

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi sarana fisik yaitu sebesar 69,6% dengan kategori puas, dimensi daya tanggap yaitu sebesar 78,0% dengan kategori puas, dimensi kepastian/jaminan yaitu sebesar 82,8% dengan kategori sangat puas, dimensi empati yaitu sebesar 77,1% dengan kategori puas dan dimensi kehandalan yaitu sebesar 76,0% dengan kategori puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Labuhan Lombok Tahun 2023. Kesimpulannya rata-rata kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di Puskesmas Labuhan Lombok sebesar 76,8% dengan kategori puas.

#### **5.2 Saran**

##### **5.2.1 Bagi Puskesmas Labuhan Lombok**

Disarankan bagi Puskesmas Labuhan Lombok untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya kepada pasien yang datang berobat dengan cara memberikan pelayanan kefarmasian yang baik seperti memberikan informasi yang lengkap kepada pasien pada saat menyerahkan obat agar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasin yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat ditingkatkan dengan baik.

### 5.2.2 Bagi Institusi

Disarankan kepada institusi agar menyediakan lebih banyak literatur atau referensi sebagai bahan acuan untuk meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan mahasiswa Program Studi DIII Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Mataram dan masyarakat pada umumnya tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

### 5.2.3 Bagi Dinas Kesehatan Lombok Timur

Disarankan kepada Dinas Kesehatan Lombok Timur untuk membuat kebijakan terhadap Puskesmas yang ada di Kabupaten Lombok Timur guna untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang baik untuk memenuhi standar sehingga kepuasan pasien meningkat dan disarankan untuk bisa melakukan pelatihan bagi Puskesmas yang ada di Kabupaten Lombok Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang harus diperbaiki.

### 5.2.4 Bagi Masyarakat

Disarankan kepada masyarakat khususnya pasien yang datang berobat agar berkonsultasi langsung dengan petugas kesehatan dalam upaya mendapatkan informasi yang lengkap tentang obat yang akan diberikan oleh petugas kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Zahratul, 2021. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Narmada Kecamatan Narmada Kabupaten Lombok Barat Periode Agustus s/d September 2021*.
- Daryanto dan Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Gerson, Ph.D., Richard F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Hidayatullah, Moch Taufik dan M Karjono. 2020. Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Narmada Lombok Barat. *UNDIKMA. Jurnal Sangkareang Mataram*.
- Kurniasih, Retno, 2012. *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RS. Kabupaten Jawa Tengah*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Marketing Management. Thirteenth Edition*. Pearson Education Inc. Terjemahan oleh B. Sabran, MM. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas Jilid Dua*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Larson, L. N., J. P. Rovers, dan L. D. MacKeigan. 2002. Patient satisfaction with pharmaceutical care: Update of a Validated Instrument. *Journal of the American Pharmaceutical Association*. 42(1):44-50.
- Lubis, Indah, 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Haji Medan*. Kota Medan. Karya Tulis Ilmiah. Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
- Minarikova., Malovecka., Lehocka., Snopkova, dan Foltan. 2016. The assessment of patient satisfaction and attendance of community pharmacies in Slovakia. *European Pharmaceutical Journal* LVIII. (2): 23-29.
- Muninjaya, A, A, Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Panaungi, Andi Nurpati. 2020. *Studi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Minasatene Kabupaten Pangkep*. STIKES Nani Hasanuddin Makassar. *Journal of Pharmaceutical Science and Herbal Technology* Vol.5 No.1 Juli 2020.


