

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Saudara yang terhormat, dalam rangka penelitian dan peningkatan kualitas pelayanan RSCM, saya mohon Anda menjawab seluruh pertanyaan yang ada.

- Nama :
Nomor peserta Jamkesmas :
Jenis Kelamin : Pria
 Wanita
Umur :
Pendidikan terakhir : Tidak sekolah
 SD
 SMP
 SMA
 Perguruan Tinggi
Apakah Anda sebelumnya sudah pernah berobat di RSCM : Sudah
 Belum
Berapa kali Anda berobat dengan menggunakan fasilitas Jamkesmas di RSCM : Baru sekali
 Lebih dari sekali

(Lanjutan)

KUISIONER METODE SERVQUAL

Kumpulan pernyataan berikut berhubungan dengan perasaan Anda sebelum dan setelah merasakan pelayanan di RSCM.
Pilihlah salah satu dari pilihan yang ada dengan cara melingkarkannya atau menyilangnya

Kolom Harapan Anda

Kolom ini berhubungan dengan harapan Anda terhadap RSCM sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan

Kolom Kondisi Saat Ini

Kolom ini berhubungan dengan kenyataan yang Anda rasakan setelah mendapatkan pelayanan kesehatan di RSCM

Dimensi	No	Pernyataan	Harapan Anda					Kondisi saat ini (Persepsi Anda)				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tangible	1	Kelengkapan peralatan medis	tidak lengkap	kurang lengkap	cukup lengkap	lengkap	sangat lengkap	tidak lengkap	kurang lengkap	cukup lengkap	lengkap	sangat lengkap
	2	Kamar rawat inap	ramai	kurang tenang	cukup tenang	tenang	sangat tenang	ramai	kurang tenang	cukup tenang	tenang	sangat tenang
	3	Kamar Mandi dan WC	kotor	kurang bersih	cukup bersih	bersih	sangat bersih	kotor	kurang bersih	cukup bersih	bersih	sangat bersih
	4	Papan petunjuk	tidak jelas	kurang jelas	cukup jelas	jelas	sangat jelas	tidak jelas	kurang jelas	cukup jelas	jelas	sangat jelas
	5	Kondisi ruang tunggu	tidak nyaman	kurang nyaman	cukup nyaman	nyaman	sangat nyaman	tidak nyaman	kurang nyaman	cukup nyaman	nyaman	sangat nyaman
Reliability	6	Kesesuaian pelayanan dengan jadwal yang dijanjikan	tidak sesuai	kurang sesuai	cukup sesuai	sesuai	sangat sesuai	tidak sesuai	kurang sesuai	cukup sesuai	sesuai	sangat sesuai
	7	Catatan administrasi pasien	tidak lengkap	kurang lengkap	cukup lengkap	lengkap	sangat lengkap	tidak lengkap	kurang lengkap	cukup lengkap	lengkap	sangat lengkap
	8	Kemampuan karyawan administrasi dalam mengatasi masalah yang dialami pasien	buruk	kurang baik	cukup baik	baik	sangat baik	buruk	kurang baik	cukup baik	baik	sangat baik
	9	Penanganan pengobatan yang diberikan kepada pasien	tidak tepat	kurang tepat	cukup tepat	tepat	sangat tepat	tidak tepat	kurang tepat	cukup tepat	tepat	sangat tepat
	10	Ketersediaan darah	tidak tersedia	kurang tersedia	cukup tersedia	tersedia	sangat tersedia	tidak tersedia	kurang tersedia	cukup tersedia	tersedia	sangat tersedia
	11	Ketersediaan obat	tidak lengkap	kurang lengkap	cukup lengkap	lengkap	sangat lengkap	tidak lengkap	kurang lengkap	cukup lengkap	lengkap	sangat lengkap
	12	Kemampuan menyediakan fasilitas yang anda butuhkan	tidak baik	kurang baik	cukup baik	baik	sangat baik	buruk	kurang baik	cukup baik	baik	sangat baik

(Lanjutan)

