

DAFTAR PUSTAKA

- Agustien, G. S., Suhardiana, E., & Sidik, F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Klinis di Puskesmas Bungursari Tasikmalaya. *Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian*, 104-112.
- Budhi, I. g., & Sumiari, N. K. (2017). Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 7(1), 25-37.
- Bahri, S. (2018). Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI).
- Devi, Haryono, Tikirik, W. O., Sahrianti, N., Nursanti, A., Tarnoto, T., & Nasrullah. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Hinua. *Jurnal Ners*, 8(2), 16131617.
- Elsera, R. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar.
- Hidayah. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 9(1), 27-35.
- Hilmalia, Patimah, R., & Hendera. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Melia Banjarmasin. *Jurnal Komunitas Farmasi Nasional*, 4(1), 679-688.
- Inayah, A. N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Depok 1. 1-46.
- Juwita, D. A., Arifin, H., & Perdana, J. (2019). Kajian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek rawat jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea*, 11(1), 32-40.
- Khoddafi, A. M., Triyoso, & Keswara, U. R. (2024). Hubungan Waiting Time dengan Kepuasan Pasien. *The Journal Of Nursing Management Issues*, 2(1), 20-26.
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86-93.

- Nurkholis, Hikmah, S. N., & Rahmawati, R. A. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Palimanan Periode Juli - juli 2023. *Jurnal Farmasi Syifa*, 3(1), 6-16.
- Oktaviani, S., & Hernawan, E. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Lunica. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi>, 1(3), 1-12.
- Putri, A. D., Harsono, S. B., & Sarimanah, J. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Periode Februari Tahun 2024. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 10(2), 537-543.
- Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879), 2004–2006.
- Permenkes No. 26 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.
- Permenkes No. 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Sihombing, C. G. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Simalingkar Kecamatan Medan Tuntungan. 134.
- Solehudin, & Syabanasyah, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, 1(3), 231-243.
- Utami, F. E. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang. 1-86.
- Yuliani, N., Handayani, R. dan Wijaya, D. (2020) ‘Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas’, *Jurnal Inovasi Kebijakan Kesehatan*, 5(1), pp. 41–52.
- Yustien, R., & Herawaty, N. (2022). Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pelayanan Medis Pada Puskesmas di Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(1), 7784.

Lampiran 1

Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden Penelitian

Dengan menandatangani lembar ini, saya:

Nama :

Usia :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Helvetia Kecamatan Medan Helvetia” yang dilakukan oleh Leonardo Afandi Pasaribu dari D3 Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes RI Medan.

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

Medan, 2026

()

LEMBAR KUESIONER

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT. PUSKESMAS
HELVETIA KECAMATAN MEDAN HELVETIA**

I. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah petunjuk pengisian dan pertanyaan sebelum menjawab
2. Menjawab pertanyaan yang tersedia dengan memberikan tanda checklist (✓) di kolom yang telah di sediakan
3. Semua Pertanyaan diisi dengan satu jawaban.

A. Kuesioner Data Demografi

II. Identitas Responden

Inisial Nama :

Umur :

☐

18-25 tahun

☐

46-55 tahun

☐

26-45 tahun

☐

>55 tahun

Jenis Kelamin :

☐

Laki-laki

☐

Perempuan

Pendidikan :

☐

Tidak tamat SD

☐

SMA

☐

SD dan SMP

☐

Perguruan Tinggi/Diploma

Pekerjaan :

☐

Mahasiswa/i

☐

Pegawai Swasta

☐

Ibu Rumah Tangga

☐

Tidak Bekerja

☐

PNS

B. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian

Keterangan :

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

1. Kehandalan

NO	PERTANYAAN	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1.	Petugas farmasi mampu menangani tanya jawab dengan pasien secara Petugas farmasi mampu menangani tanya jawab dengan pasien secara baik					
2.	Petugas farmasi memberikan Penjelasan terkait cara penggunaan obat					
3.	Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait efek samping obat					
4.	Petugas farmasi memberikan pelayanan bahasa yang mudah dipahami					
5.	Prosedur pelayanan farmasi tidak berbelit-belit					

(Hidayah, et al., 2023)

2. Daya Tanggap

NO	PERTANYAAN	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1.	Petugas cepat tanggap saat ada resep yang masuk					
2.	Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan cepat					
3.	Petugas farmasi sigap melayani pasien					
4	Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan seksama					
5.	Kemauan petugas membantu pasien dengan baik					

3. Jaminan

NO	PERTANYAAN	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1.	Tersedianya obat di apotek farmasi					
2.	Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan yang diresepkan					
3.	Petugas selalu berada di Instalasi farmasi saat jam kerja					
4.	Petugas farmasi menuliskan etiket dengan jelas.					
5.	Petugas dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien					

(Hidayah, et al., 2023).

4. Empati

NO	PERTANYAAN	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1.	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien.					
2.	Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.					
3.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat					
4.	Petugas memberikan perhatian terhadap keadaan pasien					
5.	Petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat.					

5. Bukti Fisik

NO	PERTANYAAN	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1.	Lingkungan instalasi farmasi terlihat bersih dan rapi					
.	Ruang pelayanan farmasi yang nyaman					
3.	Tersedia tempat duduk yang cukup selama menunggu di ruang tunggu					
4.	Tersedianya media informasi dalam bentuk brosur atau poster tentang cara penggunaan obat atau alat kesehatan					
5.	Tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, kartu antrian dan toilet)					

(Hidayah, et al., 2023)

Lampiran 3. Uji Validitas dan Rehabilitas

No	Kehandalan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,683	0,361	Valid
2	Pertanyaan 2	0,673	0,361	Valid
3	Pertanyaan 3	0,661	0,361	Valid
4	Pertanyaan 4	0,742	0,361	Valid
5	Pertanyaan 5	0,738	0,361	Valid

No	Ketanggapan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,528	0,361	Valid
2	Pertanyaan 2	0,590	0,361	Valid
3	Pertanyaan 3	0,427	0,361	Valid
4	Pertanyaan 4	0,556	0,361	Valid
5	Pertanyaan 5	0,393	0,361	Valid

No	Jaminan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,467	0,361	Valid
2	Pertanyaan 2	0,607	0,361	Valid
3	Pertanyaan 3	0,655	0,361	Valid
4	Pertanyaan 4	0,663	0,361	Valid
5	Pertanyaan 5	0,728	0,361	Valid

No	Empati	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,535	0,361	Valid
2	Pertanyaan 2	0,391	0,361	Valid
3	Pertanyaan 3	0,422	0,361	Valid
4	Pertanyaan 4	0,391	0,361	Valid
5	Pertanyaan 5	0,535	0,361	Valid

No	Bukti Fisik	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,452	0,361	Valid
2	Pertanyaan 2	0,759	0,361	Valid
3	Pertanyaan 3	0,689	0,361	Valid
4	Pertanyaan 4	0,782	0,361	Valid
5	Pertanyaan 5	0,613	0,361	Valid

Kuesioner Kehandalan

		TOTAL
P01	Pearson Correlation	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P02	Pearson Correlation	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P03	Pearson Correlation	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P04	Pearson Correlation	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P05	Pearson Correlation	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.735	5

