

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN
METODE *BALANCED SCORECARD*
(Studi Kasus : Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul)**

**Skripsi
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Teknik Industri**



Diajukan Oleh:

NANANG PERMANA

08660034

Kepada

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2014

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/3173/2014

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul

: Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus : Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

: Nanang Permana

Nama

: 08660034

NIM

: 28 Oktober 2014

Telah dimunaqasyahkan pada

: A -

Nilai Munaqasyah

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Ira Setyaningsih, M.Sc
NIP.19790326 200604 2 002

Penguji I

Yandra Rahadian Perdana, M.T
NIP.19811025 200912 1 002

Penguji II

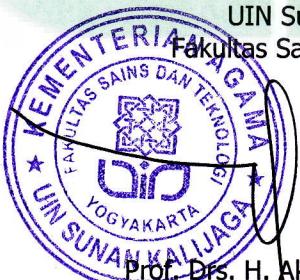
Siti Husna Ainu Syukri, M.T
NIP.19761127 200604 2 001

Yogyakarta, 3 November 2014

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

Dekan

Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A., Ph.D
NIP. 19580919 198603 1 002



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp :

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Nanang Permana

NIM : 08660034

Prodi / smt : TIN/13

Judul Skripsi : PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE
BALANCED SCORECARD (Studi Kasus : Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul)

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 21 September 2014

Pembimbing I

Ira setyaningsih, M.Sc

NIP: 19790326200604 2 002

Pembimbing II

Yandra Rahardian Perdana M.T

NIP: 19811025 200912 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NANANG PERMANA

Nomor Induk Mahasiswa : 08660034

Tempat & Tanggal Lahir : Bantul, 17 Oktober 1989

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah asli hasil karya
atau penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain

Yogyakarta, 07 Oktober 2014

Yang menyatakan



NANANG PERMANA
NIM. 08660034

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan bentuk organisasi pengelola jasa pelayanan kesehatan individual secara menyeluruh. Didalam organisasinya terdapat banyak aktivitas yang diselenggarakan oleh petugas berbagai jenis profesi, baik profesi medik, paramedik maupun non-medik. Untuk dapat menjalankan fungsinya, diperlukan suatu sistem manajemen menyeluruh yang dimulai dari proses perencanaan strategi, baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek. Suatu perencanaan strategi bisa dikatakan baik jika perencanaan tersebut dapat ditindak lanjuti secara praktis kedalam program-program operasional yang berorientasi kepada Economic, Equity, Quality. Artinya rumah sakit dikelola secara efektif dan efisien melayani segala lapisan masyarakat dan berkualitas. Memasuki era globalisasi perdagangan, pimpinan rumah sakit di Indonesia perlu memfokuskan strategi perencanaan, pengorganisasian, pengoperasian, dan pengendalian sehingga benar-benar siap menghadapi daya saing di tingkat global. Didalam era tersebut, para konsumen bebas menentukan rumah sakit mana yang mampu memberikan pelayanan memuaskan, profesional dengan harga bersaing, sehingga strategi dan kinerja rumah sakit pun harus berorientasi pada keinginan pelanggan. Maka dengan itu diterapkannya balanced scorecard yang diharapkan dapat menjawab tuntutan dan tantangan jaman. Balanced Scorecard merupakan salah satu alat perancangan strategi yang mampu menyatukan perspektif yang ada untuk mencapai visi yang diinginkan perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja perusahaan jika diukur dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard pada Rumah Sakit Nur Hidayah. Metode penelitian yang digunakan deskriptif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, kepustakaan, dan pengambilan data dari tahun 2011-2013. Hasil menunjukkan perspektif keuangan sudah cukup baik karena mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, dan dalam perspektif pelanggan, pada akuisisi pelanggan dinilai belum maksimal, sedangkan dari retensi pelanggan, dinilai sudah baik untuk mempertahankan jumlah dan kepuasan pelanggan; Rumah Sakit Nur Hidayah sudah cukup baik dalam menangani keluhan pelanggan. Pada perspektif proses bisnis internal, nilai dari BOR (Bed Occupancy Rate) BTO (Bed Turn Over Rate) TOI (Turn Over Interval) ALOS (Average Length of Stay) GDR (Gross Death rate) NDR (Net Death Rate) sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.983/MenKes/SK/XI/1992. perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sasaran strategic yang digunakan adalah Retensi karyawan, Tingkat Kinerja Karyawan dan Tingkat Kepuasan kerja karyawan. Sasaran strategic yang belum mencapai standart target yang ditetapkan adalah kepuasan kerja karyawan. Hasil pengukuran kinerja dari empat perspektif Balanced Scorecard, diketahui bahwa kinerja perusahaan dinilai cukup baik.

