

## Lampiran 1:Kuisioner

### PENGANTAR

#### KUESIONER KAJIAN PELAKSANAAN PROGRAM JAMKESMAS : STUDI KASUS PADA RSUD WANGAYA, KOTA DENPASAR

Bapak/Ibu pasien peserta JAMKESMAS yang saya hormati,

Dengan ini saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuisioner mengenai "Kajian Pelaksanaan Program JAMKESMAS : Studi Kasus Pada RSUD Wangaya, Kota Denpasar", dalam rangka penelitian guna penyelesaian tugas akhir di Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia.

Dalam kuisioner ini, Bapak/Ibu diharapkan untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan harapan anda **sebelum** mendapatkan perawatan (pengobatan) dan apa yang anda rasakan **setelah** menjalani perawatan di RSUD Wangaya. Tidak ada penilaian jawaban yang benar atau salah atas jawaban yang Bapak/Ibu berikan. Mohon dengan hormat untuk mencantumkan identitas anda. Kerahasiaan identitas responden akan kami jamin sepenuhnya.

Penelitian ini tidak akan selesai tanpa partisipasi dari Bapak/Ibu. Oleh karena itu, atas kesediaan dan perhatian dari Bapak/Ibu, kami ucapan banyak terima kasih.

Peneliti,

I Putu Arif Setianto



(Lanjutan)

**BERIKAN TANDA SILANG PADA PILIHAN DIBAWAH INI**

- Nama :  
Nomor peserta Jamkesmas :  
Jenis Kelamin :  Pria  
                                  Wanita  
Umur : ..... tahun  
Pendidikan terakhir :  Tidak lulus sekolah  
                                  Lulus SD  
                                  Lulus SMP  
                                  Lulus SMU  
                                  Lulusan Akademi  
                                  Lulusan Sarjana  
Pekerjaan :  PNS  
                                  TNI/POLRI  
                                  Wiraswasta  
                                  Lain-lain, sebutkan.....  
Apakah Anda sebelumnya sudah pernah berobat di RSUD Wangaya :  Sudah  
                                  Belum  
Berapa kali Anda berobat dengan menggunakan fasilitas Jamkesmas di RSUD Wangaya :  Baru sekali  
                                  Lebih dari sekali

(Lanjutan)

<p>Petunjuk Pengisian :</p> <p>KOLOM HARAPAN ANDA : Berilah tanda silang (x) atau lingkari pada jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan harapan anda sebelum datang ke RSUD Wangaya</p> <p>KOLOM KONDISI SAAT INI : Berilah tanda silang (x) atau lingkari pada jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang anda lihat dan rasakan setelah mendapatkan perawatan di RSUD Wangaya</p>												
No	Pernyataan		HARAPAN ANDA					KONDISI SAAT INI (PERSEPSI ANDA)				
Target	1	Kelengkapan peralatan medis	tidak lengkap	kurang lengkap	cukup lengkap	lengkap	sangat lengkap	tidak lengkap	kurang lengkap	cukup lengkap	lengkap	sangat lengkap
	2	Kebersihan ruangan	kotor	kurang bersih	cukup bersih	bersih	sangat bersih	kotor	kurang bersih	cukup bersih	bersih	sangat bersih
	3	Kebersihan kamar mandi/toilet	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	Penanganan pengobatan yang diberikan kepada pasien	tidak tepat	kurang tepat	cukup tepat	tepat	sangat tepat	tidak tepat	kurang tepat	cukup tepat	tepat	sangat tepat
	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	Catatan administrasi pasien	tidak lengkap	kurang lengkap	cukup lengkap	lengkap	sangat lengkap	tidak lengkap	kurang lengkap	cukup lengkap	lengkap	sangat lengkap
	10	Kemampuan staff medis dalam memberikan informasi dan penjelasan mengenai penyakit pasien	buruk	kurang baik	cukup baik	baik	sangat baik	buruk	kurang baik	cukup baik	baik	sangat baik
	11	Kemampuan menyediakan fasilitas yang Anda butuhkan	tidak baik	kurang baik	cukup baik	baik	sangat baik	tidak baik	kurang baik	cukup baik	baik	sangat baik
	12	Ketersediaan obat-obatan di apotek rumah sakit (tidak perlu membeli di luar rumah sakit)	tidak lengkap	kurang lengkap	cukup lengkap	lengkap	sangat lengkap	tidak lengkap	kurang lengkap	cukup lengkap	lengkap	sangat lengkap
	13	Ketersediaan darah di rumah sakit	tidak tersedia	kurang tersedia	cukup tersedia	tersedia	selalu tersedia	tidak tersedia	kurang tersedia	cukup tersedia	tersedia	sangat tersedia

(Lanjutan)