- Parasuraman, A; V. Zeithaml dan L. Berry. 1991. Perceived service quality as a customer-based performance measure: an empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. 30(3): 335- 364.
- Permenkes No. 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Permenkes No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek
- Permenkes No.74 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
- Putri,WahyuKurnia.(2018). Evaluasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di Kabupaten Lumajang.Karya Tulis Ilmiah. Universitas Jember.
- Prihartini Nita, Yuyun Yuniar, Andi Leny Susyanty, dan Raharni. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. JurnalKefarmasian Indonesia. DOI :10.22435/jki.v10i1.1697.
- Rizqi,Ahmad Wildan Miftahur. (2020).Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi di Puskesmas Sisir kota Batu. Karya Tulis Ilmiah. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Rohma, Diny Aulya. (2019).Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang. Skripsi.Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Siagian, Darla Oktaviana. (2019).Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian DiApotek Upt Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur. Karya Tulis Ilmiah. Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
- Sukamto, Herlinda, 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. Skripsi UIN Alauddin Makassar.
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., dan Gregorius, C. 2016.Service, Quality dan Satisfaction.Edisi 4. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Traverso, Mari´A Luz. Salamano, Mercedes. Botta, Carina. Colautti, Marisel. Palchik, Valeria And Pe´Rez, Beatriz. 2007. Questionnaire to assess patient satisfaction with pharmaceutical care in Spanish language. *International Journal for Quality in Health Care*. 19(4): 217–224.

Trisnantoro. L. 2006. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.



## Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
STATUS INSTITUSI TERAKREDITASI B  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
Alamat : Jl. K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. (0370) 6848700 Fax. (0370) 625285 Pagesangan Mataram  
Web : <http://www.kesehatan.ummat.ac.id> email: [dipkesumm@gmail.com](mailto:dipkesumm@gmail.com)

Nomor : 133/II.3.AU/06/A/III/2023  
Lamp : -  
Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth :  
**Kepala BAPPEDA Lombok Timur**  
di  
Tempat


*Bismillahirrohmanirrohim  
Assalamu'alaikum War...Wab...*

Dengan hormat, sehubungan dengan Mahasiswa kami yang akan menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI), dengan ini kami permaklumkan kepada Bapak/Ibu kiranya berkenan memberikan Izin Penelitian kepada Mahasiswa kami yang namanya tersebut dibawah ini untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) dimaksud :

Nama : Baiq Winanda Djyanthi Supin  
Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan  
Program Studi : D3 Farmasi  
NIM : 518020022  
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labuhan Lombok Tahun 2023  
Pembimbing 1 : apt. Cyntiya Rahmawati, MKM  
Pembimbing 2 : apt. Anna Pradiningsih, M.Sc  
Contact Person : 081775708735

Demikian atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.

*Wabillahittaufiq walhidayah  
Wassalamu'alaikum War... Wab...*

Mataram, 15 Maret 2023  
Dekan  
  
apt. Nurul Oivaam, M.Farm., Klin  
NIDN. 0827108403



**PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TIMUR  
DINAS KESEHATAN  
UPT BLUD PUSKESMAS LABUHAN LOMBOK**



*Jl. Jurusan Lb. Lombok - Sambelia Desa Lb. Lombok Kec. Pringgabaya Telp. (0376) 23395 Kode pos 83655*

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : 441/144/PLL/V/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini

N a m a : H.Suhandi, S.Kep.,Ns.,MM.  
NIP : 19731231 199401 1 007  
Pangkat / Golongan : Pembina, IV/a  
Jabatan : Kepala Puskesmas  
Intansi : Dinas Kesehatan Kabupaten Lombok Timur  
Unit Kerja : Puskesmas Labuhan Lombok

Menerangkan dengan sebenarnya :

N a m a : Baiq Winanda Djyanthi Supin  
Nim : 518020022  
Fakultas : DIII-Farmasi  
Perguruan Tinggi : Ilmu Kesehatan Universitas Muhamadiyah Mataram  
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labuhan Lombok

Bahwa yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Puskesmas Labuhan Lombok dari tanggal 15 Maret s/d 15 Juni 2023

Demikian Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, terima kasih.

