

### Tabulasi Harapan Kepuasan Pasien

No.	Tangibles	Skor					
		1	2	3	4	5	Total
1.	RS memiliki tempat parkir yang luas dan nyaman	0	0	15	37	48	100
		0%	0%	15%	37%	48%	100%
2.	RS memiliki ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas lengkap (tempat duduk, TV)	0	0	8	53	39	100
		0%	0%	8%	53%	39%	100%
3.	Memiliki fasilitas peralatan medis yang memadai	0	0	4	47	49	100
		0%	0%	4%	47%	49%	100%
4.	Memiliki fasilitas UGD, apotek, laboratorium, dan rontgen yang memadai	0	0	2	48	50	100
		0%	0%	2%	48%	50%	100%
5.	Ruangan rawat inap tertata dengan teratur dan rapi	0	0	2	46	52	100
		0%	0%	2%	46%	52%	100%
6.	Petugas kebersihan selalu datang setiap hari untuk membersihkan fasilitas kamar mandi/WC	0	0	2	48	50	100
		0%	0%	2%	48%	50%	100%
7.	RS menjamin kelancaran air di kamar mandi	0	0	1	46	53	100
		0%	0%	1%	46%	53%	100%
8.	Memiliki fasilitas penunjang dalam proses administrasi pelayanan seperti komputer	0	0	3	39	58	100
		0%	0%	3%	39%	58%	100%
9.	Tersedianya tempat duduk di ruang tunggu yang jumlahnya cukup bagi pasien	0	0	6	48	46	100
		0%	0%	6%	48%	46%	100%
10.	Fasilitas tempat tidur, lemari dan kursi di ruangan cukup bersih dan nyaman	0	0	7	46	47	100
		0%	0%	7%	46%	47%	100%
11.	Pasien dilayani dengan cepat oleh bagian penerimaan pasien, pada saat mendaftar (< 15 menit)	0	0	1	39	60	100
		0%	0%	1%	39%	60%	100%
12.	Jadwal penyajian makanan sampai di ruangan tempat pasien dirawat setiap harinya teratur (pagi, siang, malam)	0	0	2	34	64	100
		0%	0%	2%	34%	64%	100%
13.	Makanan yang disajikan mempunyai menu yang bervariasi gizinya dan mempunyai rasa enak	0	0	3	35	62	100
		0%	0%	3%	35%	62%	100%
14.	Penampilan pegawai berseragam dan memakai tanda pengenal	0	0	1	36	63	100
		0%	0%	1%	36%	63%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>57</b>	<b>602</b>	<b>741</b>	<b>1400</b>
		<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>43%</b>	<b>53%</b>	<b>100%</b>

No.	Empathy	Skor					
		1	2	3	4	5	6
15.	Perlakuan tidak diskriminatif dari petugas dalam pelayanan RS	0	0	1	39	60	100
		0%	0%	1%	39%	60%	100%
16.	Keramahan para petugas dalam melayani pasien	0	0	1	52	47	100
		0%	0%	1%	52%	47%	100%
17.	Kepedulian para petugas dalam mendengarkan keluhan dari pasien	0	0	1	51	48	100
		0%	0%	1%	51%	48%	100%
18.	Kesediaan dan kepedulian petugas dalam menanggapi setiap keluhan pasien	0	0	1	53	46	100
		0%	0%	1%	53%	46%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>195</b>	<b>201</b>	<b>400</b>
		<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>49%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>

No.	<i>Responsiveness</i>	Skor					
		1	2	3	4	5	6
19.	Petugas RS bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pasien	0	0	1	40	59	100
		0%	0%	1%	40%	59%	100%
20.	Keberadaan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan serta jenis pelayanan RS	0	0	0	46	54	100
		0%	0%	0%	46%	54%	100%
21.	Kesigapan/inisiatif petugas RS dalam melayani pasien	0	0	0	45	55	100
		0%	0%	0%	45%	55%	100%
22.	Kesediaan petugas dalam memberikan informasi bila ada keterlambatan pemeriksaan	0	0	0	44	56	100
		0%	0%	0%	44%	56%	100%
23.	Kesediaan petugas dalam memberikan setiap informasi yang dibutuhkan pasien	0	0	1	57	42	100
		0%	0%	1%	57%	42%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>232</b>	<b>266</b>	<b>500</b>
		<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>46%</b>	<b>53%</b>	<b>100%</b>

No.	<i>Reability</i>	Skor					
		1	2	3	4	5	6
24.	Kecepatan dan kemudahan dalam prosedur pelayanan Rawat Inap	0	0	2	47	51	100
		0%	0%	2%	47%	51%	100%
25.	Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh dan menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pasien	0	0	1	42	57	100
		0%	0%	1%	42%	57%	100%
26.	Resep yang diberikan dokter ternyata mampu menyembuhkan penyakit pasien	0	0	1	41	58	100
		0%	0%	1%	41%	58%	100%
27.	Kapasitas petugas dan tenaga medis cukup memadai	0	0	2	44	54	100
		0%	0%	2%	44%	54%	100%
28.	Jumlah petugas dan tenaga medis yang memadai	0	0	1	35	64	100
		0%	0%	1%	35%	64%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>209</b>	<b>284</b>	<b>500</b>
		<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>42%</b>	<b>57%</b>	<b>100%</b>

No.	<i>Assurance</i>	Skor					
		1	2	3	4	5	6
29.	Konsistensi memberikan jaminan pelayanan berupa biaya Rawat Inap murah	0	0	1	43	56	100
		0%	0%	1%	43%	56%	100%
30.	Konsistensi memberikan jaminan pelayanan yang mudah	0	0	1	43	56	100
		0%	0%	1%	43%	56%	100%
31.	Konsistensi memberikan jaminan pelayanan yang cepat	0	0	1	45	54	100
		0%	0%	1%	45%	54%	100%
32.	Konsistensi memberikan jaminan pelayanan berupa fasilitas peralatan medis dan apotek yang memadai	0	0	1	47	52	100
		0%	0%	1%	47%	52%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>178</b>	<b>218</b>	<b>400</b>
		<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>45%</b>	<b>55%</b>	<b>100%</b>