Responsiveness	14	Dokter yang bertugas 24 jam	tidak siaga	kurang siaga	cukup siaga	siaga	sangat siaga	tidak siaga	kurang siaga	cukup siaga	siaga	sangat siaga
	15	Perawat yang bertugas jaga	tidak siaga	kurang siaga	cukup siaga	siaga	sangat siaga	tidak siaga	kurang siaga	cukup siaga	siaga	sangat siaga
	16	Kesigapan (cekatan) dokter dalam menangani pasien	lamban	kurang cekatan	cukup cekatan	cekatan	sangat cekatan	lamban	kurang cekatan	cukup cekatan	cekatan	sangat cekatan
	17	Kesigapan perawat dalam menangani pasien	lamban	kurang cekatan	cukup cekatan	cekatan	sangat cekatan	lamban	kurang cekatan	cukup cekatan	cekatan	sangat cekatan
	18	Kesigapan petugas dalam menerbitkan Surat Keabsahan Peserta (SKP) JAMKESMAS	lamban	kurang cekatan	cukup cekatan	cekatan	sangat cekatan	lamban	kurang cekatan	cukup cekatan	cekatan	sangat cekatan
	19	Ketersediaan dokter ahli (spesialis) dari berbagai bidang	tidak lengkap	kurang lengkap	cukup lengkap	lengkap	sangat lengkap	tidak lengkap	kurang lengkap	cukup lengkap	lengkap	sangat lengkap
Assurance	20	Keterampilan perawat dalam menangani pasien	tidak terampil	kurang terampil	cukup terampil	terampil	sangat terampil	tidak terampil	kurang terampil	cukup terampil	terampil	sangat terampil
	21	Kemampuan memberikan pelayanan secara individual/pribadi	buruk	kurang baik	cukup baik	baik	sangat baik	buruk	kurang baik	cukup baik	baik	sangat baik
	22	Perilaku staff medis dalam menimbulkan rasa percaya	meragukan	kurang meyakin kan	cukup meyakin kan	meyakin kan	sangat meyakin kan	meragukan	kurang meyakin kan	cukup meyakin kan	meyakin kan	sangat meyakin kan
	23	Perlakuan yang diberikan terhadap pasien Jamkesmas dan pasien umum lainnya	berbeda	agak berbeda	cukup sama	sama	sama persis	berbeda	agak berbeda	cukup sama	sama	sama persis
Empathy	24	Kelonggaran waktu dalam menerima pasien baru	tidak toleran	kurang toleran	cukup toleran	toleran	sangat toleran	tidak toleran	kurang toleran	cukup toleran	toleran	sangat toleran
	25	Sikap karyawan terhadap pasien	tidak ramah	kurang ramah	cukup ramah	ramah	sangat ramah	tidak ramah	kurang ramah	cukup ramah	ramah	sangat ramah
	26	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:Gap ServQUAL

Pasien		Perhitungan Gap Servqual																															
		TANGIBLE					RELIABLE					RESPONSIVENESS					ASSURANCE				EMPATHY				TOTAL GAP								
		1	2	3	4	5	GAP	6	7	8	9	10	11	12	13	GAP	14	15	16	17	18	GAP	19	20	21	22	GAP	23	24	25	26	GAP	
1	E	5	5	4	5	5		5	5	4	4	4	4	4	4		5	5	4	4	4		4	5	5	5		5	5	5	5		-26
	P	4	4	4	4	4		4	3	4	4	3	3	3	3		4	4	3	4	4		3	2	4	3		4	4	4	4		-4
2	E	4	3	3	3	3		5	5	4	5	4	4	4	4		4	4	4	4	4		3	4	4	4		4	3	4	4		-7
	P	3	4	4	4	4		3	4	4	4	3	4	3	4		3	4	3	3	3		4	4	3	4		4	4	4	4		-7
3	E	5	4	4	5	4		4	4	5	4	4	4	4	5		4	4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		-7
	P	4	4	4	4	4		4	4	4	4	3	4	3	3		4	3	2	1	4		4	4	3	3		4	3	3	3		-18
4	E	4	4	3	3	4		5	5	5	5	5	5	5	5		4	4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	5	5		-15
	P	4	4	3	3	4		4	4	4	4	4	4	4	4		3	3	4	3	3		4	4	4	4		4	4	3	4		-15
5	E	4	4	4	4	4		5	5	4	4	5	5	5	5		4	5	4	4	4		3	4	4	4		4	2	4	3		-12
	P	4	4	3	2	3		4	4	4	4	4	4	3	3		4	4	4	4	5		3	3	3	3		5	3	4	4		-12
6	E	5	4	4	5	3		4	5	4	4	4	4	5	5		4	4	4	4	4		5	4	4	4		4	5	5	5		-19
	P	4	3	4	3	4		4	4	4	4	3	3	4	3		4	4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	4	4		-19
7	E	5	4	4	4	4		5	5	5	4	5	4	5	4		5	5	5	5	5		5	4	4	4		5	4	5	3		-9
	P	5	3	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	5		4	4	4	4	4		5	4	5	4		4	4	4	4		-9
8	E	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		0
	P	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		0
9	E	5	4	4	4	5		5	5	5	4	5	5	3	5		5	5	5	5	5		4	4	3	4		4	5	5	4		0
	P	4	3	4	3	3		4	4	5	4	5	4	4	3		3	4	4	3	3		4	4	5	4		4	4	5	5		0
10	E	4	4	3	4	4		4	4	4	4	4	5	5	4		3	4	3	3	4		3	4	4	4		4	4	5	5		-15
	P	4	4	3	4	4		4	4	4	4	4	5	5	4		3	3	4	4	3		3	4	4	4		4	4	4	4		-15
11	E	4	3	3	3	3		4	4	4	4	4	4	5	4		5	5	5	5	5		4	5	4	4		4	4	5	4		-2
	P	4	4	4	4	4		4	4	5	4	5	4	4	4		4	4	4	4	4		3	3	4	3		4	4	4	4		-5
12	E	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	3		4	4	4	4	4		4	4	4	4		5	4	5	4		-5
	P	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		-28
13	E	5	3	3	4	4		4	5	4	5	5	5	5	5		5	5	5	5	4		5	5	5	5		4	4	5	4		-41
	P	3	3	3	3	3		4	4	1	3	2	3	2	4		4	4	3	3	4		3	3	3	2		1	3	3	3		-41
14	E	-2	0	0	-1	-1		0	-1	-3	-2	-3	-2	-3	-1		-1	-1	-2	-2	0		-6	-2	-2	-2		-9	-3	-1	-2		-41
	P	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	5	5		4	4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	5	4		-25
15	E	4	4	4	4	4		4	5	4	4	4	5	5	4		5	5	4	5	4		4	4	4	4		5	4	5	4		-15
	P	4	4	3	4	3		4	4	3	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		4	3	4	3		4	3	4	3		-15
	P-E	0	0	-1	0	-1		0	-1	0	0	-1	-1	0	-1		-1	-1	0	-1	0		-3	0	-1	0		-2	-1	-1	-1		-4