		Harapan Anda					Kondisi saat ini (Persepsi Anda)					
Responsiveness	13	Dokter yang bertugas 24 jam	tidak siaga	kurang siaga	cukup siaga	siaga	sangat siaga	tidak siaga	kurang siaga	cukup siaga	siaga	sangat siaga
	14	Kesigapan perawat dalam menangani pasien	lamban	kurang cekatan	cukup cekatan	cekatan	sangat cekatan	lamban	kurang cekatan	cukup cekatan	cekatan	sangat cekatan
	15	Kesigapan dokter dalam menangani pasien	lamban	kurang cekatan	cukup cekatan	cekatan	sangat cekatan	lamban	kurang cekatan	cukup cekatan	cekatan	sangat cekatan
	16	Kesigapan karyawan dalam menerbitkan SKP untuk pasien Jamkesmas	lamban	kurang cekatan	cukup cekatan	cekatan	sangat cekatan	lamban	kurang cekatan	cukup cekatan	cekatan	sangat cekatan
	17	Kesiagaan perawat yang bertugas jaga	tidak siaga	kurang siaga	cukup siaga	siaga	sangat siaga	tidak siaga	kurang siaga	cukup siaga	siaga	sangat siaga
	Assurance	18	Ketersediaan dokter ahli (spesialis) dari berbagai bidang	tidak lengkap	kurang lengkap	cukup lengkap	lengkap	sangat lengkap	tidak lengkap	kurang lengkap	cukup lengkap	lengkap
19		Paramedis yang ada	tidak terdidik	kurang terdidik	cukup terdidik	terdidik	sangat terdidik	tidak terdidik	kurang terdidik	cukup terdidik	terdidik	sangat terdidik
20		Kemampuan memberikan pelayanan secara individual/pribadi	buruk	kurang baik	cukup baik	baik	sangat baik	buruk	kurang baik	cukup baik	baik	sangat baik
21		Perilaku staff medis dalam menimbulkan rasa percaya	meragukan	kurang meyakinkan	cukup meyakinkan	meyakinkan	sangat meyakinkan	meragukan	kurang meyakinkan	cukup meyakinkan	meyakinkan	sangat meyakinkan
Empathy	22	Perlakuan yang diberikan terhadap pasien Jamkesmas dan pasien umum lainnya	tidak sama	kurang sama	cukup sama	sama	sama persis	tidak sama	kurang sama	cukup sama	sama	sama persis
	23	Perkembangan penyakit pasien	tidak diperhatikan	kurang diperhatikan	cukup diperhatikan	diperhatikan	sangat diperhatikan	tidak diperhatikan	kurang diperhatikan	cukup diperhatikan	diperhatikan	sangat diperhatikan
	24	Sikap karyawan terhadap pasien	tidak ramah	kurang ramah	cukup ramah	ramah	sangat ramah	tidak ramah	kurang ramah	cukup ramah	ramah	sangat ramah
	25	Penyediaan waktu bagi keluarga pasien untuk berkonsultasi	tidak tersedia	kurang tersedia	cukup tersedia	tersedia	sangat tersedia	tidak tersedia	kurang tersedia	cukup tersedia	tersedia	sangat tersedia

Lampiran 2 : dimensi *tangible*, harapan pasien

Responden	Pernyataan ke					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	5	5	4	4	4	22
2	4	4	4	4	4	20
3	5	4	4	4	4	21
4	5	5	4	4	5	23
5	4	5	4	4	4	21
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	5	4	4	4	4	21
10	5	4	5	4	5	23
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	3	3	3	3	3	15
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20
21	5	5	4	4	4	22
22	4	4	4	4	4	20
23	5	4	4	5	4	22
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	5	5	4	4	4	22
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	5	21
40	4	4	4	4	4	20
41	4	5	4	4	5	22
42	4	4	4	4	4	20
43	4	5	4	4	5	22
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	4	5	24
50	4	4	4	4	4	20

51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	4	3	3	4	4	18
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	5	21
59	3	4	4	3	3	17
60	4	4	4	4	4	20
61	5	5	4	5	5	24
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20
64	3	5	4	4	4	20
65	4	4	4	3	4	19
66	5	4	5	4	4	22
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	3	4	19
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	5	4	4	21
77	4	5	4	4	5	22
78	4	4	4	4	4	20
79	4	4	4	4	4	20
80	4	5	4	4	5	22
81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	4	20
84	4	5	4	4	5	22
85	4	5	4	4	5	22
86	4	5	4	4	5	22
87	4	4	4	4	4	20
88	4	5	4	4	5	22
89	4	5	4	4	4	21
90	4	5	4	4	5	22
91	4	5	4	4	4	21
92	4	4	4	4	5	21
93	4	5	4	4	4	21
94	4	5	4	4	4	21
95	4	4	4	4	4	20
96	4	4	4	4	4	20
97	4	4	4	4	4	20
98	4	3	3	4	3	17
99	3	3	3	3	4	16
100	4	4	4	4	4	20
Jumlah	408	418	401	398	414	2039
Rata - rata	4,08	4,18	4,01	3,98	4,14	20,39