Kuesioner Ketanggapan

		TOTAL
P01	Pearson Correlation	.528**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
P02	Pearson Correlation	.590**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
P03	Pearson Correlation	.427*
	Sig. (2-tailed)	.019

	N	30
P04	Pearson Correlation	.556**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
P05	Pearson Correlation	.393*
	Sig. (2-tailed)	.032
	N	30
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.620	5

Kuesioner Jaminan

		TOTAL
P01	Pearson Correlation	.467**
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	30
P02	Pearson Correlation	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P03	Pearson Correlation	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P04	Pearson Correlation	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P05	Pearson Correlation	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.604	5

Kuesioner Empati

		TOTAL
P01	Pearson Correlation	.535**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
P02	Pearson Correlation	.391*
	Sig. (2-tailed)	.033
	N	30
P03	Pearson Correlation	.422*
	Sig. (2-tailed)	.020
	N	30
P04	Pearson Correlation	.391*
	Sig. (2-tailed)	.033
	N	30
P05	Pearson Correlation	.535**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.613	5

Kuesioner Bukti Fisik

		TOTAL
P01	Pearson Correlation	.452*
	Sig. (2-tailed)	.012
	N	30
P02	Pearson Correlation	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P03	Pearson Correlation	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	30
P04	Pearson Correlation	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P05	Pearson Correlation	.613
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.688	5

MASTER TABEL													
No	Responden	Karakteristik Responden					Pernyataan						
		Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Kehandalan							KET
						P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL	%	
1	R1	Laki-laki	58	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	4	4	4	20	80	Puas
2	R2	Perempuan	31	Perguruan Tinggi	IRT	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas
3	R3	Perempuan	29	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	3	5	5	21	84	Puas
4	R4	Laki-laki	20	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	4	4	4	4	4	20	80	Puas
5	R5	Laki-laki	47	SMA	PNS	5	5	4	4	4	22	88	Sangat Puas
6	R6	Laki-laki	31	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
7	R7	Laki-laki	26	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	4	5	24	96	Sangat Puas
8	R8	Laki-laki	71	SMP	Pegawai Swasta	5	5	4	4	5	23	92	Sangat Puas
9	R9	Perempuan	75	SMA	PNS	3	5	5	5	5	23	92	Sangat Puas
10	R10	Perempuan	62	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	4	24	96	Sangat Puas
11	R11	Perempuan	66	SMP	IRT	4	4	4	4	5	21	84	Puas
12	R12	Perempuan	33	SMP	IRT	4	4	4	4	5	21	84	Puas
13	R13	Laki-laki	31	Perguruan Tinggi	PNS	4	5	5	5	5	24	96	Sangat Puas
14	R14	Laki-laki	55	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
15	R15	Perempuan	63	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	4	5	21	84	Puas
16	R16	Perempuan	23	SMA	IRT	5	5	5	5	4	24	96	Sangat Puas
17	R17	Perempuan	70	Perguruan Tinggi	IRT	3	4	3	4	4	18	72	Cukup Puas
18	R18	Perempuan	21	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	5	4	5	5	23	92	Sangat Puas
19	R19	Laki-laki	29	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	4	4	5	21	84	Puas
20	R20	Laki-laki	31	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	5	4	5	5	24	96	Sangat Puas
21	R21	Laki-laki	66	Perguruan Tinggi	PNS	2	4	4	4	4	18	72	Cukup Puas
22	R22	Perempuan	30	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	4	4	20	80	Puas
23	R23	Laki-laki	27	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
24	R24	Laki-laki	24	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	20	80	Puas
25	R25	Laki-laki	76	SMA	IRT	4	4	5	5	5	23	92	Sangat Puas
26	R26	Perempuan	60	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
27	R27	Perempuan	57	SMA	IRT	5	4	3	5	5	22	88	Sangat Puas
28	R28	Perempuan	55	SMA	IRT	4	4	5	4	4	21	84	Puas
29	R29	Perempuan	65	SMA	IRT	5	5	5	4	4	23	92	Sangat Puas
30	R30	Perempuan	25	Perguruan Tinggi	IRT	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
31	R31	Laki-laki	35	SMA	Pegawai Swasta	5	4	5	5	5	24	96	Sangat Puas
32	R32	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	4	5	4	23	92	Sangat Puas
33	R33	Perempuan	52	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	4	4	20	80	Puas
34	R34	Perempuan	30	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	5	5	4	24	96	Sangat Puas
35	R35	Perempuan	60	SMA	IRT	4	4	5	5	5	23	92	Sangat Puas
36	R36	Laki-laki	28	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	4	24	96	Sangat Puas