Kata kunci: *balanced scorecard, pengukuran kinerja, perspektif.*

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum wr. wb

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Laporan Kerja Praktek ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang ini.

Dengan tersusunnya tugas akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah Azza Wa Jalla, Robb pemilik semesta alam atas hidayah inayah, nikmat iman, Islam dan kehidupan ini.
2. Bapak Arya Wirabuana, S.T, M.Sc selaku Kepala Prodi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga
3. Ibu Ira Setyaningsih, M.Sc (Dosen Pembimbing I) yang telah memberikan bimbingan penyusunan proposal dan bimbingan tugas akhir, serta memberikan dukungannya selama saya melaksanakan seluruh kegiatan penelitian ini.
4. Bapak Yandra Rahardian M.T (Dosen Pembimbing II) yang juga telah memberikan bimbingan penyusunan proposal dan bimbingan tugas akhir, serta memberikan dukungannya selama saya melaksanakan seluruh kegiatan penelitian ini
5. Kedua orang tuaku tercinta yang Insya Allah sepanjang hayatnya tiada pernah berhenti mendoakan dan menyayangi sejak saya dilahirkan hingga saat ini dan untuk selamanya.
6. Pimpinan Rumah Sakit Nur Hidayah yang berkenan menerima untuk melakukan penelitian ini.
7. Teman-teman C.R.E.W Teknik Industri A terima kasih atas kerja sama dalam kerja praktek dan selalu memberikan semangat dalam melakukan kegiatan ini.

8. Semua pihak yang membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari kekurangan yang ada dalam penulisan tugas akhir ini. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik konstruktif untuk perbaikan dalam penyusunan laporan di masa yang akan datang.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi kita semua. Amin ya Robbal ‘alamiin