Lampiran 3 : dimensi *tangible*, *persepsi* pasien

Responden	Pernyataan ke					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	5	3	4	4	2	18
2	5	4	4	4	4	21
3	5	2	4	3	3	17
4	5	3	4	4	3	19
5	4	3	4	3	3	17
6	4	3	4	3	2	16
7	4	4	4	4	4	20
8	5	4	4	4	3	20
9	5	4	4	4	4	21
10	4	4	3	4	3	18
11	4	3	4	4	3	18
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	4	4	20
14	5	4	4	4	3	20
15	5	3	4	4	3	19
16	4	3	4	4	3	18
17	4	4	4	4	4	20
18	5	4	4	4	4	21
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	3	4	4	19
21	5	4	4	3	3	19
22	4	4	4	4	4	20
23	5	4	4	5	4	22
24	4	3	3	3	3	16
25	4	4	4	4	4	20
26	5	4	4	4	4	21
27	4	3	3	3	3	16
28	4	3	4	3	2	16
29	4	4	4	4	4	20
30	5	3	4	4	3	19
31	4	3	4	3	2	16
32	4	4	4	4	4	20
33	4	3	4	4	3	18
34	5	4	4	4	4	21
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	2	4	4	2	16
40	4	4	4	4	4	20
41	4	3	4	4	2	17
42	4	4	4	4	4	20
43	4	3	4	4	2	17
44	4	3	4	4	2	17
45	5	4	4	4	4	21
46	5	4	4	4	4	21
47	5	4	4	4	4	21
48	4	4	4	4	4	20
49	5	3	4	4	3	19
50	4	4	4	4	4	20

(Lanjutan)

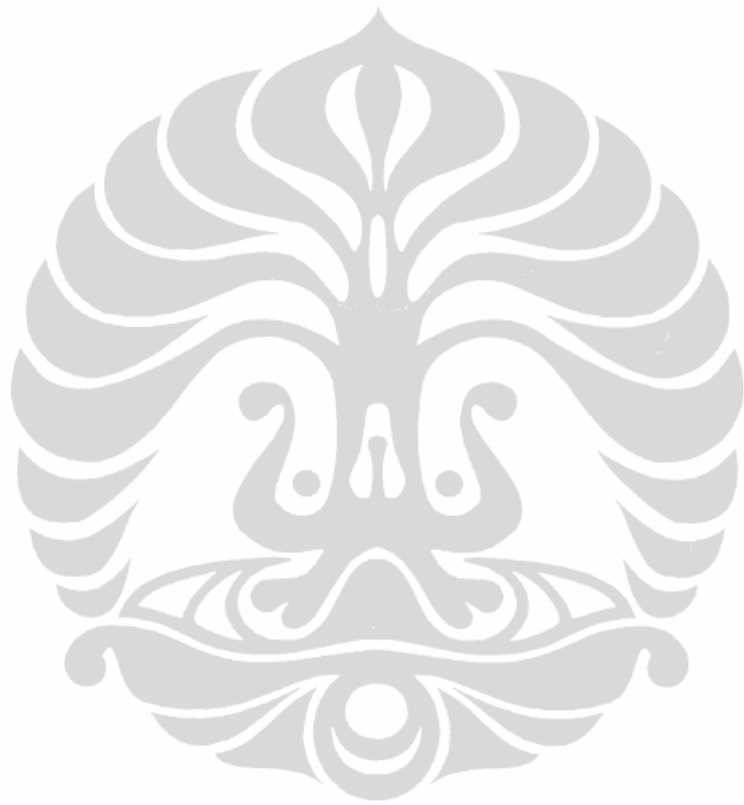
51	5	4	4	4	4	21
52	4	4	4	3	3	18
53	5	4	5	4	4	22
54	5	4	4	4	4	21
55	5	4	4	4	4	21
56	4	3	3	4	3	17
57	5	4	4	4	4	21
58	4	4	4	4	5	21
59	3	3	4	4	3	17
60	5	4	4	5	4	22
61	5	5	5	5	5	25
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	3	2	17
66	2	2	4	5	5	18
67	4	4	4	4	4	20
68	3	4	4	4	4	19
69	4	4	4	4	4	20
70	3	4	3	5	2	17
71	4	4	4	4	4	20
72	4	3	4	4	3	18
73	4	3	4	4	2	17
74	4	2	4	3	3	16
75	4	4	4	4	4	20
76	5	4	4	4	4	21
77	4	3	4	4	3	18
78	4	2	4	3	3	16
79	5	4	4	4	4	21
80	4	3	4	4	3	18
81	4	3	4	3	3	17
82	5	4	5	4	4	22
83	5	4	4	4	4	21
84	4	3	4	4	3	18
85	4	3	4	4	3	18
86	4	3	4	4	3	18
87	4	4	4	4	4	20
88	4	3	4	4	3	18
89	4	3	4	4	3	18
90	4	3	4	4	3	18
91	4	3	4	4	3	18
92	4	3	4	4	3	18
93	4	3	4	4	3	18
94	4	2	4	4	3	17
95	4	2	4	4	3	17
96	4	4	4	4	4	20
97	4	4	4	4	4	20
98	5	4	4	4	4	21
99	5	3	4	4	4	20
100	4	4	4	4	4	20
Jumlah	426	353	397	392	346	1914
Rata - rata	4,26	3,53	3,97	3,92	3,46	19,14

