

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). *Epuasan Pasien Merupakan Salah Satu Indikator Penting Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan, Karena Pasien Sebagai Makhluk Bio-Psiko- Sosial Memerlukan Terpenuhinya Harapan Dari Aspek Kesehatan (Biologis), Aspek Kepuasan (Psikologis), Serta Aspek Budaya*. 01(02), 169–180.
- Ardane, N., Sofia Wijaya, N. M., & Leli Kusuma Dewi, L. G. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali. *Jurnal IPTA*, 5(1), 18. <https://doi.org/10.24843/ipta.2017.v05.i01.p05>
- Bawanti, A. S., & Riswari, R. M. (2021). Gambaran Umum Kepuasan Pasien Rawat Inap JKN di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 7, 32–40.
- Borneo, S., Medika, C., Bun, P., Rangit, P. S., Natai, P., & Kabupaten, P. (2020). *KOTAWARINGIN BARAT*. 4(2), 175–185.
- Bulkia, S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa [Effect of service quality on student satisfaction]. *At-Tadbir : Management Scientific Journal/At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 49–58.
- Diana, K., Tandah, M. R., & Basuki, M. (2019). Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek Kota Palu (Implementation of pharmaceutical service standards in pharmacies in Palu City). *Jurnal Ilmiah As-Syifaa*, 11(1), 45–54.
- Elvionita, C., Marsellinda, E., Klinis, F., Kesehatan, F. I., & Baiturrahmah, U. (2024). *KEFARMASIAN DI PUSKESMAS AIR DINGIN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN KESEHATAN*. 9(2), 114–126.
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178. <https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346>
- Haryati, F. (2022). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN*. 3(10).
- Hendra stevani. Ayu Nabila Putri. (2018). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas dinoyo malang. *Jurusan Farmasi Poiteknik Kesehatan Makasar. Prodi DIII Farmasi*, XIV(1), 1–7.
- Kevin Effendi, S. J. (2020). admin,+JURNAL+KEVIN. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2620–8237), 2.
- Lawan, Karolina., D. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 82–88. <https://ejurnal.undana.ac.id/index.php/MKM/article/view/3780>
- Mahardika, D. D. K. (2024). *Evaluasi penerapan standar pelayanan kefarmasian*

di Puskesmas Magelang Berdasarkan PERMENKES RI No. 74 tahun 2016. February, 4–6.

- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). *tingkat kepuasan pasien terhadap pelayan kefarmasian di instalansi farmasi rawat jalan di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri, 2022*. 7(2), 86–93.
<https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Nurnaeni, N., & Bachri, S. (2024). Peran Hukum dalam Menjamin Hak atas Kesehatan: Analisis Perlindungan Hukum bagi Pasien di Indonesia. *Jurnal Berita Kesehatan*, 17(2), 58–69. <https://doi.org/10.58294/jbk.v17i2.204>
- Nurvianthi, R. Y., Djafar, T., Jehanam, T., & Fitria, R. (2024). *IKN : Tingkat kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Benteng Kota Palopo IKN : Jurnal Informatika dan Kesehatan*. 1, 6–18.
- Putri, D. K., Maliza, F. N., Miftausakina, T., Studi, P., Farmasi, S., Kesehatan, F., & Pringsewu, U. A. (2022). *PRINGSEWU*. 2022.
- Rahmah, A., Yuwindry, I., & Komaliya, R. (2024). Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kecamatan Parenggean. *Journal Pharmaceutical Care and Sciences*, 5(1), 1–10.
<https://doi.org/10.33859/jpcs.v5i1.644>
- Setyono, Y. B., Sulistyawati, R., & Hartini, W. M. (2022). *Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Magetan Tahun 2021 Patient ' s Satisfaction Level on Pharmaceutical Services in Pharmacy Kimia Farma Magetan 2021*. 9(2).
- Susyanty, A. L., Yuniar, Y., J. Herman, M., & Prihartini, N. (2020). Kesesuaian Penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*, 30(1), 65–74.
<https://doi.org/10.22435/mpk.v30i1.2062>
- Valentino, O., & Agung Surianto, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Inovasi Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel Dulin Diluk. *Jurnal AKMAMI*, 3(1), 87–96.
- Yulianto, M. 2021. (2021). *Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas tanjungrejo kabupaten kudu*. 8(1), 55–69.