(Lanjutan)

16	E	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3
	P	3	4	3	2	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4
	P-E	-1	0	0	-2	1	-2	-1	-2	-1	1	-1	0	0	-5	0	0	0	1
17	E	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	3
	P	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
	P-E	0	-2	-1	0	0	-3	-2	0	-1	-2	-1	-2	0	-8	0	-1	1	0
18	E	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
	P	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	5	4	3
	P-E	-2	-3	-2	-2	-1	-10	0	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-9	-1	0	1	0
19	E	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
	P	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
	P-E	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-2	0	0
20	E	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	3
	P	4	2	2	3	1	-5	-1	-1	-1	1	1	0	-1	-1	-3	1	1	0
	P-E	1	-2	-2	0	-2	-5	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-3	1	0	0
21	E	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
	P	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
	P-E	-1	-1	-2	-2	-1	-7	-2	-1	0	-1	-1	-2	-1	-9	-1	0	0	0
22	E	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3
	P	5	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
	P-E	1	0	0	0	-2	-1	-1	1	1	-1	0	1	0	0	1	-1	0	0
23	E	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4
	P	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
	P-E	-1	-2	-1	-1	-1	-6	-1	-1	0	0	-1	-1	1	1	-2	0	0	0
24	E	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
	P	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2
	P-E	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1
25	E	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
	P	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
	P-E	-1	0	-1	0	-1	-3	1	0	-1	0	-1	-1	-1	-4	0	0	0	0
26	E	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
	P	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P-E	-1	0	-1	-2	0	-4	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	-1	0
27	E	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	P	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
	P-E	0	-1	-1	0	0	-2	1	0	1	1	0	0	5	0	0	0	0	1
28	E	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4
	P	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
	P-E	-2	-2	-2	-1	-3	-10	-1	0	0	0	1	1	-1	-1	-1	-2	-2	-8
29	E	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4
	P	4	3	1	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3
	P-E	1	-1	-3	-3	-2	-8	-1	-1	-2	-1	-2	0	-1	-9	-1	0	1	-2
30	E	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4
	P	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
	P-E	-1	0	-1	-2	-1	-5	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-13	-1	0	-1	0	0
31	E	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
	P	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3
	P-E	-1	0	0	-1	-1	-3	0	1	1	1	-1	0	1	0	3	-1	0	-4

(Lanjutan)