**Tabulasi Kenyataan Kepuasan Pasien**

No.	Tangibles	Skor					
		1	2	3	4	5	Total
1.	RS memiliki tempat parkir yang luas dan nyaman	0	0	17	32	51	100
		0%	0%	17%	32%	51%	100%
2.	RS memiliki ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas lengkap (tempat duduk, TV)	0	30	36	34	0	100
		0%	30%	36%	34%	0%	100%
3.	Memiliki fasilitas peralatan medis yang memadai	0	3	41	56	0	100
		0%	3%	41%	56%	0%	100%
4.	Memiliki fasilitas UGD, apotek, laboratorium, dan rontgen yang memadai	0	1	3	45	51	100
		0%	1%	3%	45%	51%	100%
5.	Ruangan rawat inap tertata dengan teratur dan rapi	0	2	18	30	50	100
		0%	2%	18%	30%	50%	100%
6.	Petugas kebersihan selalu datang setiap hari untuk membersihkan fasilitas kamar mandi/WC	0	5	16	47	32	100
		0%	5%	16%	47%	32%	100%
7.	RS menjamin kelancaran air di kamar mandi	0	25	21	54	0	100
		0%	25%	21%	54%	0%	100%
8.	Memiliki fasilitas penunjang dalam proses administrasi pelayanan seperti komputer	0	0	4	73	23	100
		0%	0%	4%	73%	23%	100%
9.	Tersedianya tempat duduk di ruang tunggu yang jumlahnya cukup bagi pasien	0	0	7	59	34	100
		0%	0%	7%	59%	34%	100%
10.	Fasilitas tempat tidur, lemari dan kursi di ruangan cukup bersih dan nyaman	0	0	11	48	41	100
		0%	0%	11%	48%	41%	100%
11.	Pasien dilayani dengan cepat oleh bagian penerimaan pasien, pada saat mendaftar (< 15 menit)	0	0	10	73	17	100
		0%	0%	10%	73%	17%	100%
12.	Jadwal penyajian makanan sampai di ruangan tempat pasien dirawat setiap harinya teratur (pagi, siang, malam)	0	0	7	69	24	100
		0%	0%	7%	69%	24%	100%
13.	Makanan yang disajikan mempunyai menu yang bervariasi gizinya dan mempunyai rasa enak	0	0	10	45	45	100
		0%	0%	10%	45%	45%	100%
14.	Penampilan pegawai berseragam dan memakai tanda pengenal	0	0	5	27	68	100
		0%	0%	5%	27%	68%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>66</b>	<b>206</b>	<b>692</b>	<b>436</b>	<b>1400</b>
		<b>0%</b>	<b>5%</b>	<b>15%</b>	<b>49%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>

No.	Empathy	Skor					
		1	2	3	4	5	6
15.	Perlakuan tidak diskriminatif dari pegawai dalam pelayanan RS	0	0	5	21	74	100
		0%	0%	5%	21%	74%	100%
16.	Keramahan para pegawai dalam melayani pasien	0	0	4	26	70	100
		0%	0%	4%	26%	70%	100%
17.	Kepedulian para pegawai dalam mendengarkan keluhan dari pasien	0	0	11	61	28	100
		0%	0%	11%	61%	28%	100%
18.	Kesediaan dan kepedulian pegawai dalam menanggapi setiap keluhan pasien	0	0	7	53	40	100
		0%	0%	7%	53%	40%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>161</b>	<b>212</b>	<b>400</b>
		<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>	<b>40%</b>	<b>53%</b>	<b>100%</b>

No.	<i>Responsiveness</i>	Skor					
		1	2	3	4	5	6
19.	Pegawai RS bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pasien	0	0	5	51	44	100
		0%	0%	5%	51%	44%	100%
20.	Keberadaan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan serta jenis pelayanan RS	0	0	5	53	42	100
		0%	0%	5%	53%	42%	100%
21.	Kesigapan/inisiatif pegawai RS dalam melayani pasien	0	0	7	59	34	100
		0%	0%	7%	59%	34%	100%
22.	Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi bila ada keterlambatan pemeriksaan	0	0	7	57	36	100
		0%	0%	7%	57%	36%	100%
23.	Kesediaan pegawai dalam memberikan setiap informasi yang dibutuhkan pasien	0	0	6	51	43	100
		0%	0%	6%	51%	43%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>271</b>	<b>199</b>	<b>500</b>
		<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>	<b>54%</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>

No.	<i>Reability</i>	Skor					
		1	2	3	4	5	6
24.	Kecepatan dan kemudahan dalam prosedur pelayanan Rawat Inap	0	0	11	64	25	100
		0%	0%	11%	64%	25%	100%
25.	Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh dan menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pasien	0	0	5	62	33	100
		0%	0%	5%	62%	33%	100%
26.	Resep yang diberikan dokter ternyata mampu menyembuhkan penyakit pasien	0	1	5	66	28	100
		0%	1%	5%	66%	28%	100%
27.	Kapasitas petugas dan tenaga medis cukup memadai	0	1	5	63	31	100
		0%	1%	5%	63%	31%	100%
28.	Jumlah petugas dan tenaga medis yang memadai	0	1	4	65	30	100
		0%	1%	4%	65%	30%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	<b>320</b>	<b>147</b>	<b>500</b>
		<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>	<b>64%</b>	<b>29%</b>	<b>100%</b>