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian di Puskesmas Kolang Kecamatan Kolang Tapanuli Tengah

 **Kemenkes
Poltekkes Medan**

Kementerian Kesehatan
Direktorat Jenderal
Sumber Daya Manusia Kesehatan
Poltekkes Medan
Jalan Jamin Ginting KM. 13,5
Medan, Sumatera Utara 20137
telp. 061 8366633
http://poltekkes-medan.ac.id

Nomor : PP.05.01/420/XIV.15/2026
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

31 Maret 2026

Kepada Yth :
Kepala UPTD Puskesmas Kolang
Kecamatan Kolang

Di -
Tempat

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

NAMA MAHASISWA	PEMBIMBING	JUDUL PENELITIAN
Eisadday Geofanni Manik NIM P07539023081	Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kolang Kecamatan Kolang Tapanuli Tengah

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://halo.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman <https://tts.keminfo.go.id/verifikasi>.



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

Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN TAPANULI TENGAH
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS KOLANG
KECAMATAN KOLANG

Jln. Sibolga – Barus Km.25 Kelurahan Kolang Nauli, Kode Pos : 22562
Email : Kolang.Po@gmail.com, Telp : 0813 6002 5080

Kolang, 20 April 2026
Kepada Yth,

Nomor : **169A** / Pusk.K /IV/2026
Lampiran : 1 (Satu) Lembar
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Ka.Prodi D-III Farmasi Poltekes
Kemenkes Medan
di
Medan

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari D-III Farmasi Poltekes Medan PP.05.01/420/XIV.152026 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan Judul : " Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Kolang Kecamatan Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah."

Dengan ini memberikan Izin Penelitian kepada yang bernama di bawah ini

Nama : **ELSADDAY GEOFANNI MANIK**
Nim : **P07539023081**

Dermikian surat keterangan ini di buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Kepala UPTD Puskesmas kolang
Kecamatan Kolang



Sri Yantri Safitri Siregar, SKM., M.K.M
NIP. 19770929 199803 2 003

Lampiran 3. Surat Tanda Telah Melaksanakan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN TAPANULI TENGAH
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS KOLANG
KECAMATAN KOLANG
Jln. Sibolga – Barus Km.25 Kelurahan Kolang Nauli, Kode Pos : 22562
Email : Kolang.Po@gmail.com, Telp : 0813 6002 5080

Kolang, 21 April 2026

Nomor : 131 / Pusk.K /IV/2026
Lampiran : 1 (Satu) Lembar
Perihal : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth
Ka.Prodi D-III Farmasi Poltekes
Kemenkesa Medan
Di
Medan

Dengan Hormat,

Bersama ini kami sampaikan bahwa siswa yang bernama di bawah ini :
Nama : ELSADDAY GEOFANNI MANIK
NIM : P07539023081

Benar telah melakukan Penelitian di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Kolang
dengan Judul:
"Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan
Kefarmasian di UPTD Puskesmas Kolang Kecamatan Kolang Kabupaten Tapanuli
Tengah "

Demikian surat keterangan ini di buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana
mestinya

Kepala UPTD Puskesmas kolang
Kecamatan Kolang



Sri Yanthi Safitri Siregar.SKM..M.K.M
NIP. 19770929 199803 2 003



Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 4. *Informed Consent*

Pernyataan bersedia menjadi responden

(INFORMED CONSENT)

Judul : Gambaran tingkat kepuasan pasien pasien rawat jalan terhadap pelayanan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kolang Kecamatan Kolang Tapanuli Tengah

Peneliti : Elsadday Geofanni Manik

NIM : P07539023081

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka kegiatan akademik di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, mahasiswa diwajibkan melaksanakan penelitian yang merupakan bagian dari kurikulum D-III Farmasi.