Lampiran 4 : dimensi *reliability*, *harapan* pasien

Responden	Pernyataan ke							Jumlah
	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	4	4	5	4	4	4	29
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	5	4	4	4	29
4	4	4	4	5	4	4	4	29
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	4	4	4	4	3	3	3	25
9	5	4	5	4	4	5	5	32
10	4	4	4	5	5	5	4	31
11	4	4	4	4	4	4	4	28
12	3	3	4	4	4	4	4	26
13	3	3	4	4	4	4	4	26
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	3	3	3	3	3	3	4	22
19	5	5	5	5	5	5	5	35
20	4	4	5	4	4	4	5	30
21	4	4	4	4	5	5	4	30
22	4	4	4	4	4	4	4	28
23	5	5	5	5	4	4	5	33
24	4	4	4	4	4	4	4	28
25	4	4	4	4	4	4	4	28
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	4	4	4	4	4	4	4	28
29	4	4	4	4	4	4	4	28
30	4	4	4	4	4	4	4	28
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	4	4	4	4	4	4	4	28
33	4	4	4	4	4	4	4	28
34	3	3	4	4	4	4	4	26
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	4	4	4	4	4	4	4	28
37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	3	3	4	4	4	4	4	26
39	4	4	4	4	4	4	4	28
40	4	4	4	4	4	4	4	28
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	3	3	3	4	4	4	4	25
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	4	4	4	4	4	4	4	28
45	3	3	4	4	4	4	4	26
46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	4	4	4	4	4	4	4	28
48	3	3	4	4	4	4	4	26
49	4	4	5	5	4	4	4	30
50	4	4	4	4	4	4	4	28

(Lanjutan)

51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	4	4	4	4	4	4	4	28
53	3	3	4	4	4	4	4	26
54	4	4	4	4	3	3	4	26
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	3	3	4	4	4	4	4	26
58	5	4	4	3	4	3	4	27
59	4	5	4	4	4	4	3	28
60	4	4	4	4	4	4	4	28
61	4	5	5	5	4	4	4	31
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	5	4	4	4	4	4	4	29
65	4	4	4	3	3	4	4	26
66	4	5	4	5	4	4	3	29
67	3	3	4	4	4	4	4	26
68	4	4	5	5	4	4	4	30
69	4	4	4	4	4	4	4	28
70	4	4	4	4	4	4	4	28
71	4	4	4	4	4	4	4	28
72	4	4	4	4	4	4	4	28
73	4	4	4	4	4	4	4	28
74	4	4	4	4	4	4	4	28
75	4	4	4	4	4	4	4	28
76	4	4	4	4	4	4	4	28
77	4	4	4	4	4	4	4	28
78	4	4	4	4	4	4	4	28
79	4	4	4	4	4	4	4	28
80	4	4	4	4	4	4	4	28
81	4	4	4	4	4	4	4	28
82	4	4	4	4	4	4	4	28
83	4	4	4	4	4	4	4	28
84	4	4	4	5	4	4	4	29
85	4	4	4	4	4	4	4	28
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	4	4	4	4	3	3	4	26
88	4	4	5	4	4	4	4	29
89	4	4	4	4	4	4	4	28
90	4	4	4	4	4	4	4	28
91	4	4	4	4	4	4	4	28
92	4	4	4	4	4	4	4	28
93	4	4	4	4	4	4	4	28
94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	4	4	4	4	4	4	4	28
96	3	3	4	4	3	4	4	25
97	4	4	3	4	4	4	3	26
98	3	3	4	4	4	4	4	26
99	4	5	4	4	4	4	4	29
100	3	3	4	4	4	4	4	26
Jumlah	391	392	405	408	397	399	400	2792
Rata - rata	3,91	3,92	4,05	4,08	3,97	3,99	4	27,92