Labuhan Lombok, 22 Mei 2023  
Kepala Puskesmas Labuhan Lombok



H.Suhandi, S.Kep.,Ns.,MM.  
NIP : 19731231 199401 1 007



PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TIMUR  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
( B A P P E D A )

Jl. Prof. M.Yamin No. 57 Komplek Kantor Bupati Lombok Timur Blok G Lt. 3 Telp. (0376) 21371

Selong, 15 Maret 2023

Nomor : 070/120/PD/III/2023  
Lamp. : -  
Perihal : Permakluman Penelitian

Kepada  
Yth. Kepala Dinas Kesehatan  
Kab. Lotim  
di -  
Tempat

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ  
السَّلَامُ عَلَیْكُمْ وَرَحْمَةُ اللّٰهِ وَبَرَكَاتُهُ

Menunjuk surat Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Mataram Nomor : 128/II.3.AU/06/A/III/2022, tanggal 14 maret 2023, perihal permohonan ijin penelitian. Untuk itu, dipermaklumkan bahwa kegiatan Penelitian dilaksanakan di Wilayah Kerja Bapak/Ibu/Saudara oleh:

Nama : **BAIQ WINANDA DJAYANTHI SUPIN**  
NIM : 518020022  
Alamat : Labuhan Lombok  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Instansi / Badan : UMMat  
Tujuan / Keperluan : Untuk memperoleh data  
Judul / Tema : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labuhan Lombok Tahun 2023  
Tanggal Pelaksanaan : 15 Maret s/d 15 Juni 2023

Untuk kelancaran pelaksanaan perihal dimaksud kiranya kepada yang bersangkutan dapat dibantu seoptimal mungkin dan atas bantuan serta kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

بِاِیْمَانِ وَتَوْقِیْقِ وَهِدَایَةِ  
وَالسَّلَامُ عَلَیْكُمْ وَرَحْمَةُ اللّٰهِ وَبَرَكَاتُهُ

a.n. KEPALA BAPPEDA  
KABUPATEN LOMBOK TIMUR  
Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan,



Ir. **TOTOK PRARIJANTO**  
NIP. 19660517 199312 1 001

Tembusan:

1. Bupati Lombok Timur di Selong;
2. Kepala Bakesbang dan Poldagri Kab. Lombok Timur di Selong;
3. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Mataram di Mataram.





PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TIMUR  
DINAS KESEHATAN

Jl. Ahmad Yani Nomor 100 Telp.(0376) 21033 Kode Pos 83612 Selong

Selong, 16 Maret 2023

Nomor : 800/611/Dikes/III/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Data

Kepada  
Yth Kepala Puskesmas Lab. Lombok  
di-  
Tempat

*Bismillahirrohmaanirrohiim.  
Assalaamu'alaikum Wr.Wb.*

Menindaklanjuti surat dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) tanggal 15 Maret Nomor : 070/120/PD/III/2023 Perihal Permakluman Penelitian :

NAMA : BAIQ WINANDA DJAYANTHI SUPIN  
NIM : 518020022  
Instansi : UMMat  
Alamat : Labuhan Lombok  
Tujuan/Keperluan : Untuk Memproleh Data  
Tema / Judul : "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labuhan Lombok Tahun 2023".

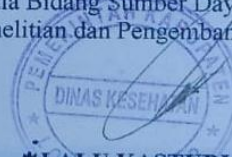
Untuk itu kami minta kepada Saudara agar membantu pelaksanaan Penelitian di tempat kerja Saudara yang dilaksanakan pada tanggal 15 Maret s/d 15 Juni 2023.

Setelah Melaksanakan Penelitian, yang Bersangkutan Harus Membuat Laporan tertulis hasil Penelitiannya dialamatkan Kepada Kepala Dinas Kesehatan Lombok Timur.