Partisipasi Saudara dalam melaksanakan penelitian ini bersifat sukarela, Saudara mempunyai hak bebas berpartisipasi atau menolak menjadi responden. Jika Saudara tidak bersedia saya akan tetap menghargai dan tidak mempengaruhi terhadap proses penelitian.

Peneliti akan menjamin kerahasiaan identitas Saudara dan jawaban yang Saudara berikan. Informasi yang Saudara berikan akan saya simpan kerahasiaannya. Anda mempunyai hak bertanya dengan bebas tentang penelitian ini.

Responden

Kolang, April 2026

()

(Elsadday Geofanni Manik)

KUESIONER PENELITIAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KOLANG KECAMATAN KOLANG TAPANULI TENGAH

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

A. Karakteristik Responden

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

1. Identitas Responden

Nama :

Umur :

2. Jenis Kelamin

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

3. Pendidikan

- a. Tidak tamat SD
- b. SD
- c. SMP
- d. SMA
- e. Perguruan Tinggi/Diploma : ☐ D3 ☐ SI ☐ S2 ☐ S3

4. Pekerjaan

- a. Mahasiswa
- b. Ibu Rumah Tangga
- c. PNS
- d. Pegawai swasta

- e. Tidak Bekerja
- f. Petani
- g. lainnya:

B. Kualitas Pelayanan

Keterangan:

- a. Sangat puas = (SP)
- b. Puas = (P)
- c. Cukup puas = (CP)
- d. Tidak puas = (TP)
- e. Sangat tidak puas = (STP)

Berilah tanda (✓) pada jawaban yang dipilih

1. Bukti Fisik (*tangibles*)

NO	Pertanyaan	SP	P	CP	TP	STP
1	Ruang tunggu apotek di puskesmas nyaman					
2	Pencahayaan di ruang farmasi cukup terang					
3	Alur pelayanan obat rawat jalan pasien JKN sudah jelas					
4	Tersedia media informasi dalam bentuk leaflet atau spanduk cara penggunaan obat dan alat kesehatan					
5	Tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, kartu antrian dan toilet)					

2. Keandalan (*reliability*)

NO	Pertanyaan	SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas kefarmasian memberikan informasi terkait aturan pakai obat					
2	Petugas kefarmasian memberikan informasi terkait efek samping obat					
3	Kemasan obat yang di terima dalam keadaan baik					
4	Pelayanan farmasi dilakukan dengan cara yang sama setiap kali saya berobat					
5	Saya merasa pelayanan farmasi bisa diandalkan					

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

NO	Pertanyaan	SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas farmasi melayani dengan cepat					
2	Petugas farmasi segera membantu saat saya Bertanya					
3	Petugas farmasi dapat berkomunikasi dengan baik dengan pasien					
4	Petugas farmasi selalu siap melayani pasien					

5	Petugas farmasi tidak mengabaikan pasien yang menunggu					
---	--	--	--	--	--	--

4. Jaminan (*Assurance*)

NO	Pertanyaan	SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas farmasi terlihat paham tentang obat yang diberikan .					
2	Pelabelan pada obat lengkap dan mudah dimengerti					
3	Obat yang diberikan terjamin kualitasnya					
4	Petugas farmasi mampu menjelaskan jika ada efek samping obat yang perlu diperhatikan					
5	Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan resep dokter					

5. Empati (*Empathy*)

NO	Pertanyaan	SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas farmasi tidak membedakan pasien.					
2	Petugas farmasi memahami kebutuhan pasien					

3	Petugas farmasi bersikap sabar saat melayani pasien					
4	Penjelasan obat disampaikan dengan cara yang mudah saya pahami					
5	Petugas farmasi bersikap sopan ketika melayani pasien					