Lampiran 5 : dimensi *reliability*, *persepsi* pasien

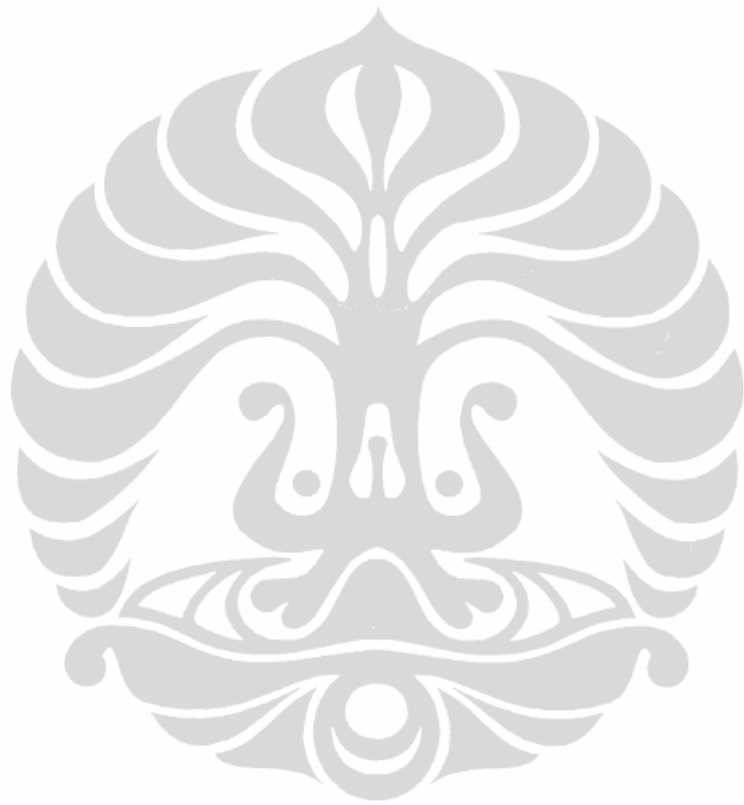
Responden	Pernyataan ke							Jumlah
	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	4	4	5	4	4	4	29
2	4	4	4	5	4	4	4	29
3	4	3	3	5	3	4	4	26
4	4	3	3	5	4	4	3	26
5	4	3	3	4	3	4	4	25
6	4	4	3	4	4	4	4	27
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	5	4	5	4	4	5	5	32
10	4	4	4	4	4	4	4	28
11	4	4	3	4	4	4	4	27
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	5	4	4	5	4	4	4	30
15	5	4	4	5	4	5	5	32
16	4	3	4	4	4	4	4	27
17	4	4	4	4	4	5	4	29
18	4	4	4	4	4	4	4	28
19	4	5	5	5	5	5	5	34
20	3	4	4	4	4	4	4	27
21	4	3	3	4	4	4	4	26
22	4	3	3	3	4	4	4	25
23	5	5	5	5	4	4	5	33
24	4	3	3	4	3	4	4	25
25	4	4	4	4	4	5	4	29
26	4	3	4	5	4	5	4	29
27	4	3	3	4	3	4	4	25
28	4	3	3	4	4	4	4	26
29	4	4	4	4	4	4	4	28
30	4	4	3	4	4	4	4	27
31	4	3	3	4	4	4	4	26
32	4	4	4	4	4	4	4	28
33	4	3	3	4	4	4	4	26
34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	4	4	4	4	4	4	4	28
37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	4	4	5	5	4	4	4	30
39	4	3	4	4	4	4	4	27
40	4	4	4	5	4	4	4	29
41	4	3	3	4	4	4	4	26
42	4	5	4	4	4	4	4	29
43	4	3	3	4	4	4	4	26
44	4	3	3	4	4	4	4	26
45	4	4	4	5	5	4	4	30
46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	4	4	4	4	4	4	4	28
48	4	4	5	4	4	4	4	29
49	4	4	3	5	4	4	4	28
50	4	4	4	4	4	4	4	28

(Lanjutan)

51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	4	4	3	4	4	4	4	27
53	4	4	4	4	4	4	4	28
54	4	4	4	5	4	5	4	30
55	5	4	4	5	4	4	4	30
56	4	4	3	4	4	4	4	27
57	5	4	4	4	4	4	4	29
58	5	4	4	5	4	4	4	30
59	4	5	4	4	4	4	4	29
60	4	4	4	4	4	4	5	29
61	5	5	5	5	5	5	5	35
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	5	4	4	4	4	4	4	29
65	4	4	4	3	3	4	4	26
66	4	4	4	4	4	4	4	28
67	4	4	4	4	4	5	5	30
68	4	4	5	5	4	4	4	30
69	4	4	4	4	4	4	4	28
70	3	4	4	3	3	4	4	25
71	4	4	4	4	4	4	4	28
72	4	3	3	4	4	4	4	26
73	4	4	4	4	4	4	4	28
74	4	4	4	4	4	4	4	28
75	4	4	4	4	4	4	4	28
76	4	4	4	4	4	4	4	28
77	4	4	4	4	4	4	4	28
78	4	4	3	4	4	4	4	27
79	4	4	4	4	4	4	4	28
80	4	3	3	4	4	4	4	26
81	4	4	4	4	4	4	3	27
82	4	4	4	4	4	4	4	28
83	4	5	4	4	4	4	4	29
84	4	3	3	5	4	4	4	27
85	4	4	3	4	4	4	4	27
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	4	4	4	4	4	4	4	28
88	4	4	3	4	3	4	4	26
89	4	4	3	4	4	4	4	27
90	4	4	4	4	4	4	4	28
91	4	4	3	4	4	4	4	27
92	4	4	3	4	4	4	4	27
93	4	4	4	4	4	4	4	28
94	4	4	4	4	3	4	4	27
95	4	4	3	4	4	4	4	27
96	4	4	4	4	4	5	4	29
97	4	4	4	5	4	4	4	29
98	5	4	4	4	4	4	4	29
99	5	5	5	5	4	4	5	33
100	4	4	4	5	4	4	4	29
Jumlah	409	388	379	419	395	410	406	2806
Rata - rata	4,09	3,88	3,79	4,19	3,95	4,1	4,06	28,06