37	R37	Perempuan	35	SMA	IRT	5	5	2	5	4	21	84	Puas
38	R38	Perempuan	59	SMP	IRT	4	4	4	4	4	20	80	Puas
39	R39	Perempuan	21	SMA	Belum Bekerja	4	4	4	4	4	20	80	Puas
40	R40	Perempuan	64	SMP	IRT	3	5	5	5	5	23	92	Sangat Puas
41	R41	Laki-laki	33	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
42	R42	Laki-laki	32	SMA	Pegawai Swasta	5	5	4	5	5	24	96	Sangat Puas
43	R43	Perempuan	63	SMA	IRT	5	5	4	4	4	22	88	Sangat Puas
44	R44	Perempuan	23	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	4	5	4	4	4	21	84	Puas
45	R45	Laki-laki	35	SMA	Pegawai Swasta	5	4	5	5	5	24	96	Sangat Puas
46	R46	Laki-laki	53	SMA	Pegawai Swasta	5	5	4	5	5	24	96	Sangat Puas
47	R47	Perempuan	28	SMA	IRT	5	5	4	4	5	23	92	Sangat Puas
48	R48	Perempuan	32	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	5	5	4	5	23	92	Sangat Puas
49	R49	Perempuan	35	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	5	4	22	88	Sangat Puas
50	R50	Perempuan	62	SMA	IRT	5	4	4	5	4	22	88	Sangat Puas
51	R51	Perempuan	43	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	Puas
52	R52	Perempuan	65	SMA	IRT	5	4	4	4	4	21	84	Puas
53	R53	Perempuan	21	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	5	4	4	4	5	22	88	Sangat Puas
54	R54	Laki-laki	24	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	5	3	21	84	Puas
55	R55	Laki-laki	40	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	5	4	22	88	Sangat Puas
56	R56	Perempuan	43	SMA	IRT	5	4	4	4	3	20	80	Puas
57	R57	Perempuan	30	SMA	IRT	5	4	4	4	3	20	80	Puas
58	R58	Laki-laki	60	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	5	22	88	Sangat Puas
59	R59	Perempuan	58	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	4	4	21	84	Puas
60	R60	Laki-laki	62	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	4	21	84	Puas
61	R61	Perempuan	61	SMA	IRT	5	4	4	4	4	21	84	Puas
62	R62	Laki-laki	29	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	4	21	84	Puas
63	R63	Laki-laki	59	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	4	21	84	Puas
64	R64	Perempuan	27	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	3	4	20	80	Puas
65	R65	Laki-laki	28	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	4	21	84	Puas
66	R66	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	4	4	21	84	Puas
67	R67	Perempuan	33	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	3	20	80	Puas
68	R68	Perempuan	39	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	4	4	21	84	Puas
69	R69	Perempuan	60	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	3	20	80	Puas
70	R70	Laki-laki	37	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	20	80	Puas
71	R71	Perempuan	27	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	3	20	80	Puas
72	R72	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	4	21	84	Puas
73	R73	Laki-laki	58	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	5	22	88	Sangat Puas
74	R74	Perempuan	37	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	5	22	88	Sangat Puas
75	R75	Perempuan	31	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	3	20	80	Puas
76	R76	Perempuan	45	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	4	4	21	84	Puas
77	R77	Laki-laki	35	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	4	21	84	Puas
78	R78	Laki-laki	51	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	4	21	84	Puas
79	R79	Laki-laki	30	SMA	Tidak Bekerja	4	4	4	4	5	21	84	Puas
80	R80	Perempuan	36	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	4	21	84	Puas
81	R81	Laki-laki	63	SMA	Pegawai Swasta	5	4	5	4	4	22	88	Puas
82	R82	Laki-laki	29	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	4	21	84	Puas
83	R83	Laki-laki	56	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	4	3	20	80	Puas
84	R84	Perempuan	60	SMP	Tidak Bekerja	5	4	4	4	3	20	80	Puas
85	R85	Perempuan	29	SMA	IRT	4	4	4	3	5	20	80	Puas
86	R86	Perempuan	35	SMA	IRT	5	4	4	4	3	20	80	Puas
87	R87	Perempuan	36	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	4	4	21	84	Puas
88	R88	Laki-laki	38	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	3	20	80	Puas
89	R89	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	5	4	4	21	84	Puas
90	R90	Perempuan	34	SMA	Pegawai Swasta	5	4	4	4	4	21	84	Puas
91	R91	Perempuan	41	SMA	IRT	5	4	4	4	5	22	88	Sangat Puas
92	R92	Laki-laki	43	SMA	Pegawai Swasta	5	4	4	3	4	20	80	Puas
93	R93	Perempuan	32	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	3	20	80	Puas
94	R94	Perempuan	60	SMA	IRT	4	4	5	4	4	21	84	Puas
95	R95	Perempuan	34	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
96	R96	Laki-laki	58	SMA	Tidak Bekerja	5	4	5	5	4	23	92	Sangat Puas
97	R97	Perempuan	60	SMA	IRT	5	4	4	4	4	21	84	Puas
TOTAL						451	464	410	416	412	2105	86,8	Sangat Puas
PERSEN (%)						92,99	95,67	84,54	85,77	84,95	86,8		