Demikian untuk maklum dan atas kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

*Wabillahitaufiq Walhidayah  
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

An. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN LOMBOK TIMUR  
Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan dan  
Penelitian dan Pengembangan Kesehatan



**LALU KASTURI, SKM**  
NIP. 19721231 200604 1 053

**Tembusan :**

1. Dekan Fakultas Teknik Universitas Hamzanwadi Selong di Selong
2. yang bersangkutan.
3. Arsip.

## Lampiran 2. Ethical Clearance



# UNIVERSITAS ISLAM AL-AZHAR FAKULTAS KEDOKTERAN KOMISI ETIK PENELITIAN

Kampus : Jalan Unizar No. 20 Turida, Sandubaya, Mataram  
Telp/Fax : 0370 – 6175565, Fax : 0370 – 6175146

## KOMISI ETIKA PENELITIAN FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ISLAM AL-AZHAR MATARAM

### KETERANGAN KELAIKAN ETIK (*ETHICAL CLEARANCE*)

Nomor : 57/EC - 02/FK-06/UNIZAR/III/2023

- Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labuhan Lombok Tahun 2023
- Nama Tim Peneliti : **Baiq Winanda Jayanti Supin**
- Unit lembaga : Fakultas Kedokteran Universitas Islam Al-Azhar
- Tempat penelitian : Puskesmas Labuhan Lombok
- Hasil Rapat Sepakat : 1. Bersurat ke Puskesmas Labuhan Lombok dan mendapat persetujuan  
2. Informed consent dijelaskan/dilampirkan pada questioner dan mendapat persetujuan  
3. Identitas dirahasiakan memakai anonim

Komisi etik Fakultas Kedokteran Universitas Islam Al-Azhar menyatakan protokol di atas memenuhi prinsip etik untuk penelitian terhadap manusia.

Maka dengan ini menyatakan bahwa penelitian tersebut telah memenuhi syarat **laik etik**.

Demikian surat keterangan ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 14 Maret 2023  
Ketua,

**Dr. Moch. Maswan, S.Si., M.Repro.**  
NIDN 4031125601

**SURAT PERSETUJUAN  
MENJADI RESPONDEN SUBYEK PENELITIAN  
(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bernama Baiq Winanda Djyanthi Supin adalah mahasiswi jurusan farmasi Universitas Muhammadiyah Mataram. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu kegiatan dalam menyelesaikan tugas akhir pada program D3 Jurusan Farmasi Universitas Muhammadiyah Mataram fakultas ilmu kesehatan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi Di Puskesmas Labuhan Lombok, Lombok Timur. Dan untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan bapak/ ibu untuk menjadi partisipasi dalam penelitian ini. Selanjutnya saya mohon kesediaan Bapak/ibu untuk mengisi kuesioner dengan jujur dan apa adanya. Jika Bapak/ibu bersedia, silahkan menandatangani persetujuan ini sebagai bukti kesukarelaan Bapak/ibu. Identitas pribadi sebagai partisipan akan dirahasiakan dan semua informasi yang diberikan hanya akan digunakan untuk penelitian ini. Bapak/ibu dapat bertanya langsung kepada peneliti.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/ibu menjadi responden dalam penelitian ini saya ucapkan terimakasih.

Labuhan Lombok,.....2022

Peneliti Responden

(BaiqWinandaDjyanthiSupin)

(.....)

Lampiran 4 : Kuisisioner

KODE :
--------

**LEMBAR KUISISIONER PENELITIAN**  
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN**  
**KEFARMASIAN DI PUSKEMAS LABUHAN LOMBOK**  
Identitas Responden

Berilah tanda centang (√) pada pilihan yang sesuai

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : Laki – laki

Perempuan

Pekerjaan : Tidak bekerja  Wiraswasta

Ibu rumah tangga  Pelajar/Mahasiswa

Pegawai swasta  Lain - lain

PNS/ ABRI/ Pensiunan

Pendidikan : Tidak tamat sekolah  Tamat Diploma

Tamat SD  Tamat S1/S2/S3

Tamat SMP

Tamat SMA/SMK

Kunjungan : Pertama kali

2-5 kali

5 kali

Berikut adalah pernyataan mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Labuhan Lombok Timur.

Berilah tanda (√) pada kolom yang akan di isi.