32	E	4 5 5 4 4   5 4 4 3 3   4 4 4 3 3   4 4 4 3   4 4 4 3   3   4 4 3 3 4   -1 1 1 -1 0   1 -1 0   3 3 2 3   3 3 2 3   4 4 4 3   3
	P-E	-1 -2 -1 0 0   -4 -2 -1 0 1   1 -1 -1 0 -3   0 0 -1 -1 1   -1 1 1 -1 0   1 1 -1 -2 1   1 -1 1 0   1 1 -1 -2 1   1 1 -1 -2 1   1 1 -1 0   1 1 -1 0   1 1 -1 0   -5
33	E	4 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 4 4 3 3   4 4 4 3 3   4 4 4 3 3   3   4 4 4 3 3   3 3 3 3 4   3 3 3 3 4   3 3 3 4 3   4 3 3 3 3   3 5 5 5 5   3 5 5 5 5   3
	P	3 3 3 3 3   3 4 4 3 3   4 4 4 3 3   4 4 4 3 3   4 4 4 3 3   3   4 4 4 3 3   3 3 3 3 4   3 3 3 3 4   3 3 3 4 3   4 3 3 3 3   3 5 5 5 5   3 5 5 5 5   3
34	E	4 4 4 4 4   4 4 3 3 3   3 4 4 3 3   4 4 4 3 3   4 4 4 3 3   3   4 4 4 3 3   3 3 3 3 2   4 3 3 3 3   4 3 3 4 3   4 4 4 4 4   4 4 4 4 4   4 4 4 4 4   4
	P	3 4 4 4 3   4 4 3 3 3   3 4 4 3 3   4 4 4 3 3   4 4 4 3 3   3   4 4 4 3 3   3 3 3 3 2   4 3 3 3 3   4 3 3 4 3   4 4 4 4 4   4 4 4 4 4   4 4 4 4 4   4
	P-E	-1 0 0 0 0   0 -1 0 1 1   0 0 0 1 1   1 1 1 1 5   -1 -1 0 1 0   0 0 1 1 0   -1 0 0 1 -1   0 1 1 0 0   1 1 -1 1 0   1 1 -1 1 0   1 1 -1 1 0   1 1 -1 1 0   1 1 -1 1 0   -23
35	E	5 4 5 5 5   5 5 5 4 5   5 5 5 5 5   5 5 5 4 5   5 5 5 5 5   5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 4 4 4 4   5 4 4 4 4   5 4 4 4 4   5
	P	2 3 3 3 3   3 4 4 3 3   4 4 4 3 3   5 4 4 3 3   4 4 4 3 3   5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 4 4 4 4   5 4 4 4 4   5 4 4 4 4   5
	P-E	-3 -1 -2 -2 -3   -11 -2 -1 -1 -1   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -2 1 -10   -1 1 -2 1 -2   -1 1 -2 2 -2   -1 1 -3 1 1   -1 1 -4 2 -1   -1 1 -4 2 -1   -1 1 -4 2 -1   -1 1 -4 2 -1   -1 1 -4 2 -1   -38
36	E	4 4 4 5 5   5 5 4 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 4 4 4 5   5 4 4 4 5   5 4 4 4 5   5
	P	2 3 3 4 4   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 4 4 4 5   5 4 4 4 5   5 4 4 4 5   5
	P-E	-2 -1 -1 -1 -6   -2 -2 -1 2 -2   -2 -2 2 -2 -2   -2 -1 15   -1 -1 1 1 -1   -1 -1 2 2 -2   -1 1 3 1 -1   -1 1 4 2 -7   -2 1 -1 1 -2   -2 1 -1 1 -2   -2 1 -1 1 -2   -2 1 -1 1 -2   -2 1 -1 1 -2   -39
37	E	4 4 5 5 5   5 5 4 5 5   5 5 5 4 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5
	P	3 3 3 3 3   4 4 3 3 3   4 4 3 3 3   4 4 3 3 3   4 4 3 3 3   5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5
	P-E	-1 -1 -2 -2 -8   -1 -1 2 1 -2   -1 1 -2 1 -2   -1 1 -2 1 -11   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -1 2 2   -1 1 -1 2 2   -1 1 -1 2 2   -1 1 -1 2 2   -1 1 -1 2 2   -39
38	E	4 5 5 5 5   4 5 5 5 5   4 5 5 5 5   4 5 5 5 5   4 5 5 5 5   5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5
	P	3 4 4 3 3   3 3 3 3 3   3 4 3 3 3   3 4 3 3 3   3 4 3 3 3   5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5
	P-E	-1 -1 -1 -2 -7   -1 2 2 1 -1   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -1 1 -10   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -1 1 -1   -1 2 2 1 -2   -1 2 2 1 -2   -1 2 2 1 -2   -1 2 2 1 -2   -1 2 2 1 -2   -38
39	E	4 4 4 4 4   4 4 4 4 5   4 4 4 5 5   4 4 4 5 5   4 4 4 5 5   5   4 4 4 5 5   4 4 4 5 5   4 4 4 5 5   4 4 4 5 5   4 4 4 5 5   4 4 4 5 5   4 4 4 5 5   4 4 4 5 5   5
	P	3 3 3 3 2   3 4 3 3 2   3 4 3 3 2   3 4 3 3 2   3 4 3 3 2   5   4 4 4 5 5   4 4 4 5 5   4 4 4 5 5   4 4 4 5 5   4 4 4 5 5   4 4 4 5 5   4 4 4 5 5   4 4 4 5 5   5
	P-E	-1 -1 -1 -1 -6   -1 1 -2 2 -6   -1 1 -2 2 -6   -1 1 -2 1 12   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -1 1 -1   -1 1 -1 1 -1   -34
40	E	4 5 5 5 5   5 5 4 4 4   5 5 4 4 4   5 5 4 5 5   5 5 4 5 5   5   4 5 4 4 4   4 5 4 4 4   4 5 4 4 4   4 5 4 4 4   4 5 4 4 4   4 4 4 4 4   4 4 4 4 4   4 4 4 4 4   5
	P	2 3 4 3 3   3 2 2 3 3   3 2 2 3 3   3 2 2 3 3   3 2 2 3 3   5   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3