MASTER TABEL													
No	Responden	Karakteristik Responden				Pernyataan							
		Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Daya Tanggap						KET	
						P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL		
1	R1	Laki-laki	58	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	5	5	5	23	92	Sangat Puas
2	R2	Perempuan	31	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	4	4	20	80	Puas
3	R3	Perempuan	29	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	4	4	4	20	80	Puas
4	R4	Laki-laki	20	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	4	4	5	4	5	22	88	Sangat Puas
5	R5	Laki-laki	47	SMA	PNS	4	5	5	5	5	24	96	Sangat Puas
6	R6	Laki-laki	31	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
7	R7	Laki-laki	26	SMA	Pegawai Swasta	4	4	5	5	5	23	92	Sangat Puas
8	R8	Laki-laki	71	SMP	Pegawai Swasta	5	5	5	5	4	24	96	Sangat Puas
9	R9	Perempuan	75	SMA	PNS	5	5	4	4	5	23	92	Sangat Puas
10	R10	Perempuan	62	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	20	80	Puas
11	R11	Perempuan	66	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
12	R12	Perempuan	33	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
13	R13	Laki-laki	31	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	5	4	5	22	88	Sangat Puas
14	R14	Laki-laki	55	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
15	R15	Perempuan	63	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	5	5	22	88	Sangat Puas
16	R16	Perempuan	23	SMA	IRT	5	5	5	4	4	23	92	Sangat Puas
17	R17	Perempuan	70	Perguruan Tinggi	IRT	5	5	5	4	4	23	92	Sangat Puas
18	R18	Perempuan	21	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	5	5	4	4	22	88	Sangat Puas
19	R19	Laki-laki	29	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	5	5	23	92	Sangat Puas
20	R20	Laki-laki	31	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	5	22	88	Sangat Puas
21	R21	Laki-laki	66	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	4	4	4	20	80	Puas
22	R22	Perempuan	30	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	4	4	20	80	Puas
23	R23	Laki-laki	27	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
24	R24	Laki-laki	24	SMA	Pegawai Swasta	5	4	4	5	4	22	88	Sangat Puas
25	R25	Laki-laki	76	SMA	IRT	5	4	3	4	4	20	80	Puas
26	R26	Perempuan	60	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
27	R27	Perempuan	57	SMA	IRT	5	5	5	4	4	23	92	Sangat Puas
28	R28	Perempuan	55	SMA	IRT	4	4	5	5	5	23	92	Sangat Puas
29	R29	Perempuan	65	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
30	R30	Perempuan	25	Perguruan Tinggi	IRT	5	4	4	4	4	21	84	Puas
31	R31	Laki-laki	35	SMA	Pegawai Swasta	4	5	5	5	5	24	96	Sangat Puas
32	R32	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
33	R33	Perempuan	52	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	4	4	20	80	Puas
34	R34	Perempuan	30	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
35	R35	Perempuan	60	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	Puas
36	R36	Laki-laki	28	SMA	Pegawai Swasta	5	5	4	4	4	22	88	Sangat Puas
37	R37	Perempuan	35	SMA	IRT	5	5	5	5	4	24	96	Sangat Puas
38	R38	Perempuan	59	SMP	IRT	4	4	4	4	4	20	80	Puas
39	R39	Perempuan	21	SMA	Belum Bekerja	5	4	3	4	4	20	80	Puas
40	R40	Perempuan	64	SMP	IRT	3	5	5	5	5	23	92	Sangat Puas
41	R41	Laki-laki	33	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
42	R42	Laki-laki	32	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
43	R43	Perempuan	63	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
44	R44	Perempuan	23	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	4	3	5	5	5	22	88	Sangat Puas
45	R45	Laki-laki	35	SMA	Pegawai Swasta	4	5	5	5	5	24	96	Sangat Puas
46	R46	Laki-laki	53	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
47	R47	Perempuan	28	SMA	IRT	4	4	5	5	4	22	88	Sangat Puas
48	R48	Perempuan	32	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	5	5	5	5	24	96	Sangat Puas
49	R49	Perempuan	35	Perguruan Tinggi	PNS	4	5	4	3	4	20	80	Puas
50	R50	Perempuan	62	SMA	IRT	5	4	4	4	3	20	80	Puas
51	R51	Perempuan	43	SMA	IRT	5	4	4	4	4	21	84	Puas
52	R52	Perempuan	65	SMA	IRT	4	5	5	4	3	21	84	Puas
53	R53	Perempuan	21	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	5	4	4	3	4	20	80	Puas
54	R54	Laki-laki	24	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	3	20	80	Puas
55	R55	Laki-laki	40	Perguruan Tinggi	PNS	4	5	4	4	3	20	80	Puas
56	R56	Perempuan	43	SMA	IRT	5	4	4	4	4	21	84	Puas
57	R57	Perempuan	30	SMA	IRT	5	4	4	4	5	22	88	Sangat Puas
58	R58	Laki-laki	60	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	3	4	20	80	Puas
59	R59	Perempuan	58	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	4	3	20	80	Puas
60	R60	Laki-laki	62	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	3	4	20	80	Puas
61	R61	Perempuan	61	SMA	IRT	5	4	4	4	4	21	84	Puas
62	R62	Laki-laki	29	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	3	4	4	20	80	Puas
63	R63	Laki-laki	59	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	3	20	80	Puas
64	R64	Perempuan	27	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	5	22	88	Sangat Puas
65	R65	Laki-laki	28	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	4	21	84	Puas
66	R66	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	4	4	21	84	Puas
67	R67	Perempuan	33	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	3	4	4	4	20	80	Puas
68	R68	Perempuan	39	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	4	4	21	84	Puas
69	R69	Perempuan	60	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	4	21	84	Puas
70	R70	Laki-laki	37	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	4	21	84	Puas
71	R71	Perempuan	27	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	5	3	4	21	84	Puas
72	R72	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	3	4	20	80	Puas
73	R73	Laki-laki	58	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	5	22	88	Sangat Puas
74	R74	Perempuan	37	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	3	4	4	20	80	Puas
75	R75	Perempuan	31	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	3	4	4	5	21	84	Puas
76	R76	Perempuan	45	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	3	4	20	80	Puas
77	R77	Laki-laki	35	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	5	5	4	22	88	Sangat Puas
78	R78	Laki-laki	51	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	4	21	84	Puas
79	R79	Laki-laki	30	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	4	21	84	Puas
80	R80	Perempuan	36	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	4	21	84	Puas
81	R81	Laki-laki	63	SMA	Pegawai Swasta	4	3	4	4	5	20	80	Puas
82	R82	Laki-laki	29	SMA	Tidak Bekerja	4	3	4	4	4	19	76	Cukup Puas
83	R83	Laki-laki	56	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	4	4	21	84	Puas
84	R84	Perempuan	60	SMP	Tidak Bekerja	5	4	4	4	3	20	80	Puas
85	R85	Perempuan	29	SMA	IRT	5	4	4	3	4	20	80	Puas
86	R86	Perempuan	35	SMA	IRT	5	4	4	4	3	20	80	Puas
87	R87	Perempuan	36	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	4	4	21	84	Puas
88	R88	Laki-laki	38	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	4	21	84	Puas
89	R89	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	4	21	84	Puas
90	R90	Perempuan	34	SMA	Pegawai Swasta	5	4	4	4	4	21	84	Puas
91	R91	Perempuan	41	SMA	IRT	5	4	4	4	3	20	80	Puas
92	R92	Laki-laki	43	SMA	Pegawai Swasta	5	4	5	3	5	22	88	Sangat Puas
93	R93	Perempuan	32	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	3	4	20	80	Puas
94	R94	Perempuan	60	SMA	IRT	5	4	4	4	5	22	88	Sangat Puas
95	R95	Perempuan	34	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
96	R96	Laki-laki	58	SMA	Tidak Bekerja	4	5	5	4	3	21	84	Puas
97	R97	Perempuan	60	SMA	IRT	5	4	5	4	4	21	84	Puas
TOTAL						455	414	421	408	414	2112	87,09	Sangat Puas
PERSEN (%)						93.81	85.36	86.8	84.12	85.36	87.09		

