

Lampiran 4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas (n=100, $\alpha=5\%$, df= 98)
Kuesioner Perspektif Kepuasan Pelanggan

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Validitas	cronbach α	Reliabilitas
			r hitung > r tabel		cronbach α > r tabel
1	0,6460	0,1292	valid	0,9435	reliabel
2	0,4991	0,1292	valid		
3	0,5998	0,1292	valid		
4	0,4891	0,1292	valid		
5	0,5997	0,1292	valid		
6	0,7072	0,1292	valid		
7	0,7020	0,1292	valid		
8	0,6401	0,1292	valid		
9	0,6526	0,1292	valid		
10	0,7741	0,1292	valid		
11	0,7651	0,1292	valid		
12	0,6670	0,1292	valid		
13	0,7052	0,1292	valid		
14	0,7788	0,1292	valid		
15	0,7389	0,1292	valid		
16	0,7472	0,1292	valid		
17	0,7044	0,1292	valid		
18	0,7120	0,1292	valid		

Lampiran 4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas (n=75, $\alpha=5\%$, df= 73)
Kuesioner Perspektif Bisnis Internal

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Validitas	cronbach α	Reliabilitas
			r hitung > r tabel		cronbach α > r tabel
1	0,4362	0,1496	valid	0,8763	reliabel
2	0,4991	0,1496	valid		
3	0,5971	0,1496	valid		
4	0,5988	0,1496	valid		
5	0,4779	0,1496	valid		
6	0,5459	0,1496	valid		
7	0,6952	0,1496	valid		
8	0,6460	0,1496	valid		
9	0,6634	0,1496	valid		
10	0,6543	0,1496	valid		
11	0,5797	0,1496	valid		
12	0,5296	0,1496	valid		

Lampiran 4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas (n=75, $\alpha=5\%$, df= 73)
Kuesioner Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Validitas	cronbach α	Reliabilitas
			r hitung > r tabel		cronbach α > r tabel
1	0,1773	0,1496	valid	0,8793	reliabel
2	0,4991	0,1496	valid		
3	0,2063	0,1496	valid		
4	0,4948	0,1496	valid		
5	0,6942	0,1496	valid		
6	0,6744	0,1496	valid		
7	0,6191	0,1496	valid		
8	0,6753	0,1496	valid		
9	0,5517	0,1496	valid		
10	0,6293	0,1496	valid		
11	0,7305	0,1496	valid		
12	0,6699	0,1496	valid		
13	0,4096	0,1496	valid		
14	0,5858	0,1496	valid		

LAMPIRAN 4.4. NILAI RATA-RATA VARIABEL PERSPEKTIF KEPUASAN PELANGGAN

RESPONDEN	PERSPEKTIF KEPUASAN PASIEN																	
	VARIABEL PERTANYAAN																	
	A				B			C			D				E			
	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
1	5	5	4	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4
9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
11	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	1	4	4	1	4	1	4	4	2	1	2	4	2	4	2	2	4	4
13	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
14	3	2	2	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	5	4	3	4	4
15	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
16	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
17	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
20	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2
24	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	2	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2
28	2	2	3	2	3	3	1	4	5	4	3	4	5	4	2	2	4	4
29	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
32	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
34	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3
35	4	3	3	4	5	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
36	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2
38	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4
39	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
41	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
43	2	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2
44	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
46	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3
47	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
48	2	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
51	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
54	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
55	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
56	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5
57	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
58	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
59	4	4	5	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

RESPONDEN	PERSPEKTIF KEPUASAN PASIEN																			
	VARIABEL PERTANYAAN																			
	A				B			C			D				E					
1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4			
61	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4			
62	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4			
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3			
64	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4			
65	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4			
66	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4			
67	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3			
68	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4			
69	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3			
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3			
71	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
72	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
75	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4			
76	3	2	3	4	2	3	3	5	5	2	3	5	4	3	4	4	5			
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
78	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4			
79	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4			
80	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
83	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4			
84	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
85	3	2	4	5	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3			
86	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
87	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3			
88	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4			
89	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5			
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4			
91	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4			
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
93	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
94	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4			
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5			
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
98	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3			
99	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5			
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5			
Jumlah	340	351	351	366	349	351	343	468	359	339	345	363	348	356	354	339	354	354		
Nilai Rata-Rata	3,40	3,51	3,51	3,66	3,49	3,51	3,43	4,68	3,59	3,39	3,45	3,63	3,48	3,56	3,54	3,39	3,54	3,54		
Nilai Variabel	A : 3,52				B : 3,48			C : 3,89			D : 3,53				E : 3,50					