No.	<i>Assurance</i>	Skor					
		1	2	3	4	5	6
29.	Konsistensi memberikan jaminan pelayanan berupa biaya Rawat Inap murah	0	0	8	68	24	100
		0%	0%	8%	68%	24%	100%
30.	Konsistensi memberikan jaminan pelayanan yang mudah	0	0	10	76	14	100
		0%	0%	10%	76%	14%	100%
31.	Konsistensi memberikan jaminan pelayanan yang cepat	0	0	11	65	24	100
		0%	0%	11%	65%	24%	100%
32.	Konsistensi memberikan jaminan pelayanan berupa fasilitas peralatan medis dan apotek yang memadai	0	0	10	67	23	100
		0%	0%	10%	67%	23%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>276</b>	<b>85</b>	<b>400</b>
		<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>	<b>69%</b>	<b>21%</b>	<b>100%</b>



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

---

**Analisis Kinerja Instalasi Rawat Inap di RSUP Persahabatan dengan Konsep *Balanced Scorecard***

A. **IDENTITAS RESPONDEN**

1. Usia : Tahun  
2. Profesi/Pekerjaan :  
3. Jenis Kelamin : L / P

B. **PERNYATAAN PENELITIAN**

Berikan pendapat Anda secara jujur dan apa adanya atas sejumlah pernyataan berikut.

Keterangan:

Harapan : 1 = Sangat Tidak Penting      4 = Penting  
            2 = Tidak Penting                5 = Sangat Penting  
            3 = Biasa Saja

Kenyataan : 1 = Sangat Tidak Puas      4 = Puas  
              2 = Tidak Puas                    5 = Sangat Puas  
              3 = Biasa Saja

**ASPEK PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN  
KEPUASAN PEGAWAI DAN KEMAMPUAN SISTEM INFORMASI**

No.	Pernyataan Penelitian	Harapan					Kenyataan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	<b>Kepuasan Pegawai Terhadap Pekerjaan</b>										
1.	Beban kerja yang diberikan sesuai dengan keterampilan yang dimiliki pegawai	0	0	14	55	21	0	9	30	36	15
2.	Beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai	0	1	18	57	14	0	6	18	45	21
3.	Merasa senang terhadap pekerjaan yang dilakukan	0	0	17	43	30	0	4	26	55	5
4.	Pegawai diberi tanggung jawab penuh atas pekerjaannya	0	0	12	53	25	0	2	27	51	10
5.	Adanya kesempatan bekerja sendiri untuk menyelesaikan suatu pekerjaan	0	8	12	38	32	0	7	25	55	3
6.	Kebebasan untuk membuat keputusan sendiri terkait dengan pekerjaan	0	6	14	47	23	0	12	18	51	9
	<b>Kepuasan Pegawai Terhadap Gaji dan Promosi</b>										
7.	Sistem penggajian yang jelas dan transparan	0	2	16	43	29	3	6	11	52	18
8.	Gaji yang diterima sesuai dengan beban kerja	0	3	4	39	44	1	6	16	36	31
9.	Gaji yang diterima sesuai dengan tingkat keterampilan pegawai	0	1	4	43	42	0	6	15	38	31
10.	Mendapatkan imbalan/penghargaan diluar gaji yang sebanding dengan beban kerja dan prestasi	0	5	2	50	33	0	12	8	31	39
11.	Jenjang promosi yang disediakan organisasi RS cukup baik	0	2	9	42	37	0	15	21	34	20
12.	Promosi yang dilakukan memberi peluang bagi perkembangan kemampuan pribadi	1	1	7	35	46	1	4	14	32	39



<b>Kepuasan Pegawai Terhadap Lingkungan Kerja</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13.	Rekan kerja yang suportif dalam menyelesaikan pekerjaan	0	0	3	35	52	0	4	12	45	29
14.	Rekan kerja yang bersahabat dalam suasana/lingkungan kerja	0	0	3	34	53	0	3	10	34	43
15.	Mendapatkan pujian terhadap prestasi yang didapat oleh sesama pegawai	0	0	7	33	50	0	4	27	34	25
16.	Mendapatkan sanksi/peringatan terkait dengan kesalahan yang dilakukan dalam pekerjaan	0	0	3	34	53	0	5	15	35	35
17.	Kesempatan dalam memberikan ide terhadap kebijakan unit organisasi tempat bekerja	0	0	7	42	41	0	6	17	32	35
18.	Kesempatan dalam memberikan kritik terhadap kebijakan unit organisasi tempat bekerja	0	2	9	43	36	1	4	25	29	31
19.	Kesempatan dalam memberikan saran terhadap kebijakan unit organisasi tempat bekerja	0	1	4	38	47	1	3	21	34	31
20.	Fasilitas kantor yang relatif memadai dalam mendukung pekerjaan	1	1	6	38	44	1	11	14	41	23
21.	Lingkungan kerja yang kondusif	0	1	5	29	55	0	8	12	33	37
<b>Kepuasan Pegawai terhadap Atasan</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22.	Atasan memperlakukan pegawai dengan adil	0	2	4	31	53	0	2	10	51	27
23.	Atasan memberikan pengakuan terhadap kinerja yang baik yang dilakukan oleh pegawai	0	0	5	34	51	0	2	21	36	31
24.	Atasan memberikan pujian terhadap prestasi yang diraih oleh pegawai	0	0	5	33	52	0	2	14	38	36
25.	Atasan bersedia mendengarkan pendapat pegawai	0	0	5	40	45	1	2	14	42	31
26.	Atasan bersedia menanggapi pendapat pegawai	0	0	4	29	57	0	3	26	34	27
27.	Atasan bersedia memberikan petunjuk/arahan pada pegawai dalam menjalankan pekerjaan	0	0	1	34	55	0	2	14	44	30
28.	Atasan bersedia memberikan bantuan apabila dibutuhkan terkait dengan pekerjaan pegawai	0	0	4	39	47	0	4	10	48	28
29.	Sikap bersahabat atasan terhadap pegawai	0	0	6	32	52	0	4	9	33	44