Keterangan :

SP : Sangat Puas Skor 5

P : Puas Skor 4

CP : Cukup Puas Skor 3

KP : Kurang Puas skor 2

TP : Tidak Puas skor 1



## Lampiran 5. Tabulasi Data Responden

No	Inisial	Umur	JK	Pekerjaan	Pendidikan	Kunjungan
1	NH	47 tahun	P	Tidak Bekerja	Tamat SD	2-5 kali
2	AM	53 tahun	P	Wiraswasta	Tidak Tamat Sekolah	5 kali
3	EH	26 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMA/SMK	2-5 kali
4	HS	67 tahun	L	PNS/ABRI Pensiun	Tamat SMP	2-5 kali
5	NL	16 tahun	P	Pelajar/Mahasiswi	Tamat SMP	2-5 kali
6	ZL	25 tahun	L	Wiraswasta	Tamat SD	5 kali
7	SL	56 tahun	P	Tidak Bekerja	Tidak Tamat Sekolah	5 kali
8	HR	44 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMP	5 kali
9	MR	35 tahun	L	Wiraswasta	Tamat SMP	2-5 kali
10	HN	54 tahun	L	Lain-lain	Tamat SD	5 kali
11	KA	39 tahun	L	Lain-lain	Tamat SD	2-5 kali
12	TR	52 tahun	L	Tidak Bekerja	Tidak Tamat Sekolah	1 kali
13	WR	77 tahun	P	Tidak Bekerja	Tidak Tamat Sekolah	1 kali
14	HU	58 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SD	2-5 kali
15	SM	31 tahun	P	Tidak Bekerja	Tamat SD	5 kali
16	AT	26 tahun	L	Wiraswasta	Tamat SMA/SMK	5 kali
17	HH	48 tahun	P	Wiraswasta	Tamat SMA/SMK	5 kali
18	HM	35 tahun	L	Pegawai Swasta	Tamat SMA/SMK	2-5 kali
19	IQ	63 tahun	P	Tidak Bekerja	Tidak Tamat Sekolah	5 kali
20	FJ	46 tahun	L	PNS/ABRI Pensiun	Tamat S1	2-5 kali
21	AA	23 tahun	L	Pelajar/Mahasiswi	Tamat SMA/SMK	5 kali
22	JL	20 tahun	P	Wiraswasta	Tamat SMA/SMK	2-5 kali
23	SP	38 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMA/SMK	2-5 kali
24	FZ	24 tahun	P	Tidak Bekerja	Tamat SMP	2-5 kali
25	SM	58 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMA/SMK	5 kali
26	SA	40 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SD	5 kali
27	NY	34 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMP	1 kali
28	KW	37 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMA/SMK	2-5 kali
29	MY	42 tahun	L	Pegawai Swasta	Tamat SMP	2-5 kali
30	IM	30 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMA/SMK	2-5 kali
31	WY	32 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SD	5 kali
32	HM	30 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMP	5 kali
33	HA	50 tahun	L	Wiraswasta	Tamat SMP	2-5 kali
34	IW	24 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMA/SMK	2-5 kali