Yogyakarta, 20 September 2014

Nanang permana
08660034

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Pernyataan Keaslian Skripsi	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Pengukuran Kinerja	11
2.3 Pengukuran Kinerja Tradisional	14
2.4 Pengukuran Kinerja Balanced Scorecard	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	44
3.2 Objek Penelitian	44
3.3 Jenis dan Sumber Data	44
3.4 Teknik Pengambilan Sample	45
3.5 Kerangka pemikiran penelitian.....	46
3.6 Kerangka Pelaksanaan Penelitian	49
3.7 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Posisi Penelitian	8
Tabel 2.2 Perbandingan Sistem Manajemen Tradisional dan Kontemporer.....	19
Tabel 2.3 Skor Penilaian <i>Balanced Scorecard</i>	39
Tabel 4.1. <i>Key Performance Indicators (KPI)</i> Rumah Sakit Nur Hidayah	70
Tabel 4.2 <i>Balanced Scorecard</i> Pada Rumah Sakit Nur Hidayah.....	77
Tabel 4.3 Pendapatan Rumah Sakit Nur Hidayah.....	84
Tabel 4.4 Laba Rumah Sakit Nur Hidayah	85
Tabel 4.5 Rasio Ekonomi Rumah Sakit Nur Hidayah	86
Tabel 4.6 Rasio efisiensi Rumah Sakit Nur Hidayah	87
Tabel 4.7 Rasio efektivitas Rumah Sakit Nur Hidayah	88
<i>Tabel 4.8 Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Nur Hidayah Selama Tahun 2010 Sampai 2012</i>	<i>89</i>
Tabel 4.9 Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Selama Tahun 2010 Sampai 2012	90
Tabel 4.10 <i>Customer Retention</i> Rumah Sakit Nur Hidayah selama tahun 2010 sampai 2012	91
Tabel 4.11 Customer Aquisition Rumah Sakit Nur Hidayah tahun 2010 sampai 2012.....	92
Tabel 4.12.Atribut pernyataan kualitas pelayanan	93
Tabel 4.13 Uji Validitas Kuesioner Uji Coba Untuk Kenyataan Konsumen... 97	97
Tabel 4.14 Uji Validitas Kuesioner Uji Coba Untuk harapan Konsumen	100
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Kenyataan Pelayanan Rumah Sakit Nur Hidayah 105	105
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas harapan Pelayanan Rumah Sakit Nur Hidayah....	107
Tabel 4.17 Klasifikasi jenis kelamin responden	109
Tabel 4.18 Klasifikasi usia responden	109
Tabel 4.19 Klasifikasi Pekerjaan Responden.....	110
Tabel 4.20 Klasifikasi Jumlah Kunjungan Ke Rumah Sakit Nur Hidayah.....	110
Tabel 4.21 Klasifikasi Jarak Rumah Sakit Dari Rumah	110
Tabel 4.22 Klasifikasi Alasan Memilih Rumah Sakit Nur Hidayah	111
Tabel 4.23 Nilai <i>Gap 5</i> (lima)	112
Tabel 4.24 Nilai <i>gap5</i> berdasarkan lima dimensi <i>Servqual</i>	112
Tabel 4.25 Atribut-atribut yang masuk kelompok kuadran diagram kartesius <i>Gap 5</i>	114
Tabel 4.26 <i>Proses Operasi Standar Pelayana Minimal Rumah Sakit Nur Hidayah Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No.983/Menkes/SK/XI/1992</i>	<i>118</i>
Tabel 4.27 Rekapitulasi Kinera Karyawan	121
Tabel 4.28 Rekapitulasi Kineja Karyawan.....	122
Tabel 4.29 Atribut Pernyataan Kepuasan Kerja Karyawan.....	126
Tabel 4.29 Klasifikasi jenis kelamin responden	127
Tabel 4.30 Klasifikasi Jabatan responden responden	127
Tabel 4.31 Klasifikasi Pendidiakn Terakhir Responden.....	128

Tabel 4.32 Klasifikasi pekerjaan responden	128
Tabel 4.33 Klasifikasi Usia responden.....	129
Tabel 4.34 Klasifikasi jarak Rumah Sakit dari tempat tinggal responden	129
Tabel 4.35 Uji Validitas Kuesioner Uji Coba Untuk Kenyataan kepuasan Kerja Karyawan	130
Tabel 4.36 Uji Validitas Kuesioner Uji Coba Untuk Harapan Karyawan.	132
Tabel 4.37 Uji Reliabilitas Kenyataan Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Nur Hidayah	134
Tabel 4.38 Uji Reliabilitas Harapan Karyawan Rumah Sakit Nur Hidayah ...	135
Tabel 4.39 Skor Penilaian Balanced Scorecard	140
Tabel 4.40 Pengukuran Kinerja Dengan Balance Scorecard Pada Rumah Sakit Nur Hidayah	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kurva Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	39
Gambar 3.1 Kerangka Pelaksanaan Penelitian.....	49
Gambar 4.1 Strategy Maps <i>Balance Scorecard</i> Pada Rumah Sakit Nur Hidayah	80
Gambar 4.2 Kurva Kinerja Rumah Sakit Nur Hidayah	142