	<b>Tingkatan Kemampuan Sistem Informasi</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
30.	Ketersediaan informasi yang dibutuhkan dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan memada	0	0	10	47	33	0	7	17	42	24
31.	Keakuratan sistem informasi yang ada untuk menunjang pekerjaan	0	0	11	40	39	1	7	15	33	34
32.	Kecepatan dalam mendapatkan informasi terkait dengan pekerjaan	0	2	8	36	44	0	7	15	37	31
33.	Informasi yang berkaitan pekerjaan dan organisasi disosialisasikan dengan baik dan jelas	0	1	11	34	44	0	6	15	42	27







UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

---

**Analisis Kinerja Instalasi Rawat Inap di RSUP Persahabatan dengan Konsep *Balanced Scorecard***

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Usia : Tahun
2. Profesi/Pekerjaan :
3. Jenis Kelamin : L / P

**B. PERNYATAAN PENELITIAN**

Berikan pendapat Anda secara jujur dan apa adanya atas sejumlah pernyataan berikut.

Keterangan:

Harapan : 1 = Sangat Tidak Penting      4 = Penting  
              2 = Tidak Penting                5 = Sangat Penting  
              3 = Biasa Saja

Kenyataan : 1 = Sangat Tidak Puas      4 = Puas  
              2 = Tidak Puas                    5 = Sangat Puas  
              3 = Biasa Saja

**ASPEK PELANGGAN  
KEPUASAN PASIEN**

No.	Pernyataan Penelitian	Harapan					Kenyataan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	<i>Tangibles</i>										
1.	RS memiliki tempat parkir yang luas dan nyaman	0	0	15	37	48	0	0	17	32	51
2.	RS memiliki ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas lengkap (tempat duduk, TV)	0	0	8	53	39	0	30	36	34	
3.	Memiliki fasilitas peralatan medis yang memadai	0	0	4	47	49	0	3	41	56	
4.	Memiliki fasilitas UGD, apotek, laboratorium, dan rontgen yang memadai	0	0	2	48	50	0	1	3	45	51
5.	Ruangan rawat inap tertata dengan teratur dan rapi	0	0	2	46	52	0	2	18	30	50
6.	Petugas kebersihan selalu datang setiap hari untuk membersihkan fasilitas kamar mandi/WC	0	0	2	48	50	0	5	16	47	32
7.	RS menjamin kelancaran air di kamar mandi	0	0	1	46	53	0	25	21	54	0
8.	Memiliki fasilitas penunjang dalam proses administrasi pelayanan seperti komputer	0	0	3	39	58	0	0	4	73	23
9.	Tersedianya tempat duduk di ruang tunggu yang jumlahnya cukup bagi pasien	0	0	6	48	46	0	0	7	59	34
10.	Fasilitas tempat tidur, lemari dan kursi di ruangan cukup bersih dan nyaman	0	0	7	46	47	0	0	11	48	41
11.	Pasien dilayani dengan cepat oleh bagian penerimaan pasien, pada saat mendaftar (< 15 menit)	0	0	1	39	60	0	0	10	73	17
12.	Jadwal penyajian makanan sampai di ruangan tempat anda dirawat setiap harinya teratur (pagi, siang, malam)	0	0	2	34	64	0	0	7	69	24
13.	Makanan yang disajikan mempunyai menu yang bervariasi gizinya dan mempunyai rasa enak	0	0	3	35	62	0	0	10	45	45
14.	Penampilan pegawai berseragam dan memakai tanda pengenal	0	0	1	36	63	0	0	5	27	68

<b>Empathy</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15.	Perlakuan tidak diskriminatif dari petugas dalam pelayanan RS	0	0	1	39	60	0	0	5	21	74
16.	Keramahan para petugas dalam melayani pasien	0	0	1	52	47	0	0	4	26	70
17.	Kepedulian para petugas dalam mendengarkan keluhan dari pasien	0	0	1	51	48	0	0	11	61	28
18.	Kesediaan dan kepedulian petugas dalam menanggapi setiap keluhan pasien	0	0	1	53	46	0	0	7	53	40
<b>Responsiveness</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19.	Petugas RS bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pasien	0	0	1	40	59	0	0	5	51	44
20.	Keberadaan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan serta jenis pelayanan RS	0	0	0	46	54	0	0	5	53	42
21.	Petugas RS sigap dalam melayani pasien	0	0	0	45	55	0	0	7	59	34
22.	Kesediaan petugas dalam memberikan informasi bila ada keterlambatan pemeriksaan	0	0	0	44	56	0	0	7	57	36
23.	Kesediaan petugas dalam memberikan setiap informasi yang dibutuhkan pasien	0	0	1	57	42	0	0	6	51	43
<b>Reliability</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24.	Kecepatan dan kemudahan dalam prosedur pelayanan Rawat Inap	0	0	2	47	51	0	0	11	64	25
25.	Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh dan menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pasien	0	0	1	42	57	0	0	5	62	33
26.	Resep yang diberikan dokter ternyata mampu menyembuhkan penyakit pasien	0	0	1	41	58	0	1	5	66	28
27.	Kapasitas petugas dan tenaga medis cukup memadai dalam menangani pasien	0	0	2	44	54	0	1	5	63	31
28.	Jumlah petugas dan tenaga medis yang memadai	0	0	1	35	64	0	1	4	65	30

<b>Assurance</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
29.	Konsistensi memberikan jaminan pelayanan berupa biaya Rawat Inap murah	0	0	1	43	56	0	0	8	68	24
30.	Konsistensi memberikan jaminan pelayanan yang mudah	0	0	1	43	56	0	0	10	76	14
31.	Konsistensi memberikan jaminan pelayanan yang cepat	0	0	1	45	54	0	0	11	65	24
32.	Konsistensi memberikan jaminan pelayanan berupa fasilitas peralatan medis dan apotek yang memadai	0	0	1	47	52	0	0	10	67	23