MASTER TABEL												
No	Responden	Karakteristik Responden				Pernyataan						
		Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Jaminan						KET
						P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL	
1	R1	Laki-laki	58	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	5	5	5	24	Sangat Puas
2	R2	Perempuan	31	Perguruan Tinggi	IRT	5	4	4	4	4	21	Puas
3	R3	Perempuan	29	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	4	4	4	20	Puas
4	R4	Laki-laki	20	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	4	4	4	4	4	20	Puas
5	R5	Laki-laki	47	SMA	PNS	5	4	4	4	5	22	Sangat Puas
6	R6	Laki-laki	31	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	Sangat Puas
7	R7	Laki-laki	26	SMA	Pegawai Swasta	4	5	5	5	5	24	Sangat Puas
8	R8	Laki-laki	71	SMP	Pegawai Swasta	5	4	5	5	5	24	Sangat Puas
9	R9	Perempuan	75	SMA	PNS	5	5	4	4	5	23	Sangat Puas
10	R10	Perempuan	62	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	20	Puas
11	R11	Perempuan	66	SMP	IRT	5	5	4	4	4	22	Sangat Puas
12	R12	Perempuan	33	SMP	IRT	4	4	4	5	5	22	Sangat Puas
13	R13	Laki-laki	31	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	5	5	5	25	Sangat Puas
14	R14	Laki-laki	55	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	Sangat Puas
15	R15	Perempuan	63	Perguruan Tinggi	IRT	5	5	4	4	4	22	Sangat Puas
16	R16	Perempuan	23	SMA	IRT	5	5	4	4	4	22	Sangat Puas
17	R17	Perempuan	70	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	5	5	5	23	Sangat Puas
18	R18	Perempuan	21	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	5	5	4	5	23	Sangat Puas
19	R19	Laki-laki	29	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	5	5	5	25	Sangat Puas
20	R20	Laki-laki	31	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	5	5	4	4	23	Sangat Puas
21	R21	Laki-laki	66	Perguruan Tinggi	PNS	4	5	5	5	5	24	Sangat Puas
22	R22	Perempuan	30	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	4	4	20	Puas
23	R23	Laki-laki	27	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	5	5	5	5	5	25	Sangat Puas
24	R24	Laki-laki	24	SMA	Pegawai Swasta	4	5	5	5	5	24	Sangat Puas
25	R25	Laki-laki	76	SMA	IRT	4	4	5	5	3	21	Puas
26	R26	Perempuan	60	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	Sangat Puas
27	R27	Perempuan	57	SMA	IRT	4	4	4	4	5	21	Puas
28	R28	Perempuan	55	SMA	IRT	3	3	4	4	5	19	Cukup Puas
29	R29	Perempuan	65	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	Sangat Puas
30	R30	Perempuan	25	Perguruan Tinggi	IRT	5	5	3	4	4	21	Puas
31	R31	Laki-laki	35	SMA	Pegawai Swasta	5	4	4	5	5	23	Sangat Puas
32	R32	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	5	4	5	24	Sangat Puas
33	R33	Perempuan	52	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	4	4	20	Puas
34	R34	Perempuan	30	Perguruan Tinggi	PNS	4	5	5	5	5	24	Sangat Puas
35	R35	Perempuan	60	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	Puas
36	R36	Laki-laki	28	SMA	Pegawai Swasta	4	4	5	5	5	23	Sangat Puas
37	R37	Perempuan	35	SMA	IRT	5	5	5	4	4	23	Sangat Puas
38	R38	Perempuan	59	SMP	IRT	5	5	4	4	5	23	Sangat Puas
39	R39	Perempuan	21	SMA	Belum Bekerja	5	5	5	5	4	24	Sangat Puas
40	R40	Perempuan	64	SMP	IRT	5	5	4	4	4	22	Sangat Puas
41	R41	Laki-laki	33	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	Sangat Puas
42	R42	Laki-laki	32	SMA	Pegawai Swasta	5	5	4	4	4	22	Sangat Puas
43	R43	Perempuan	63	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	Sangat Puas
44	R44	Perempuan	23	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	4	4	4	4	4	20	Puas
45	R45	Laki-laki	35	SMA	Pegawai Swasta	5	4	4	5	5	23	Sangat Puas
46	R46	Laki-laki	53	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	Sangat Puas
47	R47	Perempuan	28	SMA	IRT	5	5	4	3	4	21	Puas
48	R48	Perempuan	32	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	20	Puas
49	R49	Perempuan	35	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	4	5	3	20	Puas
50	R50	Perempuan	62	SMA	IRT	5	4	4	4	4	21	Puas
51	R51	Perempuan	43	SMA	IRT	5	4	4	4	4	21	Puas
52	R52	Perempuan	65	SMA	IRT	4	4	5	3	4	20	Puas
53	R53	Perempuan	21	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	4	4	5	4	4	21	Puas
54	R54	Laki-laki	24	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	4	21	Puas
55	R55	Laki-laki	40	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	4	5	22	Sangat Puas
56	R56	Perempuan	43	SMA	IRT	5	4	4	4	4	21	Puas
57	R57	Perempuan	30	SMA	IRT	5	4	4	4	4	21	Puas
58	R58	Laki-laki	60	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	3	20	Puas
59	R59	Perempuan	58	Perguruan Tinggi	PNS	5	3	4	4	4	20	Puas
60	R60	Laki-laki	62	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	4	21	Puas
61	R61	Perempuan	61	SMA	IRT	5	4	4	4	4	21	Puas
62	R62	Laki-laki	29	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	5	22	Sangat Puas
63	R63	Laki-laki	59	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	3	4	4	20	Puas
64	R64	Perempuan	27	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	3	20	Puas
65	R65	Laki-laki	28	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	3	20	Puas
66	R66	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	4	3	20	Puas
67	R67	Perempuan	33	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	4	4	5	21	Puas
68	R68	Perempuan	39	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	3	4	20	Puas
69	R69	Perempuan	60	SMA	Tidak Bekerja	5	4	5	4	4	22	Sangat Puas
70	R70	Laki-laki	37	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	19	Cukup Puas
71	R71	Perempuan	27	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	5	22	Sangat Puas
72	R72	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	19	Cukup Puas
73	R73	Laki-laki	58	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	3	20	Puas
74	R74	Perempuan	37	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	5	22	Sangat Puas
75	R75	Perempuan	31	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	3	20	Puas
76	R76	Perempuan	45	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	4	4	21	Puas
77	R77	Laki-laki	35	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	20	Puas
78	R78	Laki-laki	51	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	4	21	Puas
79	R79	Laki-laki	30	SMA	Tidak Bekerja	5	4	5	4	4	22	Sangat Puas
80	R80	Perempuan	36	SMA	Tidak Bekerja	5	3	4	4	3	19	Cukup Puas
81	R81	Laki-laki	63	SMA	Pegawai Swasta	5	4	4	5	4	22	Sangat Puas
82	R82	Laki-laki	29	SMA	Tidak Bekerja	4	5	4	4	3	20	Puas
83	R83	Laki-laki	56	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	4	4	5	22	Sangat Puas
84	R84	Perempuan	60	SMP	Tidak Bekerja	5	4	4	4	4	21	Puas
85	R85	Perempuan	29	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	4	5	22	Sangat Puas
86	R86	Perempuan	35	SMA	IRT	5	4	5	4	4	22	Sangat Puas
87	R87	Perempuan	36	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	3	4	4	20	Puas
88	R88	Laki-laki	38	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	5	5	23	Sangat Puas
89	R89	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	3	4	4	20	Puas
90	R90	Perempuan	34	SMA	Pegawai Swasta	5	4	5	4	4	22	Sangat Puas
91	R91	Perempuan	41	SMA	IRT	5	4	3	4	4	20	Puas
92	R92	Laki-laki	43	SMA	Pegawai Swasta	5	4	4	4	3	20	Puas
93	R93	Perempuan	32	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	4	5	22	Sangat Puas
94	R94	Perempuan	60	SMA	IRT	5	5	4	4	5	23	Sangat Puas
95	R95	Perempuan	34	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	5	5	5	25	Sangat Puas
96	R96	Laki-laki	58	SMA	Tidak Bekerja	5	4	5	3	4	21	Puas
97	R97	Perempuan	60	SMA	IRT	5	4	4	4	4	21	Puas
TOTAL						457	416	415	411	414	2113	Sangat Puas
PERSEN (%)						94,23	85,77	85,57	84,74	85,36	87,13	