Lampiran 6 : dimensi *responsiveness*, *harapan* pasien

Responden	Pernyataan ke					Jumlah
	13	14	15	16	17	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	4	21
6	4	4	4	4	4	20
7	5	5	5	5	5	25
8	4	3	3	4	4	18
9	4	5	4	4	5	22
10	5	5	5	5	5	25
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	3	3	3	17
19	5	5	5	5	5	25
20	4	5	4	4	4	21
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	20
23	4	5	5	5	4	23
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	5	5	5	4	4	23
28	5	5	5	5	5	25
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	4	20
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	5	4	4	5	5	23
50	4	4	4	4	4	20

(Lanjutan)

51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20
58	3	3	5	5	5	21
59	4	4	5	4	4	21
60	4	4	4	4	4	20
61	5	5	5	5	5	25
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	5	4	4	21
65	4	4	4	4	4	20
66	5	4	4	4	5	22
67	4	4	4	4	4	20
68	5	3	5	5	5	23
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	3	3	18
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	4	4	20
79	4	4	4	4	4	20
80	4	4	4	4	4	20
81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	5	4	21
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	4	20
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	4	4	20
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	4	20
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	4	20
96	4	4	4	4	4	20
97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	4	4	20
Jumlah	409	406	409	408	408	2040
Rata - rata	4,09	4,06	4,09	4,08	4,08	20,4

Lampiran 7 : dimensi *responsiveness*, *persepsi* pasien

Responden	Pernyataan ke					Jumlah
	13	14	15	16	17	
1	4	4	4	4	4	20
2	5	4	4	4	4	21
3	4	3	3	3	3	16
4	3	3	3	3	3	15
5	5	4	4	3	3	19
6	4	4	4	3	3	18
7	5	5 P		5	5	20
8	4	4	4	4	4	20
9	4	5	4	4	5	22
10	4	4	4	4	4	20
11	4	3	4	4	3	18
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	4	4	20
14	4	3	3	3	4	17
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	3	4	19
17	5	4	4	4	4	21
18	4	4	4	4	4	20
19	5	5	5	5	5	25
20	4	5	4	3	4	20
21	4	4	4	3	4	19
22	4	4	3	3	3	17
23	4	5	5	5	4	23
24	4	4	4	4	3	19
25	4	4	4	4	4	20
26	5	4	4	4	4	21
27	5	3	4	3	3	18
28	5	4	4	3	3	19
29	4	4	4	4	4	20
30	4	3	3	3	4	17
31	4	3	4	3	3	17
32	4	4	4	4	4	20
33	4	3	4	3	4	18
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	3	3	18
40	5	4	4	4	4	21
41	4	3	4	3	4	18
42	4	4	4	4	4	20
43	4	3	4	3	3	17
44	4	3	4	3	3	17
45	4	3	4	3	4	18
46	5	4	4	4	4	21
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	5	3	3	3	3	17
50	4	4	4	4	4	20

(Lanjutan)

51	4	4	4	4	4	20
52	4	3	4	4	3	18
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	5	5	5	4	4	23
56	4	4	4	3	4	19
57	4	4	4	4	4	20
58	4	3	5	5	5	22
59	4	5	5	4	4	22
60	5	4	4	4	5	22
61	5	5	5	5	5	25
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	5	4	4	21
65	4	4	4	4	4	20
66	4	3	4	5	5	21
67	4	4	4	4	4	20
68	5	4	5	5	5	24
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	3	3	18
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	3	4	19
73	4	4	4	3	4	19
74	4	3	3	3	3	16
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	3	3	18
78	4	3	4	3	4	18
79	4	4	4	4	4	20
80	4	4	4	3	3	18
81	4	4	4	3	3	18
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	3	3	18
85	4	4	4	3	3	18
86	4	4	4	3	3	18
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	3	3	18
91	4	4	4	3	3	18
92	4	4	4	4	3	19
93	4	4	4	3	4	19
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	3	4	19
96	4	4	4	4	4	20
97	5	4	4	4	4	21
98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	4	4	20
Jumlah	415	390	397	371	382	1955
Rata - rata	4,15	3,9	3,97	3,71	3,82	19,55

Lampiran 8 : dimensi assurance, harapan pasien

Responden	Pernyataan ke				Jumlah
	18	19	20	21	
1	4	4	5	4	17
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	4	4	5	4	17
6	4	4	5	4	17
7	5	5	5	5	20
8	4	4	4	4	16
9	5	5	5	4	19
10	5	5	5	5	20
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	16
17	4	4	4	4	16
18	3	3	5	3	14
19	5	5	5	5	20
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	5	4	5	5	19
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	3	3	4	4	14
27	4	4	4	4	16
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	5	17
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16
34	3	3	4	4	14
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	3	3	4	4	14
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	16
40	3	3	4	4	14
41	4	4	4	4	16
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
44	4	4	4	4	16
45	3	3	4	4	14
46	4	4	4	4	16
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	4	16

(Lanjutan)