35	RD	25 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMP	2-5 kali
36	LK	30 tahun	L	Wiraswasta	Tamat SMA/SMK	5 kali
37	AS	58 tahun	L	Tidak Bekerja	Tamat SD	5 kali
38	SA	44 tahun	P	Wiraswasta	Tamat SMA/SMK	2-5 kali
39	AG	23 tahun	L	Pelajar/Mahasiswa	Tamat SMA/SMK	2-5 kali
40	HS	42 tahun	L	Pegawai Swasta	Tamat SMA/SMK	2-5 kali
41	DA	30 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMA/SMK	2-5 kali
42	RH	35 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMP	5 kali
43	AS	60 tahun	L	Wiraswasta	Tamat SD	5 kali
44	SH	23 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMA/SMK	5 kali
45	NH	25 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SD	5 kali
46	BK	50 tahun	P	Wiraswasta	Tamat SD	5 kali
47	AL	27 tahun	L	Wiraswasta	Tamat SMP	1 kali
48	HA	38 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMA/SMK	5 kali
49	SG	27 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMA/SMK	5 kali
50	RH	23 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SD	5 kali
51	SD	43 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMP	5 kali
52	AM	32 tahun	L	PNS/ABRI Pensiun	Tamat S1	5 kali
53	SN	40 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SD	5 kali
54	NL	39 tahun	P	PNS/ABRI Pensiun	Tamat S1	1 kali
55	I	29 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMP	5 kali
56	MN	47 tahun	P	Tidak Bekerja	Tamat SD	2-5 kali
57	RSD	19 tahun	P	Pelajar/Mahasiswa	Tamat SMA/SMK	2-5 kali
58	II	63 tahun	P	Tidak Bekerja	Tidak Tamat Sekolah	5 kali
59	KD	54 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMA/SMK	5 kali
60	EW	57 tahun	P	Wiraswasta	Tamat SMP	5 kali
61	ZA	48 tahun	L	Wiraswasta	Tamat SMA/SMK	2-5 kali
62	HN	64 tahun	L	PNS/ABRI Pensiun	Tamat SMA/SMK	5 kali
63	AZ	62 tahun	L	Tidak Bekerja	Tidak Tamat Sekolah	2-5 kali
64	HR	55 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMP	5 kali
65	LD	35 tahun	L	Pegawai Swasta	Tamat SMA/SMK	1 kali
66	AG	58 tahun	L	PNS/ABRI Pensiun	Tamat S1	2-5 kali
67	IB	25 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SD	2-5 kali
68	NN	22 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMA/SMK	5 kali
69	HA	40 tahun	L	Tidak Bekerja	Tamat SMP	5 kali
70	JL	35 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SD	2-5 kali
71	SM	43 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMP	5 kali
72	NH	50 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMP	5 kali
73	NS	32 tahun	P	Wiraswasta	Tamat SMA/SMK	5 kali
74	LN	24 tahun	L	Wiraswasta	Tamat SMP	2-5 kali
75	HA	24 tahun	P	Wiraswasta	Tamat SMA/SMK	1 kali

76	JN	30 tahun	L	Wiraswasta	Tamat SMA/SMK	5 kali
77	SR	56 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMA/SMK	5 kali
78	PM	54 tahun	L	Tidak Bekerja	Tamat SD	5 kali
79	RP	24 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMA/SMK	2-5 kali
80	SH	45 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SD	5 kali
81	MH	42 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMP	2-5 kali
82	SY	31 tahun	P	Wiraswasta	Tamat SD	5 kali
83	PT	50 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SD	1 kali
84	FM	36 tahun	P	Wiraswasta	Tamat SMA/SMK	1 kali
85	MR	41 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMP	5 kali
86	SA	53 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMA/SMK	5 kali
87	ST	30 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SD	5 kali
88	HK	31 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SD	1 kali
89	RT	29 tahun	L	Wiraswasta	Tamat SMA/SMK	5 kali
90	SA	37 tahun	P	Ibu Rumah Tangga	Tamat SMA/SMK	5 kali
	Jumlah	= 90 (100%)	Jumlah P = 61 (67,8%)	Jumlah Ibu Rumah Tangga = 40 (44,4%)	Jumlah Tidak Tamat Sekolah = 7 (7,8%)	Jumlah : 1 kali = 10 (11,1%)
			Jumlah L = 29 (32,2%)	Jumlah Pegawai Swasta = 4 (4,4%)	Jumlah Tamat SD = 23 (25,6%)	Jumlah : 2 - 5 kali = 32 (35,6%)
				Jumlah PNS/ABRI Pensiun = 6 (6,7%)	Jumlah Tamat SMP = 22 (24,4%)	Jumlah : 5 kali = 48 (53,3%)
				Jumlah Wiraswasta = 21 (23,3%)	Jumlah Tamat SMA/SMK = 34 (37,8%)	
				Jumlah Pelajar/Mahasiswa = 2 (2,2%)	Jumlah Tamat S1 = 4 (4,4%)	
				Jumlah Pelajar/Mahasiswi = 2 (2,2%)		
				Jumlah Tidak Bekerja = 2 (2,2%)		
				Jumlah Lain-lain = 13 (14,4%)		