	P-E	-2 -2 -1 -2 -9   -2 3 2 1 -2   -2 1 -1 2 -14   -2 1 -2 2 -1   -2 1 -1 1 -7   -2 1 -1 1 -1   -2 1 -1 1 -1   -2 1 -1 1 -1   -2 1 -1 2 2   -2 1 -1 2 2   -2 1 -1 2 2   -2 1 -1 2 2   -2 1 -1 2 2   -41
41	E	5 5 5 4 4   5 4 5 5 5   5 4 5 5 5   5 4 5 5 5   5 4 5 5 5   5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5
	P	2 3 3 3 3   3 2 2 3 3   3 2 2 3 3   3 2 2 3 3   3 2 2 3 3   5   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   5
	P-E	-3 -2 -2 -1 -9   -2 2 2 2 -2   -2 2 2 2 -2   -2 2 2 2 -3   -2 2 17   -2 2 1 12   -2 1 -1 2 1   -2 1 -1 1 1   -2 1 -1 1 1   -2 1 -1 1 1   -2 1 -1 1 1   -2 1 -1 1 1   -2 1 -1 1 1   -46
42	E	4 4 4 5 5   5 5 4 5 5   5 5 4 5 5   5 5 4 5 5   5 5 4 5 5   5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5
	P	2 2 3 3 3   3 2 2 3 3   3 2 2 3 3   3 2 2 3 3   3 2 2 3 3   5   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   3 3 3 3 3   5
	P-E	-2 -2 -1 2 -9   -1 2 2 1 -2   -1 2 2 1 -2   -1 2 2 1 -15   -2 1 15   -2 1 1 14   -2 1 1 1 1   -2 1 1 1 1   -2 1 1 1 1   -2 1 1 1 1   -2 1 1 1 1   -2 1 1 1 1   -2 1 1 1 1   -41
43	E	4 4 4 5 5   5 5 5 4 5   5 5 5 4 5   5 5 5 4 5   5 5 5 4 5   5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5
	P	3 3 3 4 3   3 4 4 3 4   3 4 4 3 4   3 4 4 3 4   3 4 4 3 4   5   3 3 3 3 4   3 3 3 3 4   3 3 3 3 4   3 3 3 3 4   3 3 3 3 4   3 3 3 3 4   3 3 3 3 4   3 3 3 3 4   5
	P-E	-1 -1 -1 2 -6   -2 1 1 1 -6   -2 1 1 1 -6   -2 1 1 1 -11   -2 1 11   -2 1 1 1 1   -2 1 1 1 1   -2 1 1 1 1   -2 1 1 1 1   -2 1 1 1 1   -2 1 1 1 1   -2 1 1 1 1   -2 1 1 1 1   -36
44	E	4 5 5 5 4   5 4 5 5 5   5 4 5 5 5   5 4 5 5 5   5 4 5 5 5   5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5
	P	3 3 3 4 3   3 3 3 4 3   3 3 3 4 3   3 3 3 4 3   3 3 3 4 3   5   3 3 3 3 5   3 3 3 3 5   3 3 3 3 5   3 3 3 3 5   3 3 3 3 5   3 3 3 3 5   3 3 3 3 5   3 3 3 3 5   5
	P-E	-1 -2 -2 -1 -7   -2 -1 2 1 -7   -2 1 -1 1 -7   -2 1 -1 1 -0   -2 1 8   -2 1 1 1 0   -2 1 1 1 0   -2 1 1 1 0   -2 1 1 1 0   -2 1 1 1 0   -2 1 1 1 0   -2 1 1 1 0   -2 1 1 1 0   -23
45	E	4 4 4 4 3   4 3 4 4 4   4 3 4 4 4   4 3 4 4 4   4 3 4 4 4   3   3 4 4 4 4   3 4 4 4 4   3 4 4 4 4   3 4 4 4 4   3 4 4 4 4   4 4 4 4 4   4 4 4 4 4   4 4 4 4 4   5
	P	3 3 3 3 2   2 2 2 3 3   3 3 3 3 2   3 2 2 3 3   3 2 2 3 3   3   3 3 3 3 4   3 3 3 3 4   3 3 3 3 4   3 3 3 3 4   3 3 3 3 4   4 4 4 4 4   4 4 4 4 4   4 4 4 4 4   5
	P-E	-1 -1 -1 1 -5   -2 -1 1 1 -5   -2 1 1 1 -1   -2 1 1 1 -1   -2 1 1 1 -1   -2 1 1 1 -1   -2 1 1 1 -1   -2 1 1 1 -1   -2 1 1 1 -1   -2 1 1 1 -1   -2 1 1 1 -1   -2 1 1 1 -1   -27
46	E	4 5 4 4 5   4 4 5 5 5   4 4 5 5 5   4 4 5 5 5   4 4 5 5 5   5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5
	P	3 4 3 3 3   3 3 3 4 3   3 3 3 4 3   3 4 3 3 3   3 4 3 3 3   5   3 3 3 3 5   3 3 3 3 5   3 3 3 3 5   3 3 3 3 5   3 3 3 3 5   3 3 3 3 5   3 3 3 3 5   3 3 3 3 5   5
	P-E	-1 -1 -1 1 -5   -1 1 1 1 -5   -1 1 1 1 -5   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -24
47	E	4 4 4 5 4   5 4 5 4 4   5 4 5 4 4   5 4 5 4 4   5 4 5 4 4   5   5 5 5 5 4   5 5 5 5 4   5 5 5 5 4   5 5 5 5 4   5 5 5 5 4   4 4 5 5 5   4 4 5 5 5   4 4 5 5 5   4
	P	3 3 3 4 3   4 3 4 3 3   4 3 4 3 3   4 3 4 3 3   4 3 4 3 3   5   3 3 3 4 4   3 3 3 4 4   3 3 3 4 4   3 3 3 4 4   3 3 3 4 4   3 3 4 4 4   3 3 4 4 4   3 3 4 4 4   3
	P-E	-1 -1 -1 1 -5   -1 1 1 1 -5   -1 1 1 1 -5   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -23
48	E	5 5 5 4 4   4 4 4 4 3   4 4 4 4 3   4 4 4 4 3   4 4 4 4 3   5   4 4 5 5 5   4 4 5 5 5   4 4 5 5 5   4 4 5 5 5   4 4 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5 5 5 5 5   5
	P	4 4 4 3 3   3 3 3 4 3   3 3 3 4 3   3 4 3 3 3   3 4 3 3 3   5   3 3 4 4 4   3 3 4 4 4   3 3 4 4 4   3 3 4 4 4   3 3 4 4 4   4 4 5 5 5   4 4 5 5 5   4 4 5 5 5   4
	P-E	-1 -1 -1 -1 -5   -1 1 1 1 -5   -1 1 1 1 -5   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -1 1 1 1 -1   -11