MASTER TABEL												
No	Responden	Karakteristik Responden				Pernyataan						
		Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Empati						KET
						P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL	
1	R1	Laki-laki	58	Perguruan Tinggi	PNS	4	5	4	4	5	22	Sangat Puas
2	R2	Perempuan	31	Perguruan Tinggi	IRT	4	5	5	5	4	23	Sangat Puas
3	R3	Perempuan	29	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	4	5	5	22	Sangat Puas
4	R4	Laki-laki	20	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	4	5	4	4	5	22	Sangat Puas
5	R5	Laki-laki	47	SMA	PNS	4	4	4	4	4	20	Puas
6	R6	Laki-laki	31	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	Sangat Puas
7	R7	Laki-laki	26	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	5	4	21	Puas
8	R8	Laki-laki	71	SMP	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	20	Puas
9	R9	Perempuan	75	SMA	PNS	4	5	4	5	5	23	Sangat Puas
10	R10	Perempuan	62	SMA	Pegawai Swasta	4	4	5	4	4	21	Puas
11	R11	Perempuan	66	SMP	IRT	4	5	4	4	5	22	Sangat Puas
12	R12	Perempuan	33	SMP	IRT	4	4	5	5	5	23	Sangat Puas
13	R13	Laki-laki	31	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	4	4	5	21	Puas
14	R14	Laki-laki	55	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	Sangat Puas
15	R15	Perempuan	63	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	4	4	20	Puas
16	R16	Perempuan	23	SMA	IRT	4	4	4	5	4	21	Puas
17	R17	Perempuan	70	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	5	5	5	23	Sangat Puas
18	R18	Perempuan	21	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	5	4	5	4	22	Sangat Puas
19	R19	Laki-laki	29	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	5	5	4	22	Sangat Puas
20	R20	Laki-laki	31	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	5	4	4	5	22	Sangat Puas
21	R21	Laki-laki	66	Perguruan Tinggi	PNS	4	5	5	5	4	23	Sangat Puas
22	R22	Perempuan	30	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	4	4	20	Puas
23	R23	Laki-laki	27	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	4	5	5	5	5	24	Sangat Puas
24	R24	Laki-laki	24	SMA	Pegawai Swasta	4	5	5	5	5	24	Sangat Puas
25	R25	Laki-laki	76	SMA	IRT	4	5	3	3	4	19	Cukup Puas
26	R26	Perempuan	60	SMA	Pegawai Swasta	4	5	5	5	5	24	Sangat Puas
27	R27	Perempuan	57	SMA	IRT	4	5	4	4	4	21	Puas
28	R28	Perempuan	55	SMA	IRT	4	5	3	4	4	20	Puas
29	R29	Perempuan	65	SMA	IRT	5	5	4	5	5	24	Sangat Puas
30	R30	Perempuan	25	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	5	4	4	21	Puas
31	R31	Laki-laki	35	SMA	Pegawai Swasta	5	5	4	5	5	24	Sangat Puas
32	R32	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	5	5	5	25	Sangat Puas
33	R33	Perempuan	52	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	4	4	20	Puas
34	R34	Perempuan	30	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	4	5	5	24	Sangat Puas
35	R35	Perempuan	60	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	Puas
36	R36	Laki-laki	28	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	4	4	23	Sangat Puas
37	R37	Perempuan	35	SMA	IRT	5	5	4	5	4	23	Sangat Puas
38	R38	Perempuan	59	SMP	IRT	5	5	4	4	4	22	Sangat Puas
39	R39	Perempuan	21	SMA	Belum Bekerja	4	3	5	3	3	18	Cukup Puas
40	R40	Perempuan	64	SMP	IRT	4	4	5	5	5	23	Sangat Puas
41	R41	Laki-laki	33	SMA	Pegawai Swasta	4	5	5	5	5	24	Sangat Puas
42	R42	Laki-laki	32	SMA	Pegawai Swasta	4	5	5	4	4	22	Sangat Puas
43	R43	Perempuan	63	SMA	IRT	4	5	5	5	4	23	Sangat Puas
44	R44	Perempuan	23	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	4	3	5	4	4	20	Puas
45	R45	Laki-laki	35	SMA	Pegawai Swasta	5	5	4	5	5	24	Sangat Puas
46	R46	Laki-laki	53	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	20	Puas
47	R47	Perempuan	28	SMA	IRT	5	4	4	4	4	21	Puas
48	R48	Perempuan	32	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	3	5	5	21	Puas
49	R49	Perempuan	35	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	4	4	4	20	Puas
50	R50	Perempuan	62	SMA	IRT	4	4	5	4	4	21	Puas
51	R51	Perempuan	43	SMA	IRT	5	3	5	4	3	20	Puas
52	R52	Perempuan	65	SMA	IRT	4	4	5	5	3	21	Puas
53	R53	Perempuan	21	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	5	4	5	4	3	21	Puas
54	R54	Laki-laki	24	SMA	Tidak Bekerja	5	5	5	4	4	23	Sangat Puas
55	R55	Laki-laki	40	Perguruan Tinggi	PNS	4	5	5	4	4	22	Sangat Puas
56	R56	Perempuan	43	SMA	IRT	4	4	5	4	4	21	Puas
57	R57	Perempuan	30	SMA	IRT	4	4	5	4	4	21	Puas
58	R58	Laki-laki	60	SMA	Tidak Bekerja	4	4	5	4	4	21	Puas
59	R59	Perempuan	58	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	5	4	4	21	Puas
60	R60	Laki-laki	62	SMA	Tidak Bekerja	4	4	5	3	4	20	Puas
61	R61	Perempuan	61	SMA	IRT	4	4	5	4	4	21	Puas
62	R62	Laki-laki	29	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	3	5	4	4	20	Puas
63	R63	Laki-laki	59	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	5	5	4	22	Sangat Puas
64	R64	Perempuan	27	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	5	4	4	21	Puas
65	R65	Laki-laki	28	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	5	4	4	21	Sangat Puas
66	R66	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	5	4	3	20	Puas
67	R67	Perempuan	33	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	5	4	4	21	Puas
68	R68	Perempuan	39	Perguruan Tinggi	PNS	4	3	5	4	3	19	Cukup Puas
69	R69	Perempuan	60	SMA	Tidak Bekerja	4	4	5	3	4	20	Puas
70	R70	Laki-laki	37	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	5	4	4	21	Puas
71	R71	Perempuan	27	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	5	3	4	20	Puas
72	R72	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	5	5	4	22	Sangat Puas
73	R73	Laki-laki	58	SMA	Tidak Bekerja	4	4	5	4	4	21	Puas
74	R74	Perempuan	37	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	5	4	3	20	Puas
75	R75	Perempuan	31	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	5	5	4	22	Sangat Puas
76	R76	Perempuan	45	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	5	4	4	21	Puas
77	R77	Laki-laki	35	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	5	4	4	21	Puas
78	R78	Laki-laki	51	SMA	Tidak Bekerja	4	4	5	4	4	21	Puas
79	R79	Laki-laki	30	SMA	Tidak Bekerja	4	4	5	4	4	21	Puas
80	R80	Perempuan	36	SMA	Tidak Bekerja	4	4	5	4	4	21	Puas
81	R81	Laki-laki	63	SMA	Pegawai Swasta	4	4	5	4	4	21	Puas
82	R82	Laki-laki	29	SMA	Tidak Bekerja	4	4	5	4	4	21	Puas
83	R83	Laki-laki	56	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	5	4	4	21	Puas
84	R84	Perempuan	60	SMP	Tidak Bekerja	4	4	4	4	5	21	Puas
85	R85	Perempuan	29	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	Puas
86	R86	Perempuan	35	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	Puas
87	R87	Perempuan	36	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	4	4	4	20	Puas
88	R88	Laki-laki	38	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	20	Puas
89	R89	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	4	5	5	22	Sangat Puas
90	R90	Perempuan	34	SMA	Pegawai Swasta	5	4	4	3	4	20	Puas
91	R91	Perempuan	41	SMA	IRT	4	4	5	4	4	21	Puas
92	R92	Laki-laki	43	SMA	Pegawai Swasta	4	4	5	4	4	21	Puas
93	R93	Perempuan	32	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	5	5	4	22	Sangat Puas
94	R94	Perempuan	60	SMA	IRT	4	4	5	4	3	20	Puas
95	R95	Perempuan	34	Perguruan Tinggi	PNS	4	5	1	5	5	20	Puas
96	R96	Laki-laki	58	SMA	Tidak Bekerja	4	4	5	4	3	20	Puas
97	R97	Perempuan	60	SMA	IRT	4	4	5	4	4	21	Puas
TOTAL						403	413	442	414	404	2076	85,61
PERSEN (%)						83,09	85,15	91,13	85,36	83,3	85,61	