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi dunia usaha yang sangat kompetitif memacu badan usaha yang ada untuk terus-menerus melakukan perbaikan diri. Perbaikan tersebut dapat dilakukan jika suatu badan usaha mengetahui bagian yang memerlukan perbaikan atau peningkatan kinerjanya, dimana suatu badan usaha yang ingin maju seharusnya tidak terjebak pada rutinitas sehari-hari, setiap saat organisasi harus melakukan perbaikan terus menerus. Dewasa ini, dalam lingkungan bisnis yang dinamis tidak hanya segi finansial tetapi juga non finansial, antara lain perspektif pelanggan (*customer*), perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dirasakan sesuatu yang menjadi tuntutan untuk mempresentasikan kinerja perusahaan. Adanya sistem yang komprehensif dibanding pengukuran yang telah ada menyebabkan para pimpinan perusahaan (dunia usaha) berupaya menerapkan *Balanced Scorecard* sebagai pilihan. Disamping itu, kekomprehensifan tersebut juga menjadikan efektivitas strategi yang dipilih untuk mewujudkan misi, visi, dan tujuan perusahaan. *Balanced Scorecard* menerjemahkan misi dan strategi perusahaan kedalam seperangkat ukuran yang menyeluruh yang memberi kerangka kerja bagi pengukuran dan sistem manajemen strategis. (Norton dan Kaplan, 2000)

Banyak orang berfikir bahwa pengukuran kinerja berfungsi sebagai alat pengendali perilaku dan alat untuk mengevaluasi kinerja masa lalu. Ukuran dalam *Balanced Scorecard* seharusnya digunakan dengan cara yang berbeda, untuk mengartikulasikan strategi bisnis, dan membantu menyelaraskan berbagai inisiatif perorangan, perusahaan, dan lintas departemen untuk mencapai tujuan bersama. *Balanced Scorecard* seharusnya digunakan sebagai sistem komunikasi, informasi dan pembelajaran, bukan sebagai sistem pengendalian. Empat perspektif memberikan keseimbangan antara tujuan jangka pendek dan jangka panjang, antara hasil yang diinginkan dengan faktor pendorong tercapainya hasil tersebut, dan antara ukuran obyektif yang keras dengan ukuran subyektif yang lunak. (Norton dan Kaplan, 2000)

Rumah sakit merupakan bentuk organisasi pengelola jasa pelayanan kesehatan individual secara menyeluruh. Didalam organisasinya terdapat banyak aktivitas yang diselenggarakan oleh petugas berbagai jenis profesi, baik profesi medik, paramedik maupun non-medik. Untuk dapat menjalankan fungsinya, diperlukan suatu sistem manajemen menyeluruh yang dimulai dari proses perencanaan strategi, baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek. Suatu perencanaan strategi bisa dikatakan baik jika perencanaan tersebut dapat ditindak lanjuti secara praktis kedalam program-program operasional yang berorientasi kepada *Economic, Equity, Quality*. Artinya rumah sakit dikelola secara efektif dan efisien melayani segala lapisan masyarakat dan berkualitas. Memasuki era globalisasi perdagangan, pimpinan rumah sakit di Indonesia perlu memfokuskan strategi perencanaan,

pengorganisasian, pengoperasian, dan pengendalian sehingga benar-benar siap menghadapi daya saing di tingkat global. Didalam era tersebut, para konsumen bebas menentukan rumah sakit mana yang mampu memberikan pelayanan memuaskan, profesional dengan harga bersaing, sehingga strategi dan kinerja rumah sakit pun harus berorientasi pada keinginan pelanggan. Maka dengan itu diterapkannya *balanced scorecard* yang diharapkan dapat menjawab tuntutan dan tantangan jaman. Pada dasarnya *Balanced Scorecard* bisa diterapkan di industri yang menghasilkan produk (manufaktur) maupun jasa.

Pada penelitian ini, penilaian kinerja dilaksanakan pada industri jasa di bidang kesehatan, yaitu Rumah Sakit. Rumah sakit yang dijadikan objek penelitian adalah Rumah Sakit Nur Hidayah. Rumah Sakit Nur Hidayah merupakan Rumah Sakit yang status kepemilikannya sebagai rumah sakit swasta dan termasuk dalam klasifikasi RSU kelas D (pelayanan medik dasar, 50-150 bed). Rumah Sakit Umum Nur Hidayah ini memberikan pelayanannya secara umum dan juga secara khusus. Selain itu rumah sakit ini berdasarkan afiliasi pendidikan merupakan jenis rumah sakit yang juga mengadakan pendidikan didalamnya selain pelayanan kesehatan terhadap masyarakat umum. Di Rumah Sakit Nur Hidayah pengukuran kinerja belum sepenuhnya menerapkan *balanced scorecard* dengan ke empat perspektifnya yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta proses belajar dan berkembang. Aspek yang diukur masih sebatas pada aspek keuangan yakni pendapatan rumah sakit, aspek pelanggan masih pada sebatas mengukur