54	3	2	2	4	13	52	Cukup Puas	4	4	4	12	80	Sangat Puas	5	5	5	4	4	4	27	90	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
55	4	4	4	4	20	80	Sangat Puas	4	5	5	14	93	Sangat Puas	4	5	5	5	5	5	29	97	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
56	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas	3	3	3	9	60	Puas	3	3	3	3	3	3	18	60	Puas	3	3	3	3	12	60	Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
57	3	3	3	4	17	68	Puas	4	4	4	12	80	Sangat Puas	5	5	5	4	4	4	27	90	Sangat Puas	5	5	4	4	18	90	Sangat Puas	4	4	3	3	14	70	Puas			
58	3	3	4	4	18	72	Puas	4	4	4	12	80	Sangat Puas	3	3	3	4	4	4	21	70	Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
59	4	4	4	4	20	80	Sangat Puas	4	4	4	12	80	Sangat Puas	4	4	3	3	3	3	20	67	Puas	5	5	3	4	17	85	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
60	3	3	3	4	17	68	Puas	4	4	4	12	80	Sangat Puas	5	5	5	5	5	5	30	100	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas	3	3	3	4	13	65	Puas			
61	4	3	3	4	17	68	Puas	4	4	4	12	80	Sangat Puas	5	5	5	4	4	4	27	90	Sangat Puas	4	5	5	5	20	100	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
62	4	4	3	4	19	76	Puas	4	4	5	13	87	Sangat Puas	4	4	4	4	4	5	25	83	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas	4	5	5	5	19	95	Sangat Puas			
63	4	4	2	4	18	72	Puas	4	4	4	12	80	Sangat Puas	5	5	5	4	4	3	26	87	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
64	4	4	4	4	20	80	Sangat Puas	4	4	4	12	80	Sangat Puas	4	4	5	5	3	4	25	83	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
65	3	2	2	3	13	52	Cukup Puas	5	5	4	14	93	Sangat Puas	5	5	5	4	4	4	28	93	Sangat Puas	4	5	5	5	19	95	Sangat Puas	4	4	5	5	18	90	Sangat Puas			
66	3	2	3	3	14	56	Cukup Puas	5	5	5	15	100	Sangat Puas	4	4	4	5	5	5	27	90	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
67	4	4	4	4	20	80	Sangat Puas	5	5	5	15	100	Sangat Puas	5	5	5	5	5	5	30	100	Sangat Puas	3	3	3	3	12	60	Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
68	4	4	4	4	20	80	Sangat Puas	4	5	5	14	93	Sangat Puas	5	5	5	5	5	5	30	100	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
69	4	4	4	4	20	80	Sangat Puas	5	5	5	15	100	Sangat Puas	5	5	5	5	5	5	30	100	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
70	3	3	3	3	16	64	Puas	4	4	4	12	80	Sangat Puas	5	5	5	5	5	5	30	100	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
71	4	4	4	4	20	80	Sangat Puas	5	5	5	15	100	Sangat Puas	4	5	5	5	5	5	29	97	Sangat Puas	5	4	4	4	17	85	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
72	4	3	3	3	16	64	Puas	4	4	4	12	80	Sangat Puas	3	3	5	5	5	5	26	87	Sangat Puas	3	3	3	3	12	60	Puas	3	3	3	3	12	60	Puas			
73	4	4	4	3	19	76	Puas	4	4	4	12	80	Sangat Puas	4	4	4	4	4	4	24	80	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