MASTER TABEL													
No	Responden	Karakteristik Responden				Pernyataan							
		Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Bukti Fisik							
						P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL	%	KET
1	R1	Laki-laki	58	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	4	4	5	23	92	Sangat Puas
2	R2	Perempuan	31	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	4	3	19	76	Cukup Puas
3	R3	Perempuan	29	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	5	4	4	23	92	Sangat Puas
4	R4	Laki-laki	20	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	5	5	5	4	4	23	92	Sangat Puas
5	R5	Laki-laki	47	SMA	PNS	4	4	4	4	3	19	76	Cukup Puas
6	R6	Laki-laki	31	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
7	R7	Laki-laki	26	SMA	Pegawai Swasta	5	5	4	4	5	23	92	Sangat Puas
8	R8	Laki-laki	71	SMP	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
9	R9	Perempuan	75	SMA	PNS	3	3	3	3	5	17	68	Cukup Puas
10	R10	Perempuan	62	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	20	80	Puas
11	R11	Perempuan	66	SMP	IRT	5	4	5	5	4	23	92	Sangat Puas
12	R12	Perempuan	33	SMP	IRT	5	5	4	4	5	23	92	Sangat Puas
13	R13	Laki-laki	31	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	4	4	5	23	92	Sangat Puas
14	R14	Laki-laki	55	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
15	R15	Perempuan	63	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	4	4	20	80	Puas
16	R16	Perempuan	23	SMA	IRT	3	5	5	4	4	21	84	Puas
17	R17	Perempuan	70	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	4	4	20	80	Puas
18	R18	Perempuan	21	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	5	5	4	5	24	96	Sangat Puas
19	R19	Laki-laki	29	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	5	4	4	23	92	Sangat Puas
20	R20	Laki-laki	31	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	3	4	3	18	72	Cukup Puas
21	R21	Laki-laki	66	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	5	4	4	21	84	Puas
22	R22	Perempuan	30	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	4	4	20	80	Puas
23	R23	Laki-laki	27	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	5	5	4	5	4	23	92	Sangat Puas
24	R24	Laki-laki	24	SMA	Pegawai Swasta	5	5	4	4	3	21	84	Puas
25	R25	Laki-laki	76	SMA	IRT	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas
26	R26	Perempuan	60	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas
27	R27	Perempuan	57	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80	Puas
28	R28	Perempuan	55	SMA	IRT	3	4	4	5	5	21	84	Puas
29	R29	Perempuan	65	SMA	IRT	5	5	4	5	4	23	92	Sangat Puas
30	R30	Perempuan	25	Perguruan Tinggi	IRT	3	5	5	5	5	23	92	Sangat Puas
31	R31	Laki-laki	35	SMA	Pegawai Swasta	5	4	5	5	4	23	92	Sangat Puas
32	R32	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	4	5	4	23	92	Sangat Puas
33	R33	Perempuan	52	Perguruan Tinggi	IRT	4	4	4	4	3	19	76	Cukup Puas
34	R34	Perempuan	30	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	3	4	3	18	72	Cukup Puas
35	R35	Perempuan	60	SMA	IRT	4	4	3	4	4	19	76	Cukup Puas
36	R36	Laki-laki	28	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	4	3	18	72	Cukup Puas
37	R37	Perempuan	35	SMA	IRT	4	4	5	4	5	22	88	Sangat Puas
38	R38	Perempuan	59	SMP	IRT	4	5	5	4	5	23	92	Sangat Puas
39	R39	Perempuan	21	SMA	Belum Bekerja	5	4	4	5	4	22	88	Sangat Puas
40	R40	Perempuan	64	SMP	IRT	5	4	5	5	4	23	92	Sangat Puas
41	R41	Laki-laki	33	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	3	5	23	92	Sangat Puas
42	R42	Laki-laki	32	SMA	Pegawai Swasta	5	4	4	4	4	21	84	Puas
43	R43	Perempuan	63	SMA	IRT	5	5	4	5	4	23	92	Sangat Puas
44	R44	Perempuan	23	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	4	5	3	5	3	20	80	Puas
45	R45	Laki-laki	35	SMA	Pegawai Swasta	5	4	5	5	4	23	92	Sangat Puas
46	R46	Laki-laki	53	SMA	Pegawai Swasta	5	5	3	5	3	21	84	Puas
47	R47	Perempuan	28	SMA	IRT	4	4	3	4	3	18	72	Cukup Puas
48	R48	Perempuan	32	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	5	3	5	3	20	80	Puas
49	R49	Perempuan	35	Perguruan Tinggi	PNS	5	3	4	4	3	19	76	Cukup Puas
50	R50	Perempuan	62	SMA	IRT	5	4	3	5	3	20	80	Puas
51	R51	Perempuan	43	SMA	IRT	5	5	3	4	3	20	80	Puas
52	R52	Perempuan	65	SMA	IRT	5	5	3	4	3	20	80	Puas
53	R53	Perempuan	21	Perguruan Tinggi	Mahasiswa	5	5	4	4	3	21	84	Puas
54	R54	Laki-laki	24	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	5	3	21	84	Puas
55	R55	Laki-laki	40	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	4	5	4	21	84	Puas
56	R56	Perempuan	43	SMA	IRT	5	4	3	4	3	19	76	Puas
57	R57	Perempuan	30	SMA	IRT	5	4	3	4	3	19	76	Puas
58	R58	Laki-laki	60	SMA	Tidak Bekerja	5	4	3	4	3	19	76	Puas
59	R59	Perempuan	58	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	4	4	4	22	88	Puas
60	R60	Laki-laki	62	SMA	Tidak Bekerja	4	4	3	5	3	19	76	Puas
61	R61	Perempuan	61	SMA	IRT	4	5	3	5	3	20	80	Puas
62	R62	Laki-laki	29	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	5	3	5	3	20	80	Puas
63	R63	Laki-laki	59	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	5	3	5	3	20	80	Puas
64	R64	Perempuan	27	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	5	3	5	3	20	80	Puas
65	R65	Laki-laki	28	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	5	3	4	3	20	80	Puas
66	R66	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	4	4	4	22	88	Sangat Puas
67	R67	Perempuan	33	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	5	4	4	4	22	88	Sangat Puas
68	R68	Perempuan	39	Perguruan Tinggi	PNS	5	5	4	4	4	22	88	Sangat Puas
69	R69	Perempuan	60	SMA	Tidak Bekerja	5	5	3	4	3	20	80	Puas
70	R70	Laki-laki	37	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	5	3	4	3	20	80	Puas
71	R71	Perempuan	27	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	5	4	4	4	22	88	Sangat Puas
72	R72	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	5	4	4	4	22	88	Sangat Puas
73	R73	Laki-laki	58	SMA	Tidak Bekerja	5	5	3	4	3	20	80	Puas
74	R74	Perempuan	37	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	3	5	3	19	76	Cukup Puas
75	R75	Perempuan	31	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	3	5	3	19	76	Cukup Puas
76	R76	Perempuan	45	Perguruan Tinggi	PNS	4	5	3	5	3	20	80	Puas
77	R77	Laki-laki	35	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	5	4	22	88	Sangat Puas
78	R78	Laki-laki	51	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	5	4	22	88	Sangat Puas
79	R79	Laki-laki	30	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	5	3	21	84	Puas
80	R80	Perempuan	36	SMA	Tidak Bekerja	5	4	4	5	3	21	84	Puas
81	R81	Laki-laki	63	SMA	Pegawai Swasta	5	4	3	5	4	21	84	Puas
82	R82	Laki-laki	29	SMA	Tidak Bekerja	5	4	3	5	4	21	84	Puas
83	R83	Laki-laki	56	Perguruan Tinggi	PNS	5	4	3	5	3	20	80	Puas
84	R84	Perempuan	60	SMP	Tidak Bekerja	5	4	3	5	3	20	80	Puas
85	R85	Perempuan	29	SMA	IRT	4	5	3	4	3	19	76	Cukup Puas
86	R86	Perempuan	35	SMA	IRT	4	5	3	4	3	19	76	Cukup Puas
87	R87	Perempuan	36	Perguruan Tinggi	PNS	4	5	4	4	4	21	84	Puas
88	R88	Laki-laki	38	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	5	4	4	4	21	84	Puas
89	R89	Perempuan	38	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	5	4	4	4	21	84	Puas
90	R90	Perempuan	34	SMA	Pegawai Swasta	5	4	3	5	3	20	80	Puas
91	R91	Perempuan	41	SMA	IRT	5	4	3	5	4	21	84	Puas
92	R92	Laki-laki	43	SMA	Pegawai Swasta	5	4	4	5	3	21	84	Puas
93	R93	Perempuan	32	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	5	4	4	5	3	21	84	Puas
94	R94	Perempuan	60	SMA	IRT	4	4	3	5	3	19	76	Cukup Puas
95	R95	Perempuan	34	Perguruan Tinggi	PNS	4	4	4	5	4	21	84	Puas
96	R96	Laki-laki	58	SMA	Tidak Bekerja	4	5	4	5	3	21	84	Puas
97	R97	Perempuan	60	SMA	IRT	4	4	4	4	3	19	76	Cukup Puas
TOTAL						441	434	371	432	358	2036	83,96	Puas
PERSEN (%)						90,93	89,48	76,49	89,07	73,81	83,96		

