Apt

NIP : 19890528201903200

Dokumentasi Puskesmas Terjun



Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi Peneliti



KTI_INTAN_SELESAI_ALHAMDULILLAH REVSEMHAS

ORIGINALITY REPORT

36%	35%	16%	16%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	perpustakaan.poltektegal.ac.id Internet Source	3%
2	ecampus.poltekkes-medan.ac.id Internet Source	3%
3	Submitted to Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Student Paper	3%
4	repositori.uin-alaudidin.ac.id Internet Source	2%
5	journal.stialanmakassar.ac.id Internet Source	1%
6	ejournal.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
7	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%
8	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Student Paper	1%
10	kupangkab.go.id Internet Source	1%
11	core.ac.uk Internet Source	1%
12	repo.poltekkes-medan.ac.id Internet Source	1%
13	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
14	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%

www.scilit.net

15	Internet Source	1 %
16	text-id.123dok.com Internet Source	1 %
17	de.scribd.com Internet Source	<1 %
18	123dok.com Internet Source	<1 %
19	eprints.poltektegal.ac.id Internet Source	<1 %
20	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
21	uppm.mitrabusa.ac.id Internet Source	<1 %
22	Submitted to Poltekkes Kemenkes Pontianak Student Paper	<1 %
23	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
24	repository.uwn.ac.id Internet Source	<1 %
25	repository.helvetia.ac.id Internet Source	<1 %
26	repository.poltekkes-kdi.ac.id Internet Source	<1 %
27	ecampus.stikes-isfi.ac.id Internet Source	<1 %
28	jurnal.darmaagung.ac.id Internet Source	<1 %
29	ejournal.helvetia.ac.id Internet Source	<1 %
30	repository.usahidsolo.ac.id Internet Source	<1 %
31	repository2.unw.ac.id Internet Source	<1 %
32	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %

33	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
34	Fitria Dwi Ayuningtyas, Indrajati Wibowo. "Analisis Kinerja Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2024 Publication	<1 %
35	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
36	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
37	jurnalfarmasi.or.id Internet Source	<1 %
38	Husnawati - Husnawati, R. Pebliana Syahara, Seftika Sari, Putri Lestari. "Pengaruh Video Edukasi Penggunaan Suplemen Kesehatan saat Pandemi Covid-19 terhadap Tingkat Pengetahuan Masyarakat di Kecamatan Binawidya Pekanbaru", JOPS (Journal Of Pharmacy and Science), 2024 Publication	<1 %
39	Submitted to Udayana University Student Paper	<1 %
40	fdocument.org Internet Source	<1 %
41	ppjp.ulm.ac.id Internet Source	<1 %
42	repository.polita.ac.id Internet Source	<1 %
43	Haris Nizhomul Haq, Akrom Muhajir, Dicky Iskandar Sobari. "SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS MENGGUNAKAN PEMOGRAMAN PHP (STUDI KASUS PUSKESMAS DI SUBANG)", Jurnal Teknologi dan Komunikasi STMIK SUBANG, 2023 Publication	<1 %

44	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<1 %
45	nurse-polkesma.blogspot.com Internet Source	<1 %
46	Submitted to Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura Student Paper	<1 %
47	Hartanto Hartanto, Vincent Rosadi, Ervin Alvaro Yosmar. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana", PATTIMURA Legal Journal, 2023 Publication	<1 %
48	es.scribd.com Internet Source	<1 %
49	www.scribd.com Internet Source	<1 %
50	poltekkes-pontianak.ac.id Internet Source	<1 %
51	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	<1 %
52	artikelpendidikanrpp.blogspot.com Internet Source	<1 %
53	Submitted to Universitas Dian Nuswantoro Student Paper	<1 %
54	doku.pub Internet Source	<1 %
55	repository.poltekkes-denpasar.ac.id Internet Source	<1 %
56	repository.usu.ac.id Internet Source	<1 %
57	sintama.stibsa.ac.id Internet Source	<1 %
58	repository.stikes-bhm.ac.id Internet Source	<1 %
59	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	<1 %

60	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
61	journal.uin-alaudidin.ac.id Internet Source	<1 %
62	gustimahaputri.blogspot.com Internet Source	<1 %
63	digilib.iainptk.ac.id Internet Source	<1 %
64	farmasindo.poltekindonusa.ac.id Internet Source	<1 %
65	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia II Student Paper	<1 %
66	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part V Student Paper	<1 %
67	id.scribd.com Internet Source	<1 %
68	jurnal.akperkridahusada.ac.id Internet Source	<1 %
69	repository.usd.ac.id Internet Source	<1 %
70	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
71	repository.stikesrspadgs.ac.id Internet Source	<1 %
72	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	<1 %
73	journal.poltekkes-mks.ac.id Internet Source	<1 %
74	jurnal.syntaxliterate.co.id Internet Source	<1 %
75	repository.stikesdrsoebandi.ac.id Internet Source	<1 %
76	web.stfm.ac.id Internet Source	<1 %