## (Lanjutan)

65	E	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P	3	2	2	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
	P-E	0	-1	-1	0	-1	-3	0	0	-1	0	-1	0	0	0	-3	0	0	0
66	E	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
	P	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
	P-E	-1	-1	-2	-1	-1	-6	-1	-1	0	-1	-1	1	1	-3	1	1	-1	-1
67	E	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
	P-E	0	-1	-1	0	0	-2	0	0	-1	-1	0	0	-1	-3	0	0	0	0
68	E	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
	P	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
	P-E	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0
69	E	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
	P	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3
	P-E	-1	0	-1	-1	-1	-4	0	0	1	0	1	1	-1	0	2	-1	0	0
70	E	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
	P	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	2	3
	P-E	0	0	0	-1	-1	-2	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-4	-1	-2	-1	-1
71	E	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
	P	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
	P-E	-1	-2	-2	-2	-2	-9	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-9	0	0	0	0
72	E	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P-E	1	0	0	-1	-1	-1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
73	E	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
	P	5	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4
	P-E	0	0	0	-1	-1	-2	0	0	0	0	0	-1	0	-1	0	0	0	0
74	E	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
	P	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5
	P-E	0	-1	-1	-1	-1	-4	0	0	0	-1	0	0	0	-1	0	0	1	2
75	E	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P	4	2	1	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	P-E	0	-2	-3	-2	-1	-8	-1	0	-2	-1	-1	-1	-1	-8	-1	-1	-1	-1
76	E	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
	P	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
	P-E	-1	-2	-1	0	-1	-5	0	0	0	0	0	0	-2	-1	-3	-1	-1	0
77	E	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
	P	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
	P-E	1	1	1	0	0	3	0	-1	-1	1	1	1	0	0	-1	-1	0	1
78	E	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
	P	5	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
	P-E	0	-1	-1	0	-2	-4	-2	-1	0	0	0	-1	-5	0	0	1	0	-1
79	E	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
	P	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
	P-E	-1	0	0	-1	-1	-3	-1	0	1	1	0	0	-1	0	0	0	1	-1
80	E	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5
	P	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
	P-E	0	-1	-1	-2	0	-4	-1	-1	-2	-1	0	0	0	-5	-1	-1	-1	-1
81	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
	P	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
	P-E	-2	-1	-1	-2	-2	-8	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-12	-1	-1	-1	-1



Lampiran 3: Uji validitas ekspektasi pasien

**Uji Validitas Ekspektasi Pasien**

Pertanyaan	TANGIBLE					RELIABLE							RESPONSIVENESS					ASSURANCE				EMPATHY				Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	120
2	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	102
3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	112
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3
6	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	112
7	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	116
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
9	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	117
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	103
11	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	108
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	106
13	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	118
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	107
15	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	112
16	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	97
17	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	104
18	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	106
19	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	96
20	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	90
21	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
22	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	95
23	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	3	103
24	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	99
25	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	5	4	94
26	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	104
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
28	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	105
29	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	5	3	3	104
30	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	114
31	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	95
32	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	101
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	88
34	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	104
35	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	121
36	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	124
37	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	116
38	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
39	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	121
40	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	116
41	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	125
42	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	116
43	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	123