peningkatan pasien baik rawat inap maupun rawat jalan, pada aspek bisnis internal pengukuran rumah sakit mengacu peraturan kemenkes RI No.983/MenKes/SK/XI/1992 dan pada aspek perkembangan dan pembelajaran yang masih sebatas mengukur jumlah karyawan yang keluar, dapat disimpulkan keempat perspektif pada balance scorecard belum sepenuhnya diukur oleh rumah sakit.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut : “Bagaimana kinerja Rumah Sakit Nur Hidayah diukur menggunakan *Balanced Scorecard*” ?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan penelitian yang akan dilaksanakan tentu memiliki tujuan dan manfaat yang akan dicapai, adapun tujuan dan manfaat yang akan dicapai dalam penelitian ini antara lain :

Tujuan dari penelitian ini:

1. Memberikan gambaran penggunaan *Balanced Scorecard* untuk penilaian kinerja perusahaan.
- 2 Untuk mengetahui kinerja perusahaan untuk masing-masing perspektif dalam *Balanced Scorecard*.
- 3 Mengetahui kinerja Rumah Sakit Nur Hidayah menggunakan *Balanced Scorecard*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Akademik Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, pemahaman serta wawasan yang lebih terhadap penilaian kinerja perusahaan menggunakan 4 perspektif dalam *Balanced Scorecard*.
2. Bagi Perusahaan Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan alternatif penilaian kerja Rumah Sakit sebagai organisasi publik yang mampu mencerminkan seluruh aspek perusahaan baik yang tangible maupun yang intangible dan diharapkan bisa diterapkan di perusahaan di masa mendatang.

1.5 Batasan Penelitian

Agar permasalahan tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai peneliti dan tidak memperluas pembahasan yang akan diulas, maka perlu adanya pembatasan terhadap lingkup penelitian. Pembatasan tersebut adalah:

1. Data primer yang digunakan adalah data pada saat penelitian dilakukan, yaitu pada bulan Agustus hingga Oktober 2013.
2. Data historis dari perusahaan yang digunakan adalah data tahun 2011 dan 2012.
3. Responden untuk kepuasan pelanggan kuesioner hanya diambil dari pasien poliklinik (rawat jalan).
4. Pelanggan yang menjadi responden kuesioner kepuasan pelanggan adalah pengunjung berkunjung ke rumah sakit minimal 3 kali.

1.6. Sistematika Penulisan Laporan

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan akan diuraikan dan dibahas dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai referensi yang relevan dengan tema penelitian yang sedang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai langkah-langkah dalam penelitian ini, dan bagaimana peninjauan terhadap masalah yang diteliti, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan diagram alir penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian yang meliputi data-data yang dihasilkan selama penelitian dan pengolahan data dengan metode yang telah ditentukan hasil analisis. Membahas hasil penelitian berupa tabel hasil pengolahan data, grafik, persamaan atau model serta analisis yang menyangkut penjelasan teoritis secara kualitatif, kuantitatif maupun statistik dari hasil penelitian dan kajian untuk

menjawab tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan memuat pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian serta pembahasan untuk membuktikan hipotesis atau menjawab permasalahan. Saran dibuat berdasarkan pengalaman dan pertimbangan penulis, ditujukan kepada perusahaan atau tempat penelitian terkait dan para peneliti dalam bidang yang sejenis, yang ingin melanjutkan dan mengembangkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada Rumah Sakit Nur Hidayah, Pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard* digunakan untuk menilai kinerja perusahaan tahun 2013. Penilaian kinerja dengan menggunakan BSC meliputi 4 perspektif yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pertumbuhan dan pembelajaran.