Lampiran 6. Master Tabel

Responden	Umur	JK	Pendidikan	Pekerjaan	Bukti Fisik					Total	%	Ket
R1	43	P	Diploma / Sarjana	PNS	5	5	4	5	5	24	96%	Sangat Puas
R2	43	L	SMA	Pegawai Swasta	4	5	5	5	4	23	92%	Sangat Puas
R3	25	P	SMA	IRT	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R4	18	P	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R5	28	P	SMA	IRT	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R6	64	L	SD	Petani	5	4	4	5	5	23	92%	Sangat Puas
R7	64	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R8	52	P	SMA	Petani	5	5	4	5	5	24	96%	Sangat Puas
R9	23	P	Diploma / Sarjana	Lain-lain	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R10	30	L	SMA	Petani	5	4	4	4	5	23	92%	Sangat Puas
R11	30	P	SD	IRT	4	5	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R12	43	P	SD	Petani	5	5	4	5	5	24	96%	Sangat Puas
R13	52	P	SD	Petani	4	5	5	5	3	23	92%	Sangat Puas
R14	63	P	SD	Petani	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R15	16	P	SMA	Lain-lain	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R16	46	P	SMP	Petani	4	5	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R17	32	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R18	21	L	SMP	Petani	5	4	5	5	4	23	92%	Sangat Puas
R19	45	L	SMP	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R20	19	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R21	31	P	SMA	Petani	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R22	30	P	SMA	IRT	5	5	4	4	5	23	92%	Sangat Puas
R23	20	P	SMA	Mahasiswa	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R24	38	L	Diploma / Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R25	56	L	SMA	Petani	4	5	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R26	56	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R27	54	P	SD	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R28	32	P	SMA	IRT	4	5	5	5	4	23	92%	Sangat Puas
R29	36	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R30	36	L	Diploma / Sarjana	PNS	5	5	5	4	4	23	92%	Sangat Puas
R31	30	P	SD	IRT	5	4	4	5	5	23	92%	Sangat Puas
R32	37	L	SMA	Lain-lain	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R33	54	P	SD	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R34	32	P	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R35	46	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R36	54	P	SD	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R37	32	P	Diploma / Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R38	32	P	SMA	IRT	5	5	4	5	5	24	96%	Sangat Puas
R39	45	L	SMA	Pegawai Swasta	5	4	5	4	5	23	92%	Sangat Puas
R40	35	L	Diploma / Sarjana	PNS	4	5	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R41	60	P	SMA	Pegawai Swasta	4	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R42	37	L	Diploma / Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R43	46	P	SMP	Petani	5	5	4	3	4	23	92%	Sangat Puas
R44	57	L	SMP	Petani	5	5	5	3	5	23	92%	Sangat Puas
R45	52	P	Diploma / Sarjana	PNS	5	4	4	3	4	20	80%	Puas
R46	58	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R47	38	P	SMA	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R48	44	L	Diploma / Sarjana	PNS	5	5	5	4	4	23	92%	Sangat Puas
R49	43	L	SMP	Petani	5	5	4	5	5	24	96%	Sangat Puas
R50	35	L	Diploma / Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R51	39	P	Diploma / Sarjana	PNS	4	3	4	4	4	19	76%	Cukup Puas
R52	27	P	SMA	IRT	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R53	42	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R54	32	P	SMA	Petani	4	3	4	4	4	19	76%	Cukup Puas
R55	35	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R56	55	P	Diploma / Sarjana	PNS	5	4	4	5	5	23	92%	Sangat Puas
R57	30	P	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R58	46	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R59	30	L	SMA	Tidak bekerja	5	4	5	4	5	23	92%	Sangat Puas
R60	50	L	SMA	Petani	5	5	4	4	4	22	88%	Sangat Puas
R61	50	L	SMP	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R62	29	P	Diploma / Sarjana	PNS	4	5	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R63	55	L	SD	Petani	4	5	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R64	51	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R65	45	L	SMA	Petani	5	5	5	4	4	23	92%	Sangat Puas
R66	32	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R67	42	L	SMA	Petani	5	5	3	4	5	22	88%	Sangat Puas
R68	43	P	SMA	IRT	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R69	22	L	SMA	Tidak bekerja	4	5	5	5	4	23	92%	Sangat Puas
R70	45	L	Diploma / Sarjana	PNS	4	5	5	5	4	23	92%	Sangat Puas
R71	56	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R72	27	P	Diploma / Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R73	40	P	SMA	IRT	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R74	27	L	Diploma / Sarjana	PNS	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R75	22	P	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R76	30	P	SMP	IRT	5	4	4	4	4	21	84%	Puas
R77	25	P	SMA	Lain-lain	5	4	4	4	5	22	88%	Sangat Puas
R78	25	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
TOTAL					376	373	371	370	361	1.856	95%	Sangat Puas