NO.	Pernyataan	Nilai		Gap
		Kenyataan	Harapan	
<b>Kepuasan Pegawai Terhadap Pekerjaan</b>		<b>1672</b>	<b>1831</b>	<b>-159</b>
1.	Beban kerja yang diberikan sesuai dengan keterampilan yang dimiliki pegawai	327	367	-40
2.	Beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai	351	354	-3
3.	Merasa senang terhadap pekerjaan yang dilakukan	331	373	-42
4.	Pegawai diberi tanggung jawab penuh atas pekerjaannya	339	373	-34
5.	Adanya kesempatan bekerja sendiri untuk menyelesaikan suatu pekerjaan	324	364	-40
6.	Kebebasan untuk membuat keputusan sendiri terkait dengan pekerjaan	327	357	-30
<b>Kepuasan Pegawai Terhadap Gaji dan Promosi</b>		<b>2140</b>	<b>2318</b>	<b>-178</b>
7.	Sistem penggajian yang jelas dan transparan	346	369	-23
8.	Gaji yang diterima sesuai dengan beban kerja	360	394	-34
9.	Gaji yang diterima sesuai dengan tingkat keterampilan pegawai	364	396	-32
10.	Mendapatkan imbalan/penghargaan diluar gaji yang sebanding dengan beban kerja dan prestasi	367	381	-14
11.	Jenjang promosi yang disediakan organisasi RS cukup baik	329	384	-55
12.	Promosi yang dilakukan memberi peluang bagi perkembangan kemampuan pribadi	374	394	-20
<b>Kepuasan Pegawai Terhadap Lingkungan Kerja</b>		<b>3271</b>	<b>3611</b>	<b>-340</b>
13.	Rekan kerja yang suportif dalam menyelesaikan pekerjaan	369	409	-40
14.	Rekan kerja yang bersahabat dalam suasana/lingkungan kerja	387	410	-23
15.	Mendapatkan pujian terhadap prestasi yang didapat oleh sesama pegawai	350	403	-53
16.	Mendapatkan sanksi/peringatan terkait dengan kesalahan yang dilakukan dalam pekerjaan	370	410	-40
17.	Kesempatan dalam memberikan ide terhadap kebijakan unit organisasi tempat bekerja	366	394	-28
18.	Kesempatan dalam memberikan kritik terhadap kebijakan unit organisasi tempat bekerja	355	383	-28
19.	Kesempatan dalam memberikan saran terhadap kebijakan unit organisasi tempat bekerja	361	401	-40
20.	Fasilitas kantor yang relatif memadai dalam mendukung pekerjaan	344	393	-49
21.	Lingkungan kerja yang kondusif	369	408	-39

<b>Kepuasan Pegawai terhadap Atasan</b>		<b>2971</b>	<b>3254</b>	<b>-283</b>
22.	Atasan memperlakukan pegawai dengan adil	373	405	-32
23.	Atasan memberikan pengakuan terhadap kinerja yang baik yang dilakukan oleh pegawai	366	406	-40
24.	Atasan memberikan pujian terhadap prestasi yang diraih oleh pegawai	378	407	-29
25.	Atasan bersedia mendengarkan pendapat pegawai	370	400	-30
26.	Atasan bersedia menanggapi pendapat pegawai	355	413	-58
27.	Atasan bersedia memberikan petunjuk/arahan pada pegawai dalam menjalankan pekerjaan	372	414	-42
28.	Atasan bersedia memberikan bantuan apabila dibutuhkan terkait dengan pekerjaan pegawai	370	403	-33
29.	Sikap bersahabat atasan terhadap pegawai	387	406	-19
<b>Tingkatan Kemampuan Sistem Informasi</b>		<b>1437</b>	<b>1554</b>	<b>-117</b>
30.	Ketersediaan informasi yang dibutuhkan dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan memadai	353	383	-30
31.	Keakuratan sistem informasi yang ada untuk menunjang pekerjaan	362	388	-26
32.	Kecepatan dalam mendapatkan informasi terkait dengan pekerjaan	362	392	-30
33.	Informasi yang berkaitan pekerjaan dan organisasi disosialisasikan dengan baik dan jelas	360	391	-31

Tingkat Kepuasan
91.32
92.32
90.58





91.30
92.47



NO.	Pernyataan	Nilai		Gap	Tingkat Kepuasan
		Kenyataan	Harapan		
<b>Tangibles</b>		<b>5698</b>	<b>6284</b>	<b>-586</b>	<b>90.67</b>
1.	RS memiliki tempat parkir yang luas dan	434	433	1	
2.	RS memiliki ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas lengkap (tempat duduk, TV)	304	431	-127	
3.	Memiliki fasilitas peralatan medis yang memadai	353	445	-92	
4.	Memiliki fasilitas UGD, apotek, laboratorium, dan rontgen yang memadai	446	448	-2	
5.	Ruangan rawat inap tertata dengan teratur dan rapi	428	450	-22	
6.	Petugas kebersihan selalu datang setiap hari untuk membersihkan fasilitas kamar mandi/WC	406	448	-42	
7.	RS menjamin kelancaran air di kamar mandi	329	452	-123	
8.	Memiliki fasilitas penunjang dalam proses administrasi pelayanan seperti komputer	419	455	-36	
9.	Tersedianya tempat duduk di ruang tunggu yang jumlahnya cukup bagi pasien	427	440	-13	
10.	Fasilitas tempat tidur, lemari dan kursi di cukup bersih dan nyaman	430	440	-10	
11.	Pasien dilayani dengan cepat oleh bagian penerimaan pasien, pada saat mendaftar (< 15 menit)	407	459	-52	
12.	Jadwal penyajian makanan sampai di ruangan tempat anda dirawat setiap harinya teratur (pagi, siang, malam)	417	462	-45	
13.	Makanan yang disajikan mempunyai menu yang bervariasi gizinya dan mempunyai rasa enak	435	459	-24	
14.	Penampilan pegawai berseragam dan memakai tanda pengenal	463	462	1	
<b>Empathy</b>		<b>1785</b>	<b>1797</b>	<b>-12</b>	<b>99.33</b>
15.	Perlakuan tidak diskriminatif dari petugas dalam pelayanan RS	469	459	10	
16.	Keramahan para petugas dalam melayani	466	446	20	
17.	Kepedulian para petugas dalam mendengarkan keluhan dari pasien	417	447	-30	
18.	Kesediaan dan kepedulian petugas dalam menanggapi setiap keluhan pasien	433	445	-12	
<b>Responsiveness</b>		<b>2169</b>	<b>2264</b>	<b>-95</b>	<b>95.80</b>
19.	Petugas RS bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pasien	439	458	-19	
20.	Keberadaan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan serta jenis pelayanan RS	437	454	-17	
21.	Kesigapan/inisiatif petugas RS dalam melayani pasien	427	455	-28	
22.	Kesediaan petugas dalam memberikan bila ada keterlambatan pemeriksaan	429	456	-27	
23.	Kesediaan petugas dalam memberikan setiap informasi yang dibutuhkan pasien	437	441	-4	

