



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN URUSAN  
KEPEGAWAIAN, SUB BAGIAN RUMAH TANGGA DAN  
KEPEGAWAIAN RUMAH SAKIT  
Dr.H. MARZOEKI MAHDI BOGOR  
TAHUN 2008**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
**SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT (SKM)**

**OLEH :  
ISTIANA IFADA  
0606064091**

**PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS INDONESIA  
DEPOK, 2008**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN URUSAN  
KEPEGAWAIAN, SUB BAGIAN RUMAH TANGGA DAN  
KEPEGAWAIAN RUMAH SAKIT  
Dr.H. MARZOEKI MAHDI BOGOR  
TAHUN 2008**

**OLEH :  
ISTIANA IFADA  
0606064091**

**PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS INDONESIA  
DEPOK, 2008**

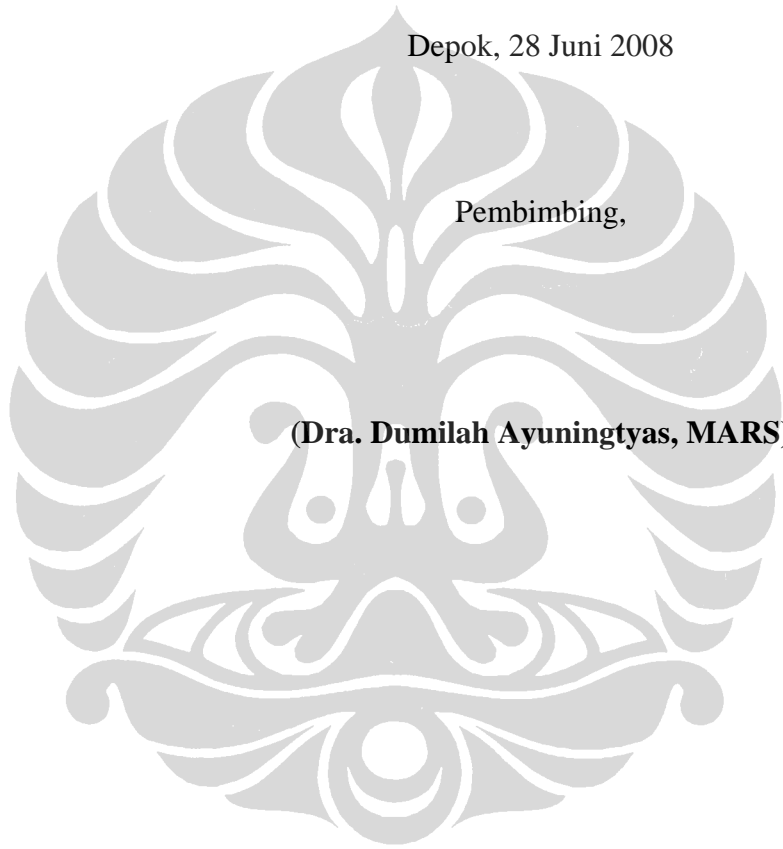
## **PERNYATAAN PERSETUJUAN**

Skripsi ini telah disetujui, diperiksa, dan dipertahankan dihadapan panitia sidang ujian skripsi Program Sarjana Kesehatan Masyarakat Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

Depok, 28 Juni 2008

Pembimbing,

**(Dra. Dumilah Ayuningtyas, MARS)**



**PANITIA SIDANG UJIAN SKRIPSI SARJANA  
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS INDONESIA**

Depok, 28 Juni 2008

Ketua,

**(Dra. Dumilah Ayuningtyas, MARS)**

Anggota,

**(dr. Mieke Savitri, M.Kes)**

Anggota,

**(Dra. Solichatin Y, MKM)**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Istiana Ifada  
Nomor Pokok Mahasiswa : 0606064091  
Mahasiswa Program : Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Tahun Akademik : 2006/2008

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

**”Analisis Kepuasan Pelayanan Urusan Kepegawaian, Sub Bagian Rumah Tangga & Kepegawaian Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008”.**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 28 Juni 2008

(Istiana Ifada)

*"Barang Siapa Bercita-Cita Hendak Melakukan Suatu Kebaikan Tapi Tak Bisa Dilaksanakannya, Maka Ditulislah Baginya Satu Kebajikan".*