Kinerja perusahaan dari perspektif keuangan dinilai dari peningkatan pendapatan, peningkatkan laba, dan Peningkatan profitabilitas yang meliputi: Rasio ekonomi, Rasio efisiensi dan Rasio efektivitas. Dari ketiga sasaran strategik tersebut peningkatan pendapatan, peningkatkan laba perusahaan masih dibawah standart dari target yang ditetapkan sedangkan untuk Peningkatan profitabilitas yang meliputi: Rasio ekonomi, dan Rasio efisiensi sudah mencapai target yang ditetapkan, namun Rasio efektivitas belum memenuhi target.

Kinerja perusahaan dari perspektif pelanggan dinilai dari Pertumbuhan jumlah unit rawat jalan, Pertumbuhan jumlah unit rawat inap, Mempertahankan pelanggan lama (*Customer Retention*), Menarik pelanggan baru (*Customer Acquisition*), dan indeks Kepuasan pasien (*Customer Satisfaction*). Pada perspektif pelanggan ini hampir seluruh sasaran strategic telah mencapai target yang di tetapkan, tapi masih ada

satu dari lima sasaran strategik yang belum mencapai target yakni menarik pelanggan baru.

Dari perspektif proses bisnis internal, penilaian dilakukan dari Proses Operasi Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No.983/MenKes/SK/XI/1992 seperti ; 1) *BOR (Bed Occupancy Ratio = Angka penggunaan tempat tidur)*, 2) *ALOS (Average Length of Stay = Rata-rata lamanya pasien dirawat)*, 3) *TOI (Turn Over Interval = Tenggang perputaran)*, 4) *BTO (Bed Turn Over = Angka perputaran tempat tidur)*, 5) *NDR (Net Death Rate)*, 6) *GDR (Gross Death Rate)*. Dari sasaran strategic diatas hanya *ALOS (Average Length of Stay)* yang belum mencapai standart yang ditetapkan.

Kinerja perusahaan dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sasaran strategik yang digunakan adalah Retensi karyawan, Tingkat Kinerja Karyawan dan Tingkat Kepuasan kerja karyawan. Sasaran strategik yang belum mencapai standart target yang ditetapkan adalah kepuasan kerja karyawan.

Hasil pengukuran kinerja secara keseluruhan dari RS Nur Hidayah terdapat pada daerah cukup, dengan skor total 0,21. Artinya, kinerja RS Nur Hidayah cukup baik apabila diukur dengan pendekatan *Balanced Scorecard*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disarankan:

1. Rumah Sakit Nur Hidayah diharapkan memberikan perhatian yang lebih terhadap kondisi keuangan perusahaan. Tren pertumbuhan profitabilitas yang negatif berpotensi menimbulkan kerugian finansial di masa mendatang. Perbaikan bisa dengan memperketat efisiensi pengeluaran dan meningkatkan pertumbuhan pendapatan perusahaan.
2. Rumah Sakit Nur Hidayah diharapkan bisa meningkatkan promosi di kalangan masyarakat umum, dan kualitas pelayanan untuk memenuhi target pertumbuhan jumlah pelanggan. Dengan meningkatnya jumlah pengunjung, maka pendapatan Rumah Sakit Nur Hidayah juga akan meningkat dan berpengaruh positif terhadap profitabilitas perusahaan.
3. Rumah Sakit Nur Hidayah harus memperhatikan kepuasan pelanggan karena dengan pelanggan merasa puas maka akan juga menjadi media promosi gratis bagi kita sehingga jika sanak saudara ada yang sakit akan langsung dirujuk ke rumah sakit ini.
4. Rumah sakit harus memperhatikan kepuasan kerja, dengan terciptanya kepuasan karyawan di rumah sakit ini maka secara langsung akan mengingkatkan produktifitas kerja di rumah sakit ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Najjar, S. M., & Kalaf, K. H. (2012). *Designing a Balanced Scorecard to Measure a Bank's Performance: A Case Study*. *International Journal of Business Administration*, 3, 44-53.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Revisi VI ed.). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2002). Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Cahyawati, A. N., Pratikto, & Soenoko, R. (2013). Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Dengan Menggunakan Metode *Performance Prism*. 1, 2338-3925.
- Danaeia, A., & Hosseini. (2013). *Performance measurement using balanced scorecard: A case study of pipe industry*. 3, 1433–1438.
- Gaspers, V. (2002). Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi BalanceScorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis Dan Pemerintah. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Iriani, Y., & Barokah, M. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian LPG 3kg (Studi Kasus di PT Graffi Ferdiani Gerrits Energi). *Pekan Ilmiah Dosen FEB – UKSW*, (pp. 35-43).
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2000). *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Teerjemahan oleh Peter R. Yosi Pasla dari *Balanced Scorecard: Transalting Strategi Into Action*. Jakarta: Erlangga.