<b>Reability</b>		<b>2111</b>	<b>2277</b>	<b>-166</b>	<b>92.71</b>
24.	Kecepatan dan kemudahan dalam prosedur pelayanan Rawat Inap	414	449	-35	
25.	Dokter memeriksa anda dengan sungguh-sungguh dan menimbulkan rasa percaya dan aman kepada anda	428	456	-28	
26.	Resep yang diberikan dokter ternyata mampu menyembuhkan penyakit pasien	421	457	-36	
27.	Kapasitas petugas dan tenaga medis cukup memadai	424	452	-28	
28.	Jumlah petugas dan tenaga medis yang memadai	424	463	-39	
<b>Assurance</b>		<b>1646</b>	<b>1814</b>	<b>-168</b>	<b>90.74</b>
29.	Konsistensi memberikan jaminan pelayanan berupa biaya Rawat Inap murah	416	455	-39	
30.	Konsistensi memberikan jaminan pelayanan mudah	404	455	-51	
31.	Konsistensi memberikan jaminan pelayanan cepat	413	453	-40	
32.	Konsistensi memberikan jaminan pelayanan berupa fasilitas peralatan medis dan apotek yang memadai	413	451	-38	



### Tabulasi Harapan Pertumbuhan dan Pembelajaran

NO.	Kepuasan Pegawai Terhadap Pekerjaan	Skor					Total
		1	2	3	4	5	
1.	Beban kerja yang diberikan sesuai dengan keterampilan yang dimiliki pegawai	0	0	14	55	21	90
		0%	0%	16%	61%	23%	100%
2.	Beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai	0	1	18	57	14	90
		0%	1%	20%	63%	16%	100%
3.	Merasa senang terhadap pekerjaan yang dilakukan	0	0	17	43	30	90
		0%	0%	19%	48%	33%	100%
4.	Pegawai diberi tanggung jawab penuh atas pekerjaannya	0	0	12	53	25	90
		0%	0%	13%	59%	28%	100%
5.	Adanya kesempatan bekerja sendiri untuk menyelesaikan suatu pekerjaan	0	8	12	38	32	90
		0%	9%	13%	42%	36%	100%
6.	Kebebasan untuk membuat keputusan sendiri terkait dengan pekerjaan	0	6	14	47	23	90
		0%	7%	16%	52%	26%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>15</b>	<b>87</b>	<b>293</b>	<b>145</b>	<b>540</b>
		<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>16%</b>	<b>54%</b>	<b>27%</b>	<b>100%</b>

NO.	Kepuasan Pegawai Terhadap Gaji dan Promosi	Skor					Total
		1	2	3	4	5	
7.	Sistem penggajian yang jelas dan transparan	0	2	16	43	29	90
		0%	2%	18%	48%	32%	100%
8.	Gaji yang diterima sesuai dengan beban kerja	0	3	4	39	44	90
		0%	3%	4%	43%	49%	100%
9.	Gaji yang diterima sesuai dengan tingkat keterampilan pegawai	0	1	4	43	42	90
		0%	1%	4%	48%	47%	100%
10.	Mendapatkan imbalan/penghargaan diluar gaji yang sebanding dengan beban kerja dan prestasi	0	5	2	50	33	90
		0%	6%	2%	56%	37%	100%
11.	Jenjang promosi yang disediakan organisasi RS cukup baik	0	2	9	42	37	90
		0%	2%	10%	47%	41%	100%
12.	Promosi yang dilakukan memberi peluang bagi perkembangan kemampuan pribadi	1	1	7	35	46	90
		1%	1%	8%	39%	51%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>	<b>14</b>	<b>42</b>	<b>252</b>	<b>231</b>	<b>540</b>
		<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>8%</b>	<b>47%</b>	<b>43%</b>	<b>100%</b>