*(H.R Muslim)*

*"Jangan Merasa Iri Hati, Kecuali Kepada Dua Orang: 1. Orang Yang Diberi Allah Harta, Kemudian Dipergunakannya untuk Yang Hak, Dan 2. Orang Yang Diberi Allah Hikmah (Ilmu Yang Hak), Kemudian Dipergunakannya (untuk Yang Hak) Serta Diajarkannya".*

*(H.R Bukhari)*

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrohmanirrohim*

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, serta shalawat dan salam bagi Rasulullah SAW, berkat rahmat, hidayah dan kesehatan yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Kepuasan Pelayanan Urusan Kepegawaian Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008", ini tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan dari S1 Ekstensi Program Studi Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa kemampuan penulis masih jauh dari kesempurnaan. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari peran serta bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis berkeinginan untuk mengungkapkan rasa terima kasih atas bantuan yang telah diberikan, baik secara moril maupun materil serta bimbingannya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, atas rahmat, hidayah, kesehatan, dan kasih sayang yang tiada habisnya kepada penulis.
2. Bapak dan Mamah tercinta, yang selalu penulis hormati, sayangi, dan banggakan. Terima kasih atas ketulusan dan segala doa, cinta, pengorbanan, semangat, kepercayaan yang tidak pernah putus serta selalu memberikan yang terbaik untuk penulis.
3. Keluarga yang teramat penulis sayangi dan rindukan: Mba Nita, Mas Hedy, Armi, Ersal, dan Sita. Kalian adalah harta terindah di dunia ini. Walaupun kalian jauh tapi serasa dekat di hati.
4. Dr. dr. Adang Bachtiar, MPH, ScD, selaku ketua departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK) Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.

5. dr. Mieke Savitri, M.Kes, selaku ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit (MRS) dan Penguji Skripsi, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
6. Dra. Dumilah Ayuningtyas, MARS, selaku pembimbing akademik dan pembimbing skripsi yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, bimbingan, saran, dan semangat dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi.
7. Seluruh dosen-dosen yang berada di kampus ungu fakultas kesehatan masyarakat yang telah ikhlas berbagi ilmu dan pengetahuan.
8. Dwi Rahayu Lestari Sujakwati, SKM selaku pembimbing lapangan Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor, yang selalu meluangkan waktunya untuk berdiskusi dan bimbingan selama penulis magang.
9. Dra. Solichatin Y, MKM selaku pembimbing skripsi yang selalu meluangkan waktu untuk berdiskusi dan bimbingan demi terselesaikannya skripsi ini.
10. Tb. Helda Suhenda, SE, staf urusan kepegawaian Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor, yang telah banyak memberikan data-data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.
11. Andri Wulansari, SKM staf penunjang medik Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor, yang selalu memberikan kesempatan untuk berdiskusi dalam penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh staf Sub Bagian Rumah Tangga dan Kepegawaian Rumah Sakit Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor.
13. Seseorang yang selalu setia menemani dan penulis sayangi, Ario Wicaksono, ST, terima kasih atas cinta, sayang, semangat, dan kesabaran dalam mendengar keluh kesah penulis. Kamu selalu membuatku merasa sempurna dan berarti. Semoga kita akan selalu bersama, amin.
14. Teman-teman seperjuangan selama magang Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor: Meta, Ina dan Dede. Kalian telah membuat warna dan cerita indah selama magang di Rumah Sakit Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor.
15. Sahabat terbaikku, Mariana Kebang. Terima kasih telah memperkenalkan aku pada kerasnya hidup di ibu kota dan pengalaman hidup yang tak akan pernah aku lupakan. Kamu selalu membuatku kuat.