Lampiran 5. Surat Pengantar Penelitian dari Jurusan



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

Nomor : PP.05.01/205/XIV.15/2026
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

23 Februari 2026

Kepada Yth :
Bapak Kepala Badan Riset Dan Inovasi
Daerah Kota Medan
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 Helvetia yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah:

NAMA MAHASISWA	PEMBIMBING	JUDUL PENELITIAN
Leonardo Afandi Pasaribu NIM P07539023088	Adhisty Nurpermatasari, Apt., M.Si	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT. Puskesmas Helvetia Kecamatan Medan Helvetia

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://whs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman <https://ite.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)

46

Lampiran 6. Surat Balasan Izin Penelitian

	PEMERINTAH KOTA MEDAN DINAS KESEHATAN Jalan Rotan Komplek Petisah Nomor 1, Medan Petisah, Medan, Sumatera Utara 20112 Laman dinkes.medan.go.id, Pos-el dinkes@medan.go.id
---	---

Nomor	: 000/24329	11 Maret 2026
Sifat	: Biasa	
Lampiran	: -	
Hal	: Riset	

Yth:
Ka. UPT Puskesmas Helvetia
di-
Tempat

Sehubungan dengan surat Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan, Nomor: 000.9.2/1038 tanggal 06 Maret 2026, hal: Permohonan Izin Riset mahasiswa Fakultas Farmasi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan yang akan dilaksanakan di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Medan, sebagai berikut:

Nama	: Leonardo Afandi Pasaribu
NIM/NPM/NIDN	: P07539023088
Program Studi	: Diploma LII Farmasi
Judul Penelitian	: Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Upt. Puskesmas Helvetia Kecamatan Medan Helvetia

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan bahwa :

1. Menyetujui kegiatan Riset yang dilaksanakan oleh yang bersangkutan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.
2. Tempat Riset membantu memberikan data dan informasi yang dibutuhkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.
3. Surat keterangan ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan dan dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.

Demikian disampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Ptt Kepala Dinas Kesehatan,
dr. Surya Syahputra Pulungan, MKes
Pembina (IV/a)
NIP 197406172007011002



- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRF.
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."

Lampiran 7. Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS HELVETIA
Jalan Kemuning Perumnas Helvetia Medan, 20124,
Telepon (061) 8449494,
Pos-el : puskesmashelvetiamedan@gmail.com

Medan, 06 Mei 2026

Nomor : 400.7.22.1/96.04/V/2026
Hal : **Balasan Selesai Izin Riset**

Kepada Yth,
Bapak Plt.Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan
di
Medan

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Dinas Kesehatan Kota Medan Nomor 000/24329
tertanggal 11 Maret 2026 perihal Permohonan Izin Riset, Adapun mahasiswa
tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	JUDUL
1	LEONARDO AFANDI PASARIBU	P07539023088	TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT. PUSKESMAS HELVETIA KECAMATAN MEDAN HELVETIA

Berkenaan dengan hal tersebut bersama ini kami beritahukan bahwa
mahasiswa tersebut benar telah selesai melakukan Izin Riset di lingkungan UPT
Puskesmas Helvetia.
Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik, kami
ucapkan terimakasih.

Mengetahui,
Kepala UPT Puskesmas Helvetia

dr.H.Indra Gunawan
Pembina Tk I (IV/b)
NIP.197005301999031001

Lampiran 8. Profil Puskesmas



Lampiran 9. Dokumentasi Pengisian Kuesioner



Lampiran 10. *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.01.26.3363/KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2026

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

Peneliti utama : Leonardo Afandi Pasaribu
Principal In Investigator

Nama Institusi : Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

"Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT. Puskesmas Helvetia Kecamatan Medan Helvetia"

"Outpatient Satisfaction Level with Pharmaceutical Services at the Helvetia Community Health Center, Medan Helvetia District"

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 30 Juli 2026 sampai dengan tanggal 30 Juli 2027.

This declaration of ethics applies during the period July 30, 2026 until July 30, 2027.

July 30, 2026
Chairperson,



Dr. Lestari Rahmah, MKT

Lampiran 11. Kartu Bimbingan



Kemenkes
Poltekkes Medan
JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN



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

Nama

NIM

Pembimbing

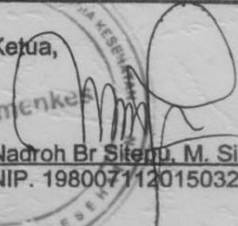
: Leonardo Afandi Pasaribu

: P07539023088

: Adhisti NurPermatasari, Apt., M. Si

NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF PEMBIMBING
1	20/11-25	1	Diskusi Penelitian Judul KTI	
2	1/12-25	2	Penetapan Judul KTI	
3	29/12-25	3	Bimbingan dan arahan proposal KTI	
4	9/1-26	4	Revisi Proposal KTI	
5	13/1-26	5	Bimbingan dan arahan perbaikan KTI	
6	15/1-26	6	Revisi Proposal KTI	
7	20/1-26	7	ACC Proposal KTI	
8	5/6-26	8	Bimbingan bab 4 dan 5	
9	8/6-26	9	Revisi bab 4 dan 5	
10	8/7/26	10	ACC KTI bab - IV dan V	
11	6/7/26	11	Bimbingan KTI	
12	7/7/26	12	ACC KTI	

Ketua,



Nadroh Br Siregar, M. Si.
NIP. 198007112015032002

Lampiran 12. Hasil Turnitin

Kti Leonardo Afandi Pasaribu

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.poltekkes-medan.ac.id Internet	915 words — 6%
2	repository.univawalbros.ac.id Internet	287 words — 2%
3	repo.poltekkes-medan.ac.id Internet	284 words — 2%
4	Dian Rahmawaty. "Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Nagari Cabang Syari'ah Payakumbuh", JUSIE (Jurnal Sosial dan Ilmu Ekonomi), 2019 Crossref	175 words — 1%
5	ecampus.poltekkes-medan.ac.id Internet	103 words — 1%
6	dspace.uui.ac.id Internet	95 words — 1%
7	www.researchgate.net Internet	78 words — < 1%
8	ejurnal2.poltekestasikmalaya.ac.id Internet	75 words — < 1%
9	www.neliti.com Internet	73 words — < 1%
10	ejournal.helvetia.ac.id Internet	71 words — < 1%