77	Firda Rebiani Br. Purba, Parida Hanum, Junita Maria Medelina Sinaga, Ghina Zahwa Rafianef, Firnawi Sianturi. "Hubungan Riwayat Kunjungan ANC, Paritas Dan Pendidikan Dengan Kejadian BBLR Di Klinik Pratama Mariana", <i>Journal of Pharmaceutical and Sciences</i> , 2025 Publication	<1 %
78	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
79	ejournal.alfarabi.ac.id Internet Source	<1 %
80	eprints.stikesalfatah.ac.id Internet Source	<1 %
81	jurnal.usahidsolo.ac.id Internet Source	<1 %
82	repository.unja.ac.id Internet Source	<1 %
83	repository.unwmataram.ac.id Internet Source	<1 %
84	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	<1 %
85	www.mamansoleman.net Internet Source	<1 %
86	Submitted to Defense University Student Paper	<1 %
87	Tika Hardini, Dewi Winni Fauziah, Ijzati Alfitroh, Eka Putri Wiyati. "PROFIL KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD HARAPAN DAN DOA KOTA BENGKULU", <i>Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran</i> , 2025 Publication	<1 %
88	data.purbalinggakab.go.id Internet Source	<1 %
89	etd.repository.ugm.ac.id Internet Source	

		<1 %
90	nanopdf.com Internet Source	<1 %
91	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
92	repository.unjaya.ac.id Internet Source	<1 %
93	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1 %
94	docobook.com Internet Source	<1 %
95	jurnal.fk.untad.ac.id Internet Source	<1 %
96	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
97	repository.unmuhjember.ac.id Internet Source	<1 %
98	sia-mm.stikesmm.ac.id Internet Source	<1 %
99	dspace.uui.ac.id Internet Source	<1 %
100	erepository.stein.ac.id Internet Source	<1 %
101	grahapenah.blogspot.com Internet Source	<1 %
102	slidetodoc.com Internet Source	<1 %
103	www.repository.poltekkes-kdi.ac.id Internet Source	<1 %
104	Fina Aryani, Mohammad Reza Firmansyah. "Analisis Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Di UPT Puskesmas Bengkalis Kecamatan Bengkalis Provinsi Riau", PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia), 2023	<1 %

Publication		
105	Marselia Sandalayuk, Yanti Hz. Hano, Ririn Pakaya. "Determinan Kunjungan Antenatal Care Pada Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo Tahun 2022", Ahmar Metastasis Health Journal, 2023	<1 %
Publication		
106	berkas.dpr.go.id Internet Source	<1 %
107	docplayer.info Internet Source	<1 %
108	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
109	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %
110	fmipa.uncen.ac.id Internet Source	<1 %
111	journal.piksi.ac.id Internet Source	<1 %
112	pemudaumat.blogspot.com Internet Source	<1 %
113	repository.machung.ac.id Internet Source	<1 %
114	repository.stikesbcm.ac.id Internet Source	<1 %
115	repository.uhn.ac.id Internet Source	<1 %
116	repository.upnjatim.ac.id Internet Source	<1 %
117	stikespanakkukang.ac.id Internet Source	<1 %
118	www.farmasindo.poltekindonusa.ac.id Internet Source	<1 %
119	Andri Priyoherianto, Erna Fitriany, Deny Budi Legowo, M. Rizky Arif. "GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN	<1 %

KEFARMASIAN DI APOTEK EMPUNALA
PERIODE MARET – MEI 2023", Jurnal Riset
Kefarmasian Indonesia, 2024
Publication

120 Komang Ratih Tunjungsari, Putu Ayu Indra Swari. "Penerapan kualitas pelayanan pramusaji pada pesisi restoran di the alantara sanur", Jurnal Ilmiah Hospitality Management, 2021
Publication

<1 %

121 publikasi.dinus.ac.id
Internet Source

<1 %

122 Emelyana Yuliana sugianto EF, Husnul Khotimah, Sri Astutik. "STUDI FENOMENOLOGI: KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN ASURANSI BPJS PBI", Journal Of Nursing Science Research, 2025
Publication

<1 %

123 Nita Puspita, Endah Indrawati, Siti Saroh. "Hubungan kecerdasan spiritual dengan perilaku caring perawat pelaksana", Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal, 2024
Publication

<1 %

124 Patrick C. D. Gagola, Joan F. J. Timban, Ramli Hadji Ali. "GAMBARAN ULTRASONOGRAFI BATU EMPEDU PADA PRIA & WANITA DI BAGIAN RADIOLOGI FK UNSRAT BLU RSUP PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO PERIODE OKTOBER 2012- OKTOBER 2014", e-Clinic, 2015
Publication

<1 %

125 Riski Elita Rosihana Rosihana. "Pengaruh Motivasi Kerja, Persepsi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai PDAM Tirtanadi Cabang HM. Yamin Medan", remik, 2021
Publication

<1 %

126 Risma Karlina Prabawati, Erna Lidiana. "Profil Pekerja Pemanen Kelapa Sawit Bagian Cutting

<1 %

Egrek", Herb-Medicine Journal, 2021
Publication

127	Siska Oktavina S. Palongko, Tadjuddin Naid, Mirawati Mirawati. "ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN KUALITAS MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAYA KOTA MAKASSAR", PREPOTIF : JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT, 2024	<1 %
-----	---	------

Publication

128	fzahra97.blogspot.com	<1 %
-----	-----------------------	------

Internet Source

129	mettidagger.blogspot.com	<1 %
-----	--------------------------	------

Internet Source

130	zombiedoc.com	<1 %
-----	---------------	------

Internet Source

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	On		