16. Sahabat-sahabatku di kampus ungu: Lyana, Sally, Idoet, Oke, Gayunk, Indah, dan Vindhy. Semoga kisah kita akan menjadi kisah klasik untuk masa depan.
17. Mbak Memey, terima kasih atas kerja samanya dan berbagi pengalaman tentang dunia magang, sidang, dan skripsi.
18. Mbak Nevy, staf departemen AKK, yang selalu memberikan informasi dan berbagi cerita tentang dunia MRS.
19. Semua temen-temen satu bimbingan (Ikha, Amel, Pipit) yang selalu berbagi cerita jatuh bangun proses penyelesaian skripsi.
20. Semua penghuni rumah kos pingky, kalian semua membuatku merasa punya keluarga baru dan tidak sendiri melewati hari-hari di perantauan.
21. Semua teman-teman S1 ekstensi angkatan 2006, khususnya Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
22. Terakhir kepada semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

*Jazakumullah Khairan Katsir*

Depok, 28 Juni 2008

Penulis

Istiana Ifada

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>PANITIA SIDANG UJIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	v
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	7
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN.....	8
1.4 TUJUAN PENELITIAN.....	8
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	10
1.6 RUANG LINGKUP.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 MUTU PELAYANAN.....	12
2.2 PENGERTIAN JASA/PELAYANAN.....	13
2.3 <i>SERVICE</i> .....	14
2.4 DEFINISI KEPUASAN PELANGGAN.....	15
2.5 PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN.....	17
2.6 KELUHAN PELANGGAN.....	22
2.7 HARAPAN PELANGGAN.....	24

2.8 MENGEVALUASI PELAYANAN.....	27
2.9 STANDAR KEPUASAN.....	27
2.10 KEGAGALAN PENYAMPAIAN JASA.....	28
2.11 KENAIKAN PANGKAT PNS.....	30
2.12 KENAIKAN GAJI BERKALA PNS.....	33
2.13 PENGAJUAN CUTI PNS.....	35
2.14 KUESIONER.....	36
<b>BAB III KERANGKA KONSEP</b>	
3.1 KERANGKA KONSEP.....	39
3.2 DEFINISI OPERASIONAL.....	41
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b>	
4.1 DESAIN PENELITIAN.....	47
4.2 WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	48
4.3 POPULASI DAN SAMPEL.....	48
4.4 INSTRUMEN PENELITIAN.....	50
4.5 ALAT PENGUMPULAN DATA.....	54
4.6 PENGUMPULAN DATA.....	55
4.7 ANALISIS DATA.....	56
4.8 PENYAJIAN DATA.....	58
<b>BAB V GAMBARAN UMUM RS Dr.H. MARZOEKI MAHDI BOGOR</b>	
5.1 SEJARAH SINGKAT RS Dr.H. MARZOEKI MAHDI BOGOR.....	59
5.2 VISI, MISI, TUJUAN, DAN MOTO RS Dr.H. MARZOEKI MAHDI.....	62
5.3 ARAH PENGEMBANGAN RS Dr.H. MARZOEKI MAHDI.....	63
5.4 BUDAYA ORGANISASI RS Dr.H. MARZOEKI MAHDI.....	64
5.5 PROFIL RUMAH SAKIT Dr.H. MARZOEKI MAHDI.....	64
5.6 STRUKTUR ORGANISASI RS Dr.H. MARZOEKI MAHDI.....	65
5.7 DATA KETENAGAAN RS Dr.H. MARZOEKI MAHDI.....	67
5.8 PELAYANAN YANG DIBERIKAN.....	72