NO.	Kepuasan Pegawai Terhadap Lingkungan Kerja	Skor					Total
		1	2	3	4	5	
13.	Rekan kerja yang suportif dalam menyelesaikan pekerjaan	0	0	3	35	52	90
		0%	0%	3%	39%	58%	100%
14.	Rekan kerja yang bersahabat dalam suasana/lingkungan kerja	0	0	3	34	53	90
		0%	0%	3%	38%	59%	100%
15.	Mendapatkan pujian terhadap prestasi yang didapat oleh sesama pegawai	0	0	7	33	50	90
		0%	0%	8%	37%	56%	100%
16.	Mendapatkan sanksi/peringatan terkait dengan kesalahan yang dilakukan dalam pekerjaan	0	0	3	34	53	90
		0%	0%	3%	38%	59%	100%
17.	Kesempatan dalam memberikan ide terhadap kebijakan unit organisasi tempat bekerja	0	0	7	42	41	90
		0%	0%	8%	47%	46%	100%
18.	Kesempatan dalam memberikan kritik terhadap kebijakan unit organisasi tempat bekerja	0	2	9	43	36	90
		0%	2%	10%	48%	40%	100%
19.	Kesempatan dalam memberikan saran terhadap kebijakan unit organisasi tempat bekerja	0	1	4	38	47	90
		0%	1%	4%	42%	52%	100%
20.	Fasilitas kantor yang relatif memadai dalam mendukung pekerjaan	1	1	6	38	44	90
		1%	1%	7%	42%	49%	100%
21.	Lingkungan kerja yang kondusif	0	1	5	29	55	90
		0%	1%	6%	32%	61%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>47</b>	<b>326</b>	<b>431</b>	<b>810</b>
		<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>	<b>40%</b>	<b>53%</b>	<b>100%</b>

NO.	Kepuasan Pegawai terhadap Atasan	Skor					Total
		1	2	3	4	5	
22.	Atasan memperlakukan pegawai dengan adil	0	2	4	31	53	90
		0%	2%	4%	34%	59%	100%
23.	Atasan memberikan pengakuan terhadap kinerja yang baik yang dilakukan oleh pegawai	0	0	5	34	51	90
		0%	0%	6%	38%	57%	100%
24.	Atasan memberikan pujian terhadap prestasi yang diraih oleh pegawai	0	0	5	33	52	90
		0%	0%	6%	37%	58%	100%
25.	Atasan bersedia mendengarkan pendapat pegawai	0	0	5	40	45	90
		0%	0%	6%	44%	50%	100%
26.	Atasan bersedia menanggapi pendapat pegawai	0	0	4	29	57	90
		0%	0%	4%	32%	63%	100%
27.	Atasan bersedia memberikan petunjuk/arahan pada pegawai dalam menjalankan pekerjaan	0	0	1	34	55	90
		0%	0%	1%	38%	61%	100%
28.	Atasan bersedia memberikan bantuan apabila dibutuhkan terkait dengan pekerjaan pegawai	0	0	4	39	47	90
		0%	0%	4%	43%	52%	100%
29.	Sikap bersahabat atasan terhadap pegawai	0	0	6	32	52	90
		0%	0%	7%	36%	58%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>34</b>	<b>272</b>	<b>412</b>	<b>720</b>
		<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>	<b>38%</b>	<b>57%</b>	<b>100%</b>

NO.	Tingkatan Kemampuan Sistem Informasi	Skor					Total
		1	2	3	4	5	
30.	Ketersediaan informasi yang dibutuhkan dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan memadai	0	0	10	47	33	90
		0%	0%	11%	52%	37%	100%
31.	Keakuratan sistem informasi yang ada untuk menunjang pekerjaan	0	0	11	40	39	90
		0%	0%	12%	44%	43%	100%
32.	Kecepatan dalam mendapatkan informasi terkait dengan pekerjaan	0	2	8	36	44	90
		0%	2%	9%	40%	49%	100%
33.	Informasi yang berkaitan pekerjaan dan organisasi disosialisasikan dengan baik dan jelas	0	1	11	34	44	90
		0%	1%	12%	38%	49%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>157</b>	<b>160</b>	<b>360</b>
		<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>11%</b>	<b>44%</b>	<b>44%</b>	<b>100%</b>

### Tabulasi Kenyataan Pertumbuhan dan Pembelajaran

NO.	Kepuasan Pegawai Terhadap Pekerjaan	Skor					Total
		1	2	3	4	5	
1.	Beban kerja yang diberikan sesuai dengan keterampilan yang dimiliki pegawai	0	9	30	36	15	90
		0%	10%	33%	40%	17%	100%
2.	Beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai	0	6	18	45	21	90
		0%	7%	20%	50%	23%	100%
3.	Merasa senang terhadap pekerjaan yang dilakukan	0	4	26	55	5	90
		0%	4%	29%	61%	6%	100%
4.	Pegawai diberi tanggung jawab penuh atas pekerjaannya	0	2	27	51	10	90
		0%	2%	30%	57%	11%	100%
5.	Adanya kesempatan bekerja sendiri untuk menyelesaikan suatu pekerjaan	0	7	25	55	3	90
		0%	8%	28%	61%	3%	100%
6.	Kebebasan untuk membuat keputusan sendiri terkait dengan pekerjaan	0	12	18	51	9	90
		0%	13%	20%	57%	10%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>40</b>	<b>144</b>	<b>293</b>	<b>63</b>	<b>540</b>
		<b>0%</b>	<b>7%</b>	<b>27%</b>	<b>54%</b>	<b>12%</b>	<b>100%</b>

NO.	Kepuasan Pegawai Terhadap Gaji dan Promosi	Skor					Total
		1	2	3	4	5	
7.	Sistem penggajian yang jelas dan transparan	3	6	11	52	18	90
		3.3%	6.7%	12.2%	57.8%	20%	100%
8.	Gaji yang diterima sesuai dengan beban kerja	1	6	16	36	31	90
		1.1%	6.7%	17.8%	40.0%	34%	100%
9.	Gaji yang diterima sesuai dengan tingkat keterampilan pegawai	0	6	15	38	31	90
		0	6.7%	16.7%	42.2%	34%	100%
10.	Mendapatkan imbalan/penghargaan diluar gaji yang sebanding dengan beban kerja dan prestasi	0	12	8	31	39	90
		0	13.3%	8.9%	34.4%	43%	100%
11.	Jenjang promosi yang disediakan organisasi RS cukup baik	0	15	21	34	20	90
		0	16.7%	23.3%	37.8%	22%	100%
12.	Promosi yang dilakukan memberi peluang bagi perkembangan kemampuan pribadi	1	4	14	32	39	90
		1.1%	4.4%	15.6%	35.6%	43%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>49</b>	<b>85</b>	<b>223</b>	<b>178</b>	<b>540</b>
		<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>16%</b>	<b>41%</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>