Responden	Umur	JK	Pendidikan	Pekerjaan	Kehandalan					Total	%	Ket
					P1	P2	P3	P4	P5			
R1	43	P	Diploma / Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R2	43	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R3	25	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R4	18	P	SD	IRT	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat puas
R5	28	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R6	64	L	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R7	64	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R8	52	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R9	23	P	Diploma / Sarjana	Lain-lain	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R10	30	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R11	30	P	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R12	43	P	SD	Petani	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat puas
R13	52	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R14	63	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R15	17	P	SMA	Lain-lain	5	5	5	5	5	25	100%	cukup puas
R16	46	P	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R17	32	P	SMA	IRT	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat puas
R18	21	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R19	45	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R20	19	P	SMA	IRT	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat puas
R21	31	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R22	30	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R23	20	P	SMA	petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat puas
R24	38	L	Diploma / Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R25	56	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R26	56	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R27	54	P	SD	Petani	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat puas
R28	32	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R29	36	P	SMA	IRT	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat puas
R30	36	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R31	30	P	SD	IRT	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat puas
R32	37	L	SMA	Lain -lain	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R33	54	P	SD	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat puas
R34	32	P	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R35	46	L	SMA	Pegawai Swasta	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat puas
R36	54	P	SD	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat puas
R37	32	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R38	32	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R39	45	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat puas
R40	35	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat puas
R41	60	P	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R42	37	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	4	25	100%	Sangat puas
R43	46	P	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R44	57	L	SMP	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat puas
R45	52	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R46	58	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat puas
R47	38	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R48	44	L	Diploma/Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R49	43	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R50	35	L	Diploma/Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R51	39	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R52	27	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R53	42	L	SMA	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat puas
R54	32	P	SMA	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat puas
R55	35	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R56	55	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R57	30	P	SD	IRT	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat puas
R59	46	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R60	30	L	SMA	Tidak bekerja	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat puas
R61	50	L	SMA	Petani	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat puas
R62	50	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R63	29	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R64	55	L	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R64	51	P	SMA	IRT	5	5	4	5	5	24	96%	Sangat puas
R65	45	L	SMA	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat puas
R66	32	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R67	42	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R68	43	P	SMA	IRT	5	5	4	5	5	24	96%	Sangat puas
R69	22	L	SMA	Tidak bekerja	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat puas
R70	45	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R71	56	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R72	27	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	4	5	5	5	5	24	96%	Sangat puas
R73	40	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R74	27	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R75	22	P	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R76	30	P	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat puas
R77	25	P	SMA	Lain-lain	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat puas
R78	25	P	SMA	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat puas
TOTAL					389	384	388	387	374	1924	99%	Sangat puas