(Lanjutan)

44	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	121
45	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	100
46	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	114
47	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	113
48	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	117
49	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	115
50	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	116
51	3	5	4	5	5	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	105
52	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	4	3	3	3	4	3	85
53	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109
54	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	108
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
56	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	101
57	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	5	110
58	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	3	4	90
59	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	108
60	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	111
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	124
62	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	110
63	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	83
64	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	86
65	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	96
66	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	104
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
68	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	106
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	109
70	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	114
71	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	119
72	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	103
73	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	115
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	110
75	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	103
76	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	108
77	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	91
78	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	110
79	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	114
80	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	108
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	114
82	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	107
83	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	107
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
85	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	106
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106
87	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106
88	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	112
89	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
90	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	101

(Lanjutan)

91	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	111
92	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	109	
93	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	117	
94	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	121		
95	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	111		
Korelasi	0.556	0.54	0.631	0.585	0.629	0.662	0.614	0.655	0.667	0.613	0.602	0.477	0.59	0.642	0.723	0.724	0.689	0.635	0.634	0.559	0.48	0.641	0.526	0.297	0.459	0.318				



Lampiran 4: Uji validitas persepsi pasien

**Uji Validitas Persepsi Pasien**

Pertanyaan	TANGIBLE					RELIABLE							RESPONSIVENESS				ASSURANCE				EMPATHY				Jumlah		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	94
2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	95
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	90
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	97
5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	3	4	95
6	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	93
7	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	107
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
9	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	102
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	101
11	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	103
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
13	3	3	3	3	3	4	4	1	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	77
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	82	
15	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	97	
16	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	90	
17	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	93	
18	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	5	4	3	4	4	4	4	83	
19	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	92	
20	4	2	2	3	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	83	
21	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	88	
22	5	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	90	
23	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	90	
24	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	2	2	90	
25	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	83	
26	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	97	
27	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	83	
28	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	83	
29	4	3	1	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	81	
30	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	92	
31	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	80	
32	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	89	
33	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	86		
34	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	81		
35	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	83	
36	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	85	
37	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77	
38	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	3	4	86	
39	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	5	87	
40	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
41	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	79	
42	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	1	3	3	75	
43	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	87	

(Lanjutan)

44	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	3	3	3	4	5	4	4	4	98	
45	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	73	
46	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	90	
47	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	90	
48	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	6	5	5	6	3	3	4	4	106	
49	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	93	
50	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	95	
51	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	101	
52	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	74	
53	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	96	
54	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	89	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
56	5	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	90
57	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	4	5	3	4	92	
58	5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	96	
59	4	3	3	2	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	89	
60	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	94	
61	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	5	79	
62	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	
63	3	2	2	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	62	
64	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	80	
65	3	2	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	86	
66	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	86	
67	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	97	
68	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
69	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	96	
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	1	3	3	4	2	3	3	3	90	
71	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	92	
72	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
73	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	103	
74	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	106	
75	4	2	1	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	73	
76	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	95	
77	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	90	
78	5	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	99	
79	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
80	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	91	
81	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	84	
82	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	1	1	3	4	3	4	76	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	75	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	
85	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	96	
86	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	89	
87	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	98	
88	5	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	99	
89	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	98	
90	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	90	

(Lanjutan)

91	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	98	
92	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103		
93	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	89		
94	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	91		
95	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	99		
Korelasi	0.474	0.406	0.404	0.461	0.45	0.445	0.435	0.632	0.523	0.592	0.56	0.626	0.567	0.48	0.47	0.503	0.473	0.464	0.433	0.458	0.629	0.52	0.58	0.45	0.463	0.52



Lampiran 5: Uji reliabilitas ekspektasi pasien

**Uji Reliabilitas Ekspektasi Pasien**

Pertanyaan	1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	23	25	total skor ganjil	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	total skor genap
1	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	60	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	60
2	4	3	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	52	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	50
3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	54	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	56	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	56
5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	55	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	3	52
6	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	56	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	56
7	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	60	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	56
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
9	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	59	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	58
10	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	51	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	52
11	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	53	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	55
12	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	55	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
13	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	61	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	57
14	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	54	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53
15	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	58	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	54
16	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	47	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	50
17	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	52	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	52
18	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	53	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	53
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	47
20	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	46	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	44
21	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	55	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	55
22	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	49	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	46	
23	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	52	4	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	2	3	51
24	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	49	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50
25	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	47	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	5	47	
26	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	51	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	53	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40
28	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	54	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	51
29	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	2	3	50	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3	54
30	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	59	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4	55
31	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	49	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	46	
32	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	50	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	51
33	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	43	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	45
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	52
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	63	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	58
36	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	62
37	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	56	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	60	
38	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	62	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	62
39	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	61	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	60
40	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	60	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	56	
41	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	62	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	63
42	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	60	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	56	
43	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	61	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	62