NO.	Kepuasan Pegawai Terhadap Lingkungan Kerja	Skor					Total
		1	2	3	4	5	
13.	Rekan kerja yang suportif dalam menyelesaikan pekerjaan	0	4	12	45	29	90
		0	4.4%	13.3%	50.0%	32%	100%
14.	Rekan kerja yang bersahabat dalam suasana/lingkungan kerja	0	3	10	34	43	90
		0	3.3%	11.1%	37.8%	48%	100%
15.	Mendapatkan pujian terhadap prestasi yang didapat oleh sesama pegawai	0	4	27	34	25	90
		0	4.4%	30.0%	37.8%	28%	100%
16.	Mendapatkan sanksi/peringatan terkait dengan kesalahan yang dilakukan dalam pekerjaan	0	5	15	35	35	90
		0	5.6%	16.7%	38.9%	39%	100%
17.	Kesempatan dalam memberikan ide terhadap kebijakan unit organisasi tempat bekerja	0	6	17	32	35	90
		0	6.7%	18.9%	35.6%	39%	100%
18.	Kesempatan dalam memberikan kritik terhadap kebijakan unit organisasi tempat bekerja	1	4	25	29	31	90
		1.1%	4.4%	27.8%	32.2%	34%	100%
19.	Kesempatan dalam memberikan saran terhadap kebijakan unit organisasi tempat bekerja	1	3	21	34	31	90
		1.1%	3.3%	23.3%	37.8%	34%	100%
20.	Fasilitas kantor yang relatif memadai dalam mendukung pekerjaan	1	11	14	41	23	90
		1.1%	12.2%	15.6%	45.6%	26%	100%
21.	Lingkungan kerja yang kondusif	0	8	12	33	37	90
		0	8.9%	13.3%	36.7%	41%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>48</b>	<b>153</b>	<b>317</b>	<b>289</b>	<b>810</b>
		<b>0</b>	<b>6%</b>	<b>19%</b>	<b>39%</b>	<b>36%</b>	<b>100%</b>

NO.	Kepuasan Pegawai terhadap Atasan	Skor					Total
		1	2	3	4	5	
22.	Atasan memperlakukan pegawai dengan adil	0	2	10	51	27	90
		0	2.2%	11.1%	56.7%	30%	100%
23.	Atasan memberikan pengakuan terhadap kinerja yang baik yang dilakukan oleh pegawai	0	2	21	36	31	90
		0	2.2%	23.3%	40.0%	34%	100%
24.	Atasan memberikan pujian terhadap prestasi yang diraih oleh pegawai	0	2	14	38	36	90
		0	2.2%	15.6%	42.2%	40%	100%
25.	Atasan bersedia mendengarkan pendapat pegawai	1	2	14	42	31	90
		1.1%	2.2%	15.6%	46.7%	34%	100%
26.	Atasan bersedia menanggapi pendapat pegawai	0	3	26	34	27	90
		0	3.3%	28.9%	37.8%	30%	100%
27.	Atasan bersedia memberikan petunjuk/arahan pada pegawai dalam menjalankan pekerjaan	0	2	14	44	30	90
		0	2.2%	15.6%	48.9%	33%	100%
28.	Atasan bersedia memberikan bantuan apabila dibutuhkan terkait dengan pekerjaan pegawai	0	4	10	48	28	90
		0	4.4%	11.1%	53.3%	31%	100%
29.	Sikap bersahabat atasan terhadap pegawai	0	4	9	33	44	90
		0	4.4%	10.0%	36.7%	49%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>	<b>21</b>	<b>118</b>	<b>326</b>	<b>254</b>	<b>720</b>
		<b>0</b>	<b>3%</b>	<b>16%</b>	<b>45%</b>	<b>35%</b>	<b>100%</b>

NO.	Tingkatan Kemampuan Sistem Informasi	Skor					Total
		1	2	3	4	5	
30.	Ketersediaan informasi yang dibutuhkan dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan memadai	0	7	17	42	24	90
		0	7.8%	18.9%	46.7%	27%	100%
31.	Keakuratan sistem informasi yang ada untuk menunjang pekerjaan	1	7	15	33	34	90
		1.1%	7.8%	16.7%	36.7%	38%	100%
32.	Kecepatan dalam mendapatkan informasi terkait dengan pekerjaan	0	7	15	37	31	90
		0	7.8%	16.7%	41.1%	34%	100%
33.	Informasi yang berkaitan pekerjaan dan organisasi disosialisasikan dengan baik dan jelas	0	6	15	42	27	90
		0	6.7%	16.7%	46.7%	30%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>	<b>27</b>	<b>62</b>	<b>154</b>	<b>116</b>	<b>360</b>
		<b>0</b>	<b>8%</b>	<b>17%</b>	<b>43%</b>	<b>32%</b>	<b>100%</b>



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Desy N. Simarmata  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 10 Desember 1983  
Agama : Kristen  
Alamat : Komp. LP Cipinang Rt 008/014 No. 24  
No. Telepon : +62 81 317 631 338/ +62 21 995 48 310  
Email : desy\_faith@yahoo.com  
Nama Orang tua : Ayah : M. Simarmata  
Ibu : N. Silalahi

### Riwayat pendidikan formal:

SD : SDK Strada Bhakti Wiyata I, Bekasi  
SLTP : SLTPN 195, Jakarta Timur  
SMUN : SMUN 44, Jakarta Timur  
D3 : STAdS "ASMI" (Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Sekretaris "ASMI"), jurusan Sekretari

### Pengalaman bekerja:

BCEOM French Engineering Consultants  
European Commision  
Etc.