Responden	Umur	JK	Pendidikan	Pekerjaan	Daya Tanggap					Total	%	Ket
					P1	P2	P3	P4	P5			
R1	43	P	Diploma / Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R2	43	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R3	25	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R4	18	P	SD	IRT	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R5	28	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R6	64	L	SD	Petani	4	5	5	4	5	23	92%	Sangat Puas
R7	64	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R8	52	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R9	23	P	Diploma/ Sarjana	Lain-lain	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R10	30	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R11	30	P	SD	IRT	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R12	43	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R13	52	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R14	63	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R15	20	P	SMA	Lain-lain	5	5	4	5	5	24	96%	Sangat Puas
R16	46	P	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R17	32	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R18	21	L	SMP	Petani	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R19	45	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R20	19	P	SMA	IRT	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R21	31	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R22	30	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R23	20	P	SMA	Mahasiswa	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R24	38	L	Diploma/ Sarjana	PNS	4	5	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R25	56	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R26	56	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R27	54	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R28	32	P	SMA	IRT	4	4	5	4	4	21	84%	Puas
R29	36	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R30	36	L	Diploma/ Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R31	30	P	SD	IRT	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R32	37	L	SMA	Lain-lain	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R33	54	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R34	32	P	SD	IRT	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R35	46	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R36	54	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R37	32	P	Diploma/ Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R38	32	P	SMA	IRT	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R39	45	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R40	35	L	Diploma/ Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R41	60	P	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R42	37	L	Diploma/ Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R43	46	P	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R44	57	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R45	52	P	Diploma/ Sarjana	PNS	4	5	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R46	58	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R47	38	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R48	44	L	Diploma/Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R49	43	L	SMP	Petani	5	5	5	4	4	23	92%	Sangat Puas
R50	35	L	Diploma/Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R51	39	P	Diploma/ Sarjana	PNS	4	4	5	5	5	23	92%	Sangat Puas
R52	27	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R53	42	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R54	32	P	SMA	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R55	35	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R56	55	P	Diploma/ Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R57	30	P	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R58	46	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R59	30	L	SMA	Tidak bekerja	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R60	50	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R61	50	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R62	29	P	Diploma/ Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R63	55	L	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R64	51	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R65	45	L	SMA	Petani	5	4	5	5	5	24	100%	Sangat Puas
R66	32	P	SMA	IRT	4	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R67	42	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R68	43	P	SMA	IRT	5	5	4	5	5	24	96%	Sangat Puas
R69	22	L	SMA	Tidak bekerja	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R70	45	L	Diploma/ Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R71	56	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R72	27	P	Diploma/ Sarjana	PNS	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R73	40	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R74	27	L	Diploma/ Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R75	22	P	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R76	30	P	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R77	25	P	SMA	Lain-lain	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R78	25	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
TOTAL					384	384	388	384	382	1923	99%	Sangat Puas

Responden	Umur	JK	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	Total	%	Ket
R1	43	P	Diploma / Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R2	43	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R3	25	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R4	18	P	SD	IRT	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R5	28	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R6	64	L	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R7	64	P	SD	Petani	4	5	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R8	52	P	SMA	Petani	4	5	5	4	5	24	92%	Sangat Puas
R9	23	P	Diploma/ : Sarjana	Lain-lain	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R10	30	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R11	30	P	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R12	43	P	SD	Petani	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R13	52	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R14	63	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R15	16	P	SMA	Lain-lain	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R16	46	P	SMP	Petani	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R17	32	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R18	21	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R19	45	L	SMP	Petani	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R20	19	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R21	31	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R22	30	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R23	20	P	SMA	Mahasiswa	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R24	38	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R25	56	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R26	56	P	SMA	Petani	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R27	54	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R28	32	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R29	36	P	SMA	IRT	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R30	36	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R31	30	P	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R32	37	L	SMA	Lain -lain	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R33	54	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R34	32	P	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R35	46	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R36	54	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R37	32	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R38	32	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R39	45	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R40	35	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R41	60	P	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R42	37	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R43	46	P	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R44	57	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R45	52	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R46	58	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R47	38	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R48	44	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R49	43	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R50	35	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R51	39	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	4	5	5	24	96%	Sangat Puas
R52	27	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R53	42	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R54	32	P	SMA	Petani	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R55	35	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R56	55	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R57	30	P	SD	IRT	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R58	46	P	SD	Petani	5	4	5	4	5	25	100%	Sangat Puas
R59	30	L	SMA	Tidak bekerja	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R60	50	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R61	50	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R62	29	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R63	55	L	SD	Petani	5	4	5	4	5	23	92%	Sangat Puas
R64	51	P	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80%	Puas
R65	45	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R66	32	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R67	42	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R68	43	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R69	22	L	SMA	Tidak bekerja	5	5	4	5	5	24	96%	Sangat Puas
R70	45	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R71	56	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R72	27	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R73	40	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R74	27	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R75	22	P	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R76	30	P	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R77	25	P	SMA	Lain-lain	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R78	25	P	SMA	Petani	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
TOTAL					387	385	387	376	389	1.902	98%	Sangat Puas