5.9 PELAYANAN GAWAT DARURAT 24 JAM DAN KAMAR OPERASI	79
5.10 KINERJA RUMAH SAKIT Dr.H. MARZOEKI MAHDI BOGOR.....	81
5.11 ANALISIS SUB BAGIAN RUMAH TANGGA & KEPEGAWAIAN...	85
5.12 URUSAN KEPEGAWAIAN.....	89
5.13 STRUKTUR ORGANISASI URUSAN KEPEGAWAIAN.....	90
5.14 JUMLAH DAN KOMPOSISI URUSAN KEPEGAWAIAN.....	91
5.15 HUBUNGAN KERJA URUSAN KEPEGAWAIAN.....	92
5.16 URAIAN TUGAS URUSAN KEPEGAWAIAN.....	93
<b>BAB VI HASIL PENELITIAN</b>	
6.1 PELAKSANAAN PENELITIAN.....	100
6.2 KETERBATASAN PENELITIAN.....	101
6.3 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER SURVEY.....	103
6.4 ANALISIS KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	106
6.5 PROPORSI TINGKAT KEPUASAN.....	110
6.6 ANALISIS BIVARIAT.....	112
6.7 DIAGRAM KARTESIUS.....	118
<b>BAB VII PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
7.1 ANALISIS UNIVARIAT.....	164
7.2 ANALISIS KEPUASAN.....	167
7.3 ANALISIS BIVARIAT.....	172
7.4 ANALISIS DIAGRAM KARTESIUS.....	176
<b>BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
8.1 KESIMPULAN.....	197
8.2 SARAN.....	199
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Komposisi Pertanyaan Harapan dan Kenyataan Kuesioner.	52
Tabel 2	: Data Komposisi Pegawai Medik dan Non Medik RS Dr. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.	68
Tabel 3	: Klasifikasi Ruang Perawatan Berdasarkan Jumlah Tempat Tidur RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.	74
Tabel 4	: Klasifikasi Ruang Perawatan RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.	78
Tabel 5	: Statistik Pasien Rawat Inap Menurut Jenis Pelayanan RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.	81
Tabel 6	: Kinerja Kunjungan Rawat Jalan RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor.	82
Tabel 7	: Distribusi Kunjungan Rawat Jalan Menurut Jenis Kelamin RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor.	83
Tabel 8	: Kinerja Kunjungan Unit Gawat Darurat RS Dr.Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2007.	84
Tabel 9	: Ketenagaan dan Komposisi Pegawai Urusan Kepegawaian RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.	91
Tabel 10	: Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Survey Kepuasan Terhadap Pelayanan Urusan Kepegawaian RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor.	104
Tabel 11	: Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Pegawai RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.	107
Tabel 12	: Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.	108
Tabel 13	: Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pekerjaan RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.	109
Tabel 14	: Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lama Bekerja RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.	110

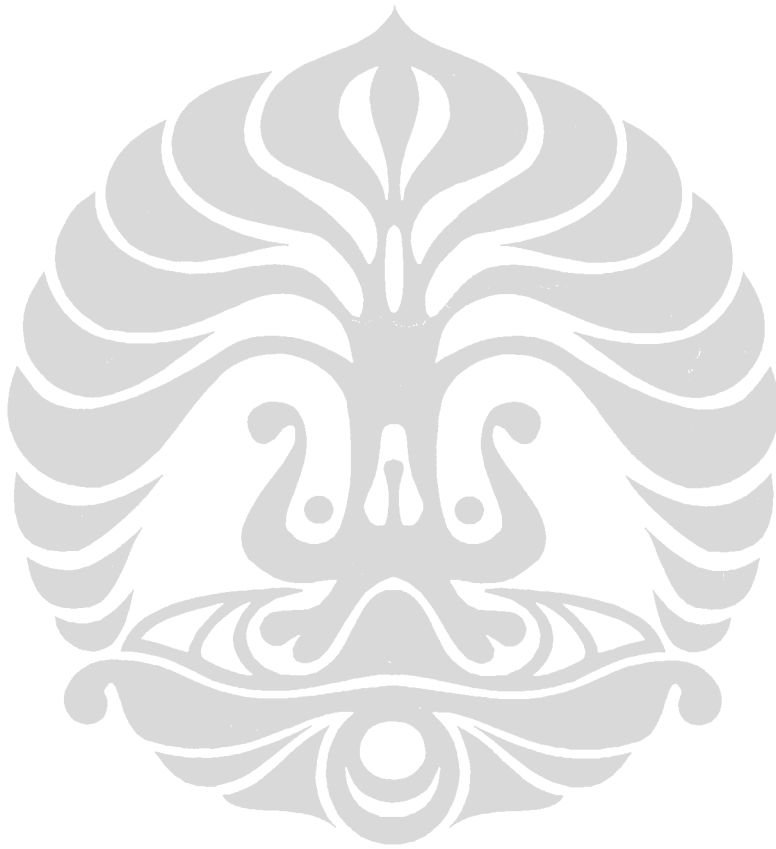
Tabel 15	:	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan Urusan Kepegawaian RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.	112
Tabel 16	:	Distribusi Pelayanan Urusan Kepegawaian Berdasarkan Umur Responden Dengan Tingkat Kepuasan.	113
Tabel 17	:	Distribusi Pelayanan Urusan Kepegawaian Berdasarkan Pendidikan Responden Dengan Tingkat Kepuasan.	114
Tabel 18	:	Distribusi Pelayanan Urusan Kepegawaian Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden Dengan Tingkat Kepuasan.	115
Tabel 19	:	Distribusi Pelayanan Berdasarkan Lama Bekerja Dengan Tingkat Kepuasan.	116
Tabel 20	:	Rekapitulasi Hasil Uji Statistik <i>Chi Square</i> Kepuasan Responden Pelayanan Urusan Kepegawaian RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor.	117
Tabel 21	:	Tingkat Harapan Responden Terhadap Keterampilan Penggunaan SDA (Sumber Daya Alat).	119
Tabel 22	:	Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Keterampilan Penggunaan SDA (Sumber Daya Alat).	120
Tabel 23	:	Tingkat Harapan Terhadap Pengetahuan Petugas Urusan Kepegawaian.	121
Tabel 24	:	Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Pengetahuan Petugas Urusan Kepegawaian.	122
Tabel 25	:	Tingkat Harapan Terhadap Ketepatan Petugas Urusan Kepegawaian.	122
Tabel 26	:	Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Ketepatan Pelayanan Urusan Kepegawaian.	123
Tabel 27	:	Tingkat Harapan Terhadap Ketanggapan Petugas Urusan Kepegawaian.	124
Tabel 28	:	Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Ketanggapan Petugas Urusan Kepegawaian.	125
Tabel 29	:	Tingkat Harapan Terhadap Kesiediaan Petugas Urusan Kepegawaian.	126