51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16
54	4	4	4	4	16
55	4	4	3	4	15
56	4	4	4	4	16
57	4	4	4	4	16
58	5	5	5	5	20
59	5	4	4	4	17
60	4	4	4	4	16
61	5	5	5	5	20
62	4	4	4	4	16
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	3	15
65	3	4	4	4	15
66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	4	16
68	5	5	4	5	19
69	4	4	4	4	16
70	4	4	3	4	15
71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	5	4	4	4	17
75	4	4	4	4	16
76	3	3	4	4	14
77	4	4	4	4	16
78	4	4	4	4	16
79	3	3	4	4	14
80	5	4	4	4	17
81	4	4	4	4	16
82	3	3	4	4	14
83	4	4	4	4	16
84	4	4	5	4	17
85	4	4	4	4	16
86	4	4	4	4	16
87	4	4	4	4	16
88	4	4	4	4	16
89	4	4	4	4	16
90	4	4	4	4	16
91	4	4	4	4	16
92	4	4	4	4	16
93	4	4	4	4	16
94	4	4	4	4	16
95	4	4	4	4	16
96	4	4	4	4	16
97	4	4	4	4	16
98	4	3	3	4	14
99	4	4	4	4	16
100	4	4	4	4	16
Jumlah	401	397	409	406	1613
Rata - rata	4,01	3,97	4,09	4,06	16,13

Lampiran 9 : dimensi *assurance*, *persepsi* pasien

Responden	Pernyataan ke				Jumlah
	18	19	20	21	
1	5	4	4	4	17
2	5	5	4	5	19
3	4	4	4	3	15
4	4	5	3	4	16
5	4	4	3	4	15
6	4	4	3	4	15
7	5	5	5	5	20
8	5	5	4	4	18
9	5	5	5	4	19
10	4	4	5	5	18
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	5	5	4	5	19
15	5	5	4	4	18
16	4	4	4	3	15
17	4	4	4	4	16
18	4	4	5	4	17
19	5	5	5	5	20
20	3	4	3	4	14
21	4	4	3	4	15
22	4	4	4	4	16
23	4	4	5	5	18
24	4	4	3	3	14
25	4	4	4	4	16
26	5	5	4	5	19
27	4	4	3	4	15
28	4	4	3	3	14
29	4	4	4	4	16
30	4	4	3	3	14
31	4	4	3	4	15
32	5	5	4	5	19
33	4	4	3	3	14
34	5	5	4	5	19
35	4	4	4	4	16
36	5	5	4	4	18
37	5	5	4	5	19
38	4	4	4	4	16
39	4	4	3	4	15
40	5	5	4	5	19
41	4	4	3	4	15
42	4	4	4	4	16
43	4	4	3	4	15
44	4	4	4	4	16
45	5	5	4	5	19
46	4	4	4	4	16
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	4	16

(Lanjutan)

51	5	5	4	5	19
52	4	4	3	4	15
53	4	4	4	4	16
54	5	4	4	5	18
55	5	5	4	5	19
56	4	4	4	4	16
57	4	4	4	4	16
58	5	5	5	5	20
59	5	5	4	4	18
60	4	5	4	5	18
61	5	5	5	5	20
62	4	4	4	4	16
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	3	4	4	4	15
66	5	4	5	4	18
67	4	4	4	4	16
68	5	5	4	5	19
69	4	4	4	4	16
70	4	3	3	4	14
71	4	4	4	4	16
72	4	4	3	4	15
73	4	4	3	4	15
74	5	4	4	4	17
75	4	4	4	4	16
76	5	5	4	5	19
77	5	4	4	4	17
78	5	5	4	3	17
79	5	5	4	5	19
80	5	4	3	3	15
81	4	4	3	4	15
82	5	5	4	5	19
83	4	4	4	4	16
84	4	4	3	4	15
85	4	4	4	4	16
86	4	4	4	4	16
87	5	5	4	5	19
88	4	4	4	4	16
89	4	4	4	3	15
90	4	4	4	4	16
91	4	4	4	4	16
P	4	4	3	4	15
93	4	4	3	4	15
94	4	4	4	4	16
95	4	4	3	4	15
96	4	4	4	4	16
97	5	5	4	4	18
98	5	4	4	5	18
99	5	5	4	5	19
100	4	4	4	5	17
Jumlah	432	428	385	417	1662
Rata - rata	4,32	4,28	3,85	4,17	16,62

Lampiran 10 : dimensi *emphaty*, *harapan* pasien

Responden	Pernyataan ke				Jumlah
	22	23	24	25	
1	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16
3	3	4	4	4	15
4	3	4	4	4	15
5	3	4	4	4	15
6	3	4	5	4	16
7	4	5	5	4	18
8	4	4	4	4	16
9	4	5	5	4	18
10	4	5	5	5	19
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	4	4	3	4	15
15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	16
17	4	4	4	4	16
18	3	4	3	4	14
19	4	5	5	5	19
20	4	4	5	4	17
21	4	4	4	4	16
22	3	4	4	4	15
23	4	5	5	4	18
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	3	4	5	4	16
28	3	5	5	5	18
29	4	4	4	4	16
30	3	4	4	4	15
31	4	5	5	5	19
32	3	4	4	4	15
33	3	4	5	5	17
34	3	4	4	4	15
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	16
40	4	4	5	4	17
41	4	4	5	4	17
42	4	4	4	4	16
43	3	5	5	4	17
44	3	5	4	4	16
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	4	4	5	4	17
50	4	4	4	4	16