Responden	Umur	JK	Pendidikan	Pekerjaan	Empati					Total	%	Ket
					P1	P2	P3	P4	P5			
R1	43	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R2	43	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R3	25	P	SMA	IRT	4	5	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R4	18	P	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R5	28	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R6	64	L	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R7	64	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R8	52	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R9	23	P	Diploma/ : Sarjana	Lain-lain	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R10	30	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R11	30	P	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R12	43	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R13	52	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R14	63	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R15	16	P	SMA	Lain-lain	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R16	46	P	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R17	32	P	SMA	IRT	4	4	5	4	5	22	88%	Sangat Puas
R18	21	L	SMP	Petani	4	5	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R19	45	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R20	19	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R21	31	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R22	30	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R23	20	P	SMA	Mahasiswa	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R24	38	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	4	4	4	4	5	21	84%	Puas
R25	56	L	SMA	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R26	56	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R27	54	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R28	32	P	SMA	IRT	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R29	36	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R30	36	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R31	30	P	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R32	37	L	SMA	Lain-lain	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R33	54	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R34	32	P	SD	IRT	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R35	46	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R36	54	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R37	32	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R38	32	P	SMA	IRT	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R39	45	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R40	35	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R41	60	P	SMA	Pegawai Swasta	4	5	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R42	37	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R43	46	P	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R44	57	L	SMP	Petani	4	5	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R45	52	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R46	58	L	SMA	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R47	38	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R48	44	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R49	43	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R50	35	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R51	39	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R52	27	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R53	42	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R54	32	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R55	35	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R56	55	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R57	30	P	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R58	46	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R59	30	L	SMA	Tidak bekerja	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R60	50	L	SMA	Petani	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R61	50	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R62	29	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R63	55	L	SD	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R64	51	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R65	45	L	SMA	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	Sangat Puas
R66	32	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R67	42	L	SMA	Petani	5	5	5	4	5	24	96%	Sangat Puas
R68	43	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R69	22	L	SMA	Tidak bekerja	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R70	45	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R71	56	P	SD	Petani	5	4	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R72	27	P	Diploma/ : Sarjana	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R73	40	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R74	27	L	Diploma/ : Sarjana	PNS	4	5	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R75	22	P	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R76	30	P	SMP	IRT	4	5	5	5	5	24	96%	Sangat Puas
R77	25	P	SMA	Lain-lain	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
R78	25	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	Sangat Puas
TOTAL					382	381	389	385	388	1.925	99%	Sangat Puas

Lampiran 7. Validasi Kuesioner

Kuesioner Bukti Fisik

		TOTAL
P01	Pearson Correlation	.611**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P06	Pearson Correlation	.594**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
P07	Pearson Correlation	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P08	Pearson Correlation	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P09	Pearson Correlation	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.607	10

Kuesioner Kehandalan

		TOTAL
P04	Pearson Correlation	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P05	Pearson Correlation	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P06	Pearson Correlation	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P08	Pearson Correlation	.499**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	30
P09	Pearson Correlation	.522**