LAMPIRAN 4.5. NILAI RATA-RATA VARIABEL
PERSPEKTIF BISNIS INTERNAL

RESPONDEN	PERSPEKTIF BISNIS INTERNAL											
	PERTANYAAN											
	A				B				C			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
6	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4
8	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5
9	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
12	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
13	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
14	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4
17	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
19	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
20	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
21	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4
22	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5
23	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5
24	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4
29	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5
31	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3
32	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5
33	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
34	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
35	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
36	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5
37	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
38	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
39	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5
40	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
41	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
42	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5
43	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5
44	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5
45	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
46	3	4	3	3	5	5	4	5	5	3	3	3
47	3	4	3	3	5	5	4	5	5	3	3	3
48	2	3	4	3	5	5	3	5	5	3	3	4
49	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	1	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4
52	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4
53	4	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	4
54	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4
55	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4

Lampiran. 4.5 (Sambungan)

RESPONDEN	PERSPEKTIF BISNIS INTERNAL											
	PERTANYAAN											
	A				B				C			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
56	1	2	3	1	3	2	3	2	1	1	1	1
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
59	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
60	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5
61	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5
62	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4
63	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
64	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
65	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5
66	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5
67	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5
68	3	3	4	5	5	4	4	4	3	1	1	5
69	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
70	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
71	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
72	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3
73	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5
74	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
75	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
Jumlah	259	255	253	267	390	270	272	288	281	254	268	299
Nilai rata-rata	3,45	3,40	3,37	3,56	5,20	3,60	3,63	3,84	3,75	3,39	3,57	3,99
Nilai Variabel	A : 3,45				B : 4,07				C : 3,67			

LAMPIRAN 4.6. NILAI RATA-RATA VARIABEL PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN

RESPONDEN	PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN														
	PERTANYAAN														
	A						B			C		D			
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	1	2	1	2	3	
1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
2	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	
4	5	5	4	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	
5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
6	5	4	5	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
7	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	
8	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
9	5	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	
12	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
13	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	
14	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
15	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
17	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	
18	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	
19	5	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
20	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
24	5	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	
25	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
26	5	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	
27	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
28	5	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	5	5	
29	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	
30	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
31	5	3	3	4	4	5	2	4	4	3	3	3	2	4	
32	5	3	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	5	3	
33	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
34	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	
35	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	5	2	3	1	2	1	5	3	4	3	3	4	3	3	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
38	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
39	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
40	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
41	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
43	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
44	5	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4	
45	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	
46	5	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	
47	5	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	5	
48	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	
49	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	
50	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	
52	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	
53	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
55	4	3	3	3	4	3	4	5	5	3	4	3	5	2	
56	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
57	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	5	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	
59	5	4	3	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	
60	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	

Lampiran 4.6 (Sambungan)

RESPONDEN	PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN														
	PERTANYAAN														
	A						B			C		D			
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	1	2	1	2	3	
61	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	
62	5	5	3	3	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	
63	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
65	5	5	3	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	
66	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	
67	4	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	
68	2	5	4	3	2	2	5	5	5	1	1	3	3	3	
69	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	
70	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	
71	5	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
72	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	
73	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	
74	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	
75	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	
Jumlah	347	305	278	266	307	413	313	321	316	281	294	286	303	301	
Nilai rata-rata	4,63	4,07	3,71	3,55	4,09	5,51	4,17	4,28	4,21	3,75	3,92	3,81	4,04	4,01	
Nilai Variabel	A : 4,26						B : 4,22			C : 3,83		D : 3,96			

Kepada Bapak/Ibu/Sdr/i yang terhormat,

Dalam rangka upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit RSUD Tanjung Uban, dengan ini kami mohon Saudara berkenan mengisi kuisisioner berikut dibawah ini. Pengisian kuisisioner dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang telah tersedia sesuai dengan kenyataan yang telah Saudara rasakan. Dengan skala pengukuran sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Puas (STP);
2. Tidak Puas (TP);
3. Cukup Puas (CP);
4. Puas (P);
5. Sangat Puas (SP)

Hari/Tanggal :
 Jenis Kelamin : laki-laki/Perempuan *)
 Pendidikan Terakhir :