(Lanjutan)

51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16
54	4	4	4	4	16
55	4	4	4	4	16
56	4	4	5	4	17
57	4	4	4	4	16
58	4	5	5	5	19
59	4	5	5	4	18
60	4	4	4	4	16
61	4	5	5	5	19
62	4	4	4	4	16
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	3	3	4	4	14
66	4	5	5	3	17
67	4	4	4	4	16
68	4	5	5	4	18
69	4	4	4	4	16
70	4	3	3	4	14
71	4	4	4	4	16
72	3	4	5	4	16
73	3	4	5	3	15
74	3	4	5	3	15
75	4	4	4	4	16
76	4	4	4	4	16
77	4	5	5	4	18
78	4	4	5	4	17
79	4	4	4	4	16
80	4	4	5	4	17
81	4	5	5	4	18
82	3	4	4	4	15
83	3	4	4	4	15
84	4	5	5	4	18
85	4	4	5	4	17
86	4	4	5	4	17
87	4	4	4	4	16
88	4	4	5	4	17
89	3	4	4	4	15
90	3	4	4	4	15
91	3	4	4	4	15
92	3	4	5	4	16
93	4	5	5	4	18
94	4	4	5	4	17
95	4	5	5	4	18
96	3	4	4	4	15
97	4	4	4	4	16
98	4	4	4	4	16
99	3	4	4	4	15
100	4	4	4	4	16
Jumlah	374	417	433	404	1628
Rata - rata	3,74	4,17	4,33	4,04	16,28

Responden	Pernyataan ke				Jumlah
	22	23	24	25	
1	4	4	5	4	17
2	4	4	5	4	17
3	4	4	3	4	15
4	4	4	4	3	15
5	4	3	4	3	14
6	5	4	4	4	17
7	5	5	5	4	19
8	4	4	5	5	18
9	5	5	5	4	19
10	5	4	5	4	18
11	3	3	3	4	13
12	4	5	5	4	18
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	16
15	3	4	3	4	14
16	3	3	3	2	11
17	5	5	4	5	19
18	3	4	4	4	15
19	5	5	5	5	20
20	4	4	5	4	17
21	4	4	4	4	16
22	5	3	4	3	15
23	3	5	5	4	17
24	4	3	3	3	13
25	4	4	4	4	16
26	4	4	5	4	17
27	4	4	3	3	14
28	4	3	3	3	13
29	4	4	4	4	16
30	5	3	3	3	14
31	3	4	3	4	14
32	5	4	4	4	17
33	4	3	3	3	13
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	5	5	4	18
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16
39	3	3	3	3	12
40	4	4	5	4	17
41	3	3	3	3	12
42	4	4	4	4	16
43	5	3	3	3	14
44	5	3	3	4	15
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	3	4	3	2	12
50	4	4	4	4	16

(Lanjutan)

51	4	4	4	4	16
52	3	4	3	2	12
53	4	4	4	4	16
54	4	4	4	4	16
55	5	5	4	4	18
56	3	4	3	3	13
57	4	4	4	4	16
58	5	5	5	5	20
59	4	5	5	5	19
60	1	5	5	5	16
61	5	5	5	5	20
62	4	4	4	4	16
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	4	4	4	4	16
66	5	4	4	3	16
67	4	4	4	4	16
68	4	5	5	4	18
69	4	4	4	4	16
70	3	4	4	4	15
71	4	4	4	4	16
72	5	4	3	3	15
73	4	4	3	4	15
74	4	4	3	4	15
75	4	4	4	4	16
76	4	4	4	4	16
77	3	3	3	4	13
78	3	4	3	3	13
79	3	4	3	3	13
80	3	3	3	4	13
81	4	4	3	4	15
82	5	4	4	4	17
83	5	4	4	4	17
84	3	4	3	4	14
85	3	3	3	4	13
86	3	3	3	4	13
87	4	4	4	4	16
88	4	4	3	4	15
89	4	4	3	4	15
90	4	4	3	4	15
91	4	3	3	4	14
92	4	4	3	4	15
93	4	4	3	4	15
94	4	4	3	4	15
95	4	4	3	3	14
96	4	4	4	4	16
97	4	4	4	4	16
98	4	4	4	4	16
99	5	4	4	4	17
100	4	4	4	4	16
Jumlah	397	396	382	384	1559
Rata - rata	3,97	3,96	3,82	3,84	15,59