(Lanjutan)

44	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	59	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	62	
45	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	50	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	50	
46	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	57	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	57	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	55	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	58	
48	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	57	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	58	
49	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	57	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	58	
50	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	57	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	59	
51	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	53	5	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	52	
52	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	42	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	43	
53	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	54	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	55	
54	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	54	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	54	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	
56	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	49	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	3	52	
57	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	3	5	56	5	5	5	5	4	3	4	4	2	3	4	5	54	
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	3	46	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	44	
59	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	55	
60	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	57	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	54	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	61	
62	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	54	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	56	
63	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	41	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	
64	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	44	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	42	
65	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	47	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	49	
66	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	53	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	51
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	
68	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	54	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	52	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54		
70	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	56	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	58	
71	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	62	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	1	457	
72	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	52	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	51
73	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	57	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	58	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	55	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	55	
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51	
76	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	54	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	54	
77	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	45	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	46	
78	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	55	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	55	
79	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	57	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	57	
80	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	54	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	54	
81	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	58	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	56
82	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	55	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	52	
83	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	
84	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	40	
85	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	54	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	52	
86	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
87	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
88	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	56	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	56
89	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	57	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	57
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	50

(Lanjutan)

91	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	55	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	56
92	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	53	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	56	
93	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	58	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	59
94	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	60	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	61	
95	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	56	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	55	
Korelasi															0.923													



Lampiran 5: Uji reliabilitas ekspektasi pasien

**Uji Reliabilitas Persepsi Pasien**

Pertanyaan	1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	23	25	Total Skor Ganjil	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	Total Skor Genap
1	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	48	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	46	
2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	49	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	46	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	3	4	45	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	45	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	48	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	49	
5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	48	4	2	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	47	
6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	47	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	46	
7	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	
9	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	51	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	51	
10	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	50	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	51	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	52	
12	3	3	3	3	3	3	3	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	39	3	3	3	3	3	3	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	39	
13	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	1	3	40	3	3	4	1	2	2	4	3	4	3	2	3	37	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	1	41	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	41	
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	47	
16	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	44	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	46	
17	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	46	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	47	
18	3	2	2	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	43	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	4	4	40	
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	47	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	45	
20	4	2	1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	42	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	<b>3</b>	<b>3</b>	41	
21	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	44	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	44	
22	5	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	46	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	44	
23	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	46	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	344	
24	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	45	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	2	45	
25	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	41	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	5	42	
26	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	48	
27	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	41	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	42	
28	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	42	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	41	
29	4	1	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	40	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	41	
30	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	47	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	45	
31	3	3	3	5	4	4	4	3	2	3	2	2	2	40	4	3	4	4	3	4	3	2	2	3	2	3	40	
32	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	43	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	46	
33	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	45	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	41	
34	3	4	4	3	3	3	3	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	43	4	3	4	3	3	3	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	38	
35	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	42	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	41	
36	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	42	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	<b>3</b>	<b>3</b>	43	
37	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	37	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	40	
38	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	1	4	43	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	43	
39	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	42	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	5	45	
40	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	37	
41	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	43	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	40	
42	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	1	37	2	3	4	2	3	2	3	4	4	3	2	<b>3</b>	38	

(Lanjutan)

43	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	41	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	46	
44	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	2	3	5	49	3	4	3	3	4	5	5	5	2	3	4	4	4	49	
45	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	46	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	36	
46	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	46	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	44	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	43	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	47	
48	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	6	5	3	4	52	4	3	3	3	4	5	4	5	5	6	3	4	54
49	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	47	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	46	
50	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	46	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	49	
51	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	52	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	49	
52	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	38	2	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	2	3	36	
53	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	48	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	48	
54	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	45	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	44	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	
56	5	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	46	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	44	
57	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	3	5	4	48	3	4	3	4	5	4	4	3	1	3	4	3	3	44	
58	5	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	50	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	46	
59	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	49	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	
60	4	4	3	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	46	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	48	
61	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	40	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	39	
62	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	41	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	43	
63	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	32	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	30	
64	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	40	
65	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	43	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	43
66	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	42	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	44	
67	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	48	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	49	
68	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	46	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	44	
69	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	48	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	2	3	48
70	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	46	4	4	4	4	4	4	5	3	4	1	3	2	3	44	
71	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	48	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	3	44	
72	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	49	
73	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	53	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	50		
74	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	53	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	53	
75	4	1	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	38	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	35	
76	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	48	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	47	
77	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	45	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	45	
78	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	50	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	49	
79	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	54	
80	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	47	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	44	
81	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	43	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
82	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	1	4	4	41	4	2	3	2	2	2	3	4	2	1	3	3	35		
83	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	37	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	49	
85	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	49	4	3	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	47	
86	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	45	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	44	
87	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	49	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	4	49		
88	5	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	48	
89	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	49	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	

(Lanjutan)

90	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	46	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	44
91	4	2	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	49	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	49
92	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	45	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	44
94	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	44	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	47	
95	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	49	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	50	
Korelasi														0.888														