1. SD 2. SMP 3. SMA 4. D3 5. S1-S3

Bagian I

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN/PASIEEN

NO	TOLOK UKUR	STP	TP	CP	P	SP
A. Wujud Fisik (<i>Tangible</i>)						
1	Sarana fisik dan peralatan operasional rumah sakit sudah baik					
2	Kebersihan rumah sakit sudah baik					
3	Ruang pemeriksaan yang nyaman					
4	Penampilan dan kerapihan pegawai rumah sakit sudah baik					
B. Keandalan (<i>Reability</i>)						
1	Pemberian layanan dengan cepat					
2	Pemberian layanan dengan adil					
3	Kemampuan rumah sakit dalam melakukan administrasi/pencatatan					

*Coret yang tidak perlu *)*

(Sambungan)

NO	TOLOK UKUR	STP	TP	CP	P	SP
C. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
1	Tanggapan positif terhadap keluhan pasien					
2	Pegawai rumah sakit segera memberikan bantuan bila ada kesulitan pada pasien					
3	Kepastian rumah sakit dalam memberikan informasi waktu pelayanan					
D. Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1	Terampil dan mengetahui cara melayani pasien dengan baik					
2	Bersikap ramah, sopan, dan bersahabat dalam melayani pasien					
3	Memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien					
4	Jaminan rasa aman dan nyaman dalam melayani pasien					
E. Empati (<i>Emphaty</i>)						
1	Kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien					
2	Memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan					
3	Memberi kemudahan dan menjaga hubungan yang baik kepada pasien					
4	Mengerti keinginan pasien					

BAGIAN II

Pertanyaan Penelitian :

1. Menurut anda pelayanan apakah yang masih kurang dilakukan oleh RSUD Tanjung Uban ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

(Sambungan)

2. Menurut anda sarana dan prasarana apa yang masih belum lengkap di RSUD Tanjung Uban ?

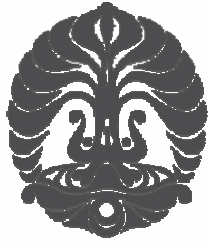
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Menurut anda apakah tarif rumah sakit sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Tanjung Uban ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Apakah saran anda kepada RSUD Tanjung Uban dalam upaya peningkatan pelayanan rumah sakit ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



PROGRAM STUDI MAGISTER PERENCANAAN
KEBIJAKAN PUBLIK – FEUI

Pengukuran Kinerja RSUD Tanjung Uban Sebagai Badan
Layanan Umum Daerah di Provinsi Kepulauan Riau
Tahun 2010

Petunjuk pengisian :

1. Mohon diisi titik-titik sesuai dengan pertanyaan yang tersedia (identitas responden).
2. Mohon diberi tanda (√) pada pilihan yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr/i alami atau rasakan.
3. Mohon dijawab tanpa ada pengaruh apapun, peneliti akan merahasiakan jawaban anda.
4. Keterangan: SS = Sangat Setuju; S = Setuju; C = Cukup; TS = Tidak Setuju; STS = Sangat Tidak Setuju

Bagian I

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur/Jenis Kelamin : Tahun, Laki-laki/Perempuan *)
3. Status Perkawinan : Menikah/Belum Menikah/Janda/Duda *)
4. Masa Kerja : Tahun
5. Jabatan/Unit Kerja :
6. Status Kepegawaian : Pegawai Tetap/Pegawai Honor *)
7. Pendidikan Terakhir : SD/SLTP/SLTA/D3/S1/S2/S3 *)

Bagian II

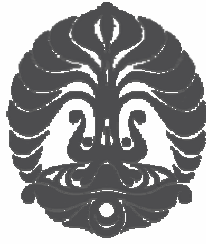
KUESIONER PERSPEKTIF BISNIS INTERNAL

NO	PERNYATAAN	SS	S	C	TS	STS
A. Sarana dan prasarana						
1	Peralatan alat tulis kantor yang dibutuhkan tersedia dan dalam kondisi baik					
2	Pengecekan dan perbaikan inventaris kantor dilakukan					
3	Data dan informasi yang dibutuhkan dalam pekerjaan dapat diperoleh dengan mudah dan lengkap					

*Coret yang tidak perlu *)*

(Sambungan)