74	3	3	3	3	15	60	Puas	3	4	4	11	73	Puas	2	3	5	5	5	5	25	83	Sangat Puas	3	3	3	3	12	60	Puas	3	3	3	3	12	60	Puas			
75	3	4	4	4	19	76	Puas	3	4	4	11	73	Puas	3	3	3	4	4	4	21	70	Puas	3	3	3	2	11	55	Cukup Puas	3	3	3	3	12	60	Puas			
76	4	1	4	4	17	68	Puas	4	4	4	12	80	Sangat Puas	4	4	4	5	5	5	27	90	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
77	4	3	2	4	17	68	Puas	4	4	4	12	80	Sangat Puas	3	3	3	3	3	3	18	60	Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
78	3	3	3	3	16	64	Puas	3	4	3	10	67	Puas	3	3	3	3	3	3	18	60	Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
79	5	5	3	5	23	92	Sangat Puas	3	3	5	11	73	Puas	5	5	5	5	5	5	30	100	Sangat Puas	3	5	5	5	18	90	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100	Sangat Puas			
80	4	3	4	4	19	76	Puas	4	4	4	12	80	Sangat Puas	4	4	5	5	5	5	28	93	Sangat Puas	5	4	4	4	17	85	Sangat Puas	4	4	5	4	17	85	Sangat Puas			
81	4	4	4	4	20	80	Sangat Puas	4	5	5	14	93	Sangat Puas	5	5	5	4	4	4	27	90	Sangat Puas	4	5	4	4	17	85	Sangat Puas	4	4	4	5	17	85	Sangat Puas			
82	5	4	3	3	18	72	Puas	1	4	4	9	60	Puas	4	4	4	4	4	4	24	80	Sangat Puas	5	4	4	4	17	85	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
83	4	4	4	4	20	80	Sangat Puas	3	3	3	9	60	Puas	5	5	5	5	5	5	30	100	Sangat Puas	3	3	3	3	12	60	Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
84	3	3	5	4	3	18	72	Puas	3	3	3	9	60	Puas	3	3	4	4	4	4	22	73	Puas	3	3	3	3	12	60	Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas		
85	4	4	4	4	20	80	Sangat Puas	5	3	3	11	73	Puas	3	2	3	3	3	3	17	57	Cukup Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
86	3	2	2	3	13	52	Cukup Puas	3	3	3	9	60	Puas	4	4	4	4	4	4	24	80	Sangat Puas	3	3	3	3	12	60	Puas	4	4	4	4	16	80	Sangat Puas			
87	3	2	2	3	13	52	Cukup Puas	3	3	3	9	60	Puas	4	4	4	4	4	4	24	80	Sangat Puas	3	3	3	3	12	60	Puas	3	3	3	3	12	60	Puas			
88	3	3	3	3	15	60	Puas	3	4	4	11	73	Puas	4	4	4	4	4	4	24	80	Sangat Puas	3	3	3	3	12	60	Puas	3	3	3	3	12	60	Puas			
89	3	3	3	3	15	60	Puas	2	3	3	8	53	Cukup Puas	4	4	4	4	4	4	24	80	Sangat Puas	3	3	3	3	12	60	Puas	3	3	3	3	12	60	Puas			
90	2	2	2	3	12	48	Cukup Puas	3	3	3	9	60	Puas	3	4	4	4	4	4	23	77	Puas	3	3	3	3	12	60	Puas	3	3	3	3	12	60	Puas			
Rata-rata					17	76	Puas	Rata-rata					12	78	Puas	Rata-rata					25	83	Sangat Puas	Rata-rata					15	77	Puas	Rata-rata					15	76	Puas

Dimensi Kepuasan	Rata-rata	Persentase	Kategori
Dimensi Sarana	17	70	Puas
Dimensi Daya Tangkap	12	78	Puas
Dimensi Kepastian/Jaminan	25	83	Sangat Puas
Dimensi Empati/Kepedulian	15	77	Puas
Dimensi Kehandalan	15	76	Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>17</b>	<b>76,8</b>	<b>Puas</b>



**Lampiran 7. Dokumentasi**