Tabel 30	: Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap kesediaan Petugas Urusan Kepegawaian.	127
Tabel 31	: Tingkat Harapan Terhadap Kecepatan Petugas Urusan Kepegawaian.	128
Tabel 32	: Tingkat Penilaian Kenyataann Terhadap Kecepatan Pelayanan.	128
Tabel 33	: Tingkat Harapan Terhadap Kesediaan Membantu Memberikan Pelayanan.	129
Tabel 34	: Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Kesediaan Membentu Memberikan Pelayanan.	130
Tabel 35	: Tingkat Harapan Terhadap Kemudahan Menghubungi/Menemui Petugas Urusan Kepegawaian.	131
Tabel 36	: Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Kemudahan Untuk Menghubungi/Menemui Petugas Urusan Kepegawaian.	132
Tabel 37	: Tingkat Harapan Terhadap Pemberian Informasi Akurat.	133
Tabel 38	: Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Pemberian Informasi Akurat.	133
Tabel 39	: Tingkat Harapan Terhadap Kesediaan Mendengarkan Keluhan.	134
Tabel 40	: Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Kesediaan Mendengarkan Keluhan.	135
Tabel 41	: Tingkat Harapan Terhadap Kesediaan Mendengarkan Saran.	136
Tabel 42	: Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Kesediaan Mendengarkan Saran.	137
Tabel 43	: Tingkat Harapan Terhadap Penggunaan Bahasa.	138
Tabel 44	: Tingkat Penilaian Terhadap Kenyataan Penggunaan Bahasa.	139
Tabel 45	: Tingkat Harapan Terhadap Penindaklanjutan Keluhan.	140
Tabel 46	: Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Penindaklanjutan Keluhan.	140
Tabel 47	: Tingkat Harapan Terhadap Pemahaman Kebutuhan.	141