	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.608	10

Kuesioner Daya Tanggap

		TOTAL
P01	Pearson Correlation	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P02	Pearson Correlation	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P03	Pearson Correlation	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P06	Pearson Correlation	.548**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
P08	Pearson Correlation	.583**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.671	10

Kuesioner Jaminan

		TOTAL
P03	Pearson Correlation	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P04	Pearson Correlation	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P05	Pearson Correlation	.568**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
P08	Pearson Correlation	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P10	Pearson Correlation	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.620	10

Kuesioner Empati

		TOTAL
P01	Pearson Correlation	.611**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P06	Pearson Correlation	.594**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
P07	Pearson Correlation	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P08	Pearson Correlation	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P09	Pearson Correlation	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	30
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.607	10

Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian





Lampiran 9. Kartu Bimbingan KTI

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

Nama : Elsabbay Geopanni Marik
NIM : P07539023081
Pembimbing : Zulpa Ismaniar Fauzi SE, M. Si



NO	TGL	PERTE MUAN	PEMBAHASAN	PARAF PEMBIMBING
1	8/12/25	I	Bimbingan topik penelitian	
2	15/12/25	II	Diskusi judul + Acc KTI	
3	12/1/26	III	Bimbingan Bab I, II, & III	
4	19/1/26	IV	Bimbingan Bab I, II, & III	
5	25/3/26	V	Acc PROPOSAL	
6	2/6/26	VI	Bimbingan Bab I, IV, III, & V	
7	3/6/26	VII	Bimbingan Bab I, II, III, IV, & V	
8	10/7/26	VIII	Perbaikan Bab IV & V	
9	13/7/26	IX	Perbaikan Bab IV & V	
10	14/7/26	X	Acc perbaikan Matriks KTI	
11	15/7/26	XI	Acc KTI	
12				

Ketua,


Nadroh Br Sitepu, M. Si.
NIP. 198007112015032002

Lampiran 10. Surat *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.01.26.3629/KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2026

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

Peneliti utama : ELSADDAY GEOFANNI MANIK
Principal In Investigator

Nama Institusi : Komisi Etik Penelitian Kesehatan
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
Name of the Institution

Dengan judul:
Title
"GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS KOLANG KECAMATAN KOLANG TAPANULI TENGAH"

"DESCRIPTION OF THE LEVEL OF OUTPATIENT SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICES AT THE KOLANG
COMMUNITY HEALTH CENTER, KOLANG DISTRICT, CENTRAL TAPANULI"

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

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

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 19 Agustus 2026 sampai dengan tanggal 19 Agustus 2027.

This declaration of ethics applies during the period August 19, 2026 until August 19, 2027
Chairperson,



Dr. Lestari Rahmah, MKT

Lampiran 11. Hasil Turnitin

KTI Elsaday Geofanni Manik

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.poltekkes-medan.ac.id Internet	595 words — 7%
2	ecampus.poltekkes-medan.ac.id Internet	110 words — 1%
3	repo.poltekkes-medan.ac.id Internet	45 words — < 1%
4	repositori.umrah.ac.id Internet	32 words — < 1%
5	repository.unjaya.ac.id Internet	32 words — < 1%
6	Aulia Eka Lestari, Nofita Nofita, Ardiyansyah Ardiyansyah. "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI KLINIK UMMI HC KEDATON", Jurnal Medika Malahayati, 2023 Crossref	28 words — < 1%
7	Fahma Shufyani, Mayang Sari, Muhammad Andry, Dwi Dominica. "TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS KUTA BLANG KABUPATEN BIREUEN", Journal of Pharmaceutical and Sciences, 2023 Crossref	22 words — < 1%
8	repository.uinsaizu.ac.id Internet	22 words — < 1%
9	repository.usahidsolo.ac.id Internet	17 words — < 1%
10	www.researchgate.net Internet	17 words — < 1%