NO	PERNYATAAN	SS	S	C	TS	STS
4	Komputerisasi telah berjalan dengan baik dalam menunjang efektifitas dan efisiensi berkerja					
B. Proses						
1	Target dan waktu penyelesaian pekerjaan sesuai dengan kemampuan pegawai rumah sakit					
2	Pegawai rumah sakit mampu mengatasi hambatan dalam pekerjaan					
3	Terdapat instruksi yang jelas dalam melakukan pekerjaan					
4	Pegawai rumah sakit mampu memberikan pelayanan sesuai dengan SPM					
C. Kepuasan Berkerja						
1	Saya merasa puas berkerja dan ditempatkan di rumah sakit					
2	Terdapat penghargaan bagi pekerjaan yang baik, dan tegurun bagi pekerjaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan					
3	Atasan saya memberikan apresiasi terhadap profesionalisme dalam berkerja					
4	Kesungguhan dalam berkerja sangat berpengaruh pada peningkatan karir pegawai rumah sakit					



PROGRAM STUDI MAGISTER PERENCANAAN
KEBIJAKAN PUBLIK – FEUI

Pengukuran Kinerja RSUD Tanjung Uban Sebagai Badan
Layanan Umum Daerah di Provinsi Kepulauan Riau
Tahun 2010

Petunjuk pengisian :

1. Mohon diisi titik-titik sesuai dengan pertanyaan yang tersedia (identitas responden).
2. Mohon diberi tanda (√) pada pilihan yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr/i alami atau rasakan.
3. Mohon dijawab tanpa ada pengaruh apapun, peneliti akan merahasiakan jawaban anda.
4. Keterangan: SS = Sangat Setuju; S = Setuju; C = Cukup; TS = Tidak Setuju; STS = Sangat Tidak Setuju

Bagian I

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur/Jenis Kelamin : Tahun, Laki-laki/Perempuan *)
3. Status Perkawinan : Menikah/Belum Menikah/Janda/Duda *)
4. Masa Kerja : Tahun
5. Jabatan/Unit Kerja :
6. Status Kepegawaian : Pegawai Tetap/Pegawai Honor *)
7. Pendidikan Terakhir : SD/SLTP/SLTA/D3/S1/S2/S3 *)

Bagian II

KUESIONER PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	C	TS	STS
A. Motivasi (<i>rewards and punishment</i>)						
1	Kenaikan tunjangan meningkatkan semangat para pegawai					
2	Promosi jabatan berjalan baik sesuai kebutuhan, sehingga menimbulkan motivasi untuk berkerja lebih profesional					
3	Penegakkan kode etik profesi telah dilaksanakan dengan baik					
4	Sistem absensi berjalan dengan baik					

*Coret yang tidak perlu *)*

(Sambungan)

NO	PERNYATAAN	SS	S	C	TS	STS
5	Pimpinan memberikan motivasi dalam berkerja					
6	Dilakukan penyegaran (refreshing) secara bersama-sama, untuk mengurangi kejenuhan dalam berkerja					
B. Kesempatan Pengembangan diri						
1	Terbuka kesempatan bagi setiap petugas rumah sakit untuk belajar dan melanjutkan pendidikan					
2	Pimpinan memberikan dorongan kepada pegawai untuk terus belajar dan mengembangkan potensi					
3	Terdapat diklat-diklat petugas rumah sakit dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan					
C. Inovasi						
1	Pegawai termotivasi untuk selalu memikirkan hal-hal baru dalam berkerja					
2	Pimpinan memberikan apresiasi terhadap pemikiran-pemikiran baru yang positif					
D. Suasana dalam berkerja						
1	Keterbukaan dalam menyampaikan pendapat baik kepada rekan sekerja maupun pimpinan					
2	Hubungan keakraban antara pimpinan dengan bawahan terjalin dengan baik					
3	Kerjasama tim dalam menyelesaikan pekerjaan					

Bagian III

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dibawah ini :

1. Menurut anda sarana dan prasarana apa saja yang belum cukup memadai untuk menunjang pkerjaan di RSUD Tanjung Uban ?

.....
.....
.....
.....
.....

2. Menurut anda, apakah pembentukan RSDU Tanjung Uban sebagai BLUD yang statusnya bertahap telah berjalan dengan efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan motivasi kerja dan kualitas pelayanan ?

.....
.....
.....
.....

3. Apakah kendala terbesar dalam perkerjaan anda ?

.....
.....
.....
.....

4. Apakah saran anda terhadap RSUD Tanjung Uban ?

.....
.....
.....
.....