Tabel 48	: Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Pemahaman Kebutuhan.	142
Tabel 49	: Tingkat Harapan Terhadap Kepercayaan Menjaga Kerahasiaan Data.	143
Tabel 50	: Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Kepercayaan Menjaga Kerahasiaan Data.	144
Tabel 51	: Tingkat Harapan Terhadap Keramahan Petugas Urusan Kepegawaian.	145
Tabel 52	: Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Keramahan Petugas Urusan Kepegawaian.	145
Tabel 53	: Tingkat Harapan Terhadap Kepercayaan Dalam Memberikan Pelayanan.	146
Tabel 54	: Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Kepercayaan Dalam Memberikan Pelayanan.	147
Tabel 55	: Tingkat Harapan Terhadap Kejujuran Petugas Urusan Kepegawaian.	148
Tabel 56	: Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Kejujuran Petugas Urusan Kepegawaian.	149
Tabel 57	: Tingkat Harapan Terhadap Tanggung Jawab Pelayanan.	150
Tabel 58	: Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Tanggung Jawab Pelayanan.	151
Tabel 59	: Tingkat Harapan Terhadap Kepedulian Petugas Urusan Kepegawaian.	152
Tabel 60	: Tingkat Penilaian Kenyataan Terhadap Kepedulian Petugas Urusan Kepegawaian.	153
Tabel 61	: Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan Terhadap Pelayanan Urusan Kepegawaian RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.	154
Tabel 62	: Pemetaan Aspek Pelayanan Urusan Kepegawaian Berdasarkan Diagram Kartesius.	161

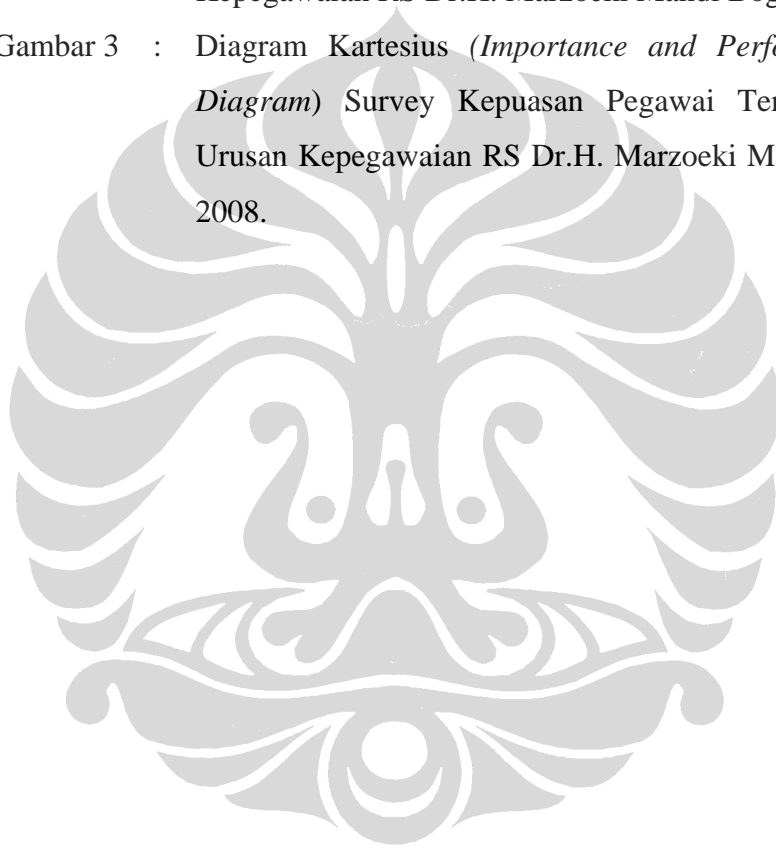


Tabel 63 : Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Pelayanan Urusan 169  
Kepegawaian RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 : Kerangka Konsep Penelitian Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Urusan Kepegawaian RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008. 40
- Gambar 2 : Struktur Organisasi Sub Bagian Rumah Tangga & Kepegawaian RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008. 90
- Gambar 3 : Diagram Kartesius (*Importance and Performance Analysis Diagram*) Survey Kepuasan Pegawai Terhadap Pelayanan Urusan Kepegawaian RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008. 156



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Kepuasan Pelayanan Urusan Kepegawaian RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.
- Lampiran 2 : Surat Ijin Wawancara
- Lampiran 3 : Panduan Wawancara Kepuasan Pelayanan Urusan Kepegawaian RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.
- Lampiran 4 : Matrik Hasil Penelitian Kualitatif Kepuasan Pelayanan Urusan Kepegawaian RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.
- Lampiran 5 : Daftar Karakteristik Responden Penelitian Kualitatif.
- Lampiran 6 : Struktur Organisasi Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.
- Lampiran 7 : Diagram Kartesius Analisis Kepuasan Pelayanan Urusan Kepegawaian Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.