- Lovelock, C. (1988). *Managing Service: Marketing, Operation, and Human Resources*. London: Prentice-Hall International, Inc.
- Martello, M., Watson, J. G., & Fischer, M. J. (2008). *Implementing A Balanced Scorecard In A Not-For-Profit Organization. Journal of Business & Economics Research*, 6, 67-80.
- Melani, T. (2012). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi”Yayasan Pharmasi” Semarang). 1-22.
- Mulyadi. (2001). Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen : Sistem Pelipatganda Kinerja Perusahaan (Edisi Satu ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Panicker, S., & Seshadri, V. (2013). *Devising a Balanced Scorecard to determine Standard Chartered Bank's Performance: A Case Study. International Journal of Business Research and Development*, II, 35-42.
- Purnamawati, E. (2012). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode *Servqual* dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. *e journal Teknik Industri FTI-UPN “Veteran Jatim*.
- Puspitasari, N. B., Prastawa, H., & Diana, A. (2012). Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Performance Prism* (Studi Kasus Pada PDAM Tirta Moedal Cabang Semarang Tengah). *J@TI Undip*, VII, 13-18.
- Rumintjap, M. L. (2012). Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja di RSUD Noongan. *ISSN 2303-1174*.
- Saidi. (2010). Analisis Kinerja Dengan Metode *Economic Value Added*. Riset Manajemen dan Akuntansi , 50-63.

- Sekaran, U. (2006). Metodologi Penelitian untuk Bisnis (4 ed., Vol. II). Jakarta: Salemba Empat.
- Sohn, M. H., Youb, T., Leec, S.-L., & Leea, H. (2003). *Corporate strategies, environmental forces, and performance measures: a weighting decision support system using the k-nearest neighbor technique. Expert Systems with Applications*, 279–292.
- Sudarso. (2013). Korelasi Antara Keterlibatan Kerja, Kemampuan Intelektual dan Profesionalisme dengan Kemampuan Mengelola Konflik Kerja Guru di Gugus III Kecamatan Grabagan Kabupaten Tuban. *e journal management pendidikan*.
- Syukri, S. H., & Setyaningsih, I. (2010). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan UIN Sunan Kalijaga (Sebagai Kajian Pencapaian Implementasi Penjaminan Mutu). *ISSN 1979-911X*. UIN Sunan Kalijaga.
- Tahaka, Y. C. (2013). Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Ukur Kinerja Pada PT. Bank Sulut. *ISSN 2303-1174*, vol. I, 402-413.
- Trihastutii, K. (2013). Analisis Kinerja Perusahaan dengan Metode BSC. *Management Analysis Journal*.
- Utama, N. A., & Hariadi, B. (2012). Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojosari). 50-62.

Yasa, G. M., & Suwendra, I. W. (2011). Pengukuran Kinerja Dengan Konsep *Balanced Scorecard* pada Rumah Sakit Umum Parama Sidhi Singaraja.

jurnal akutansi .

Zailani, A. (2009). Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan *Balanced Scorecard*. *Performance*. 67-87.



LAMPIRAN

PROFIL RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL-YOGYAKARTA

I. SEJARAH RS NUR HIDAYAH

Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul adalah sebuah Rumah Sakit Swasta yang sedang berkembang. Berawal dari didirikannya Yayasan Nur Hidayah pada tahun 1996, dengan sekretariat di dusun Ngibikan Canden Jetis Bantul dengan akte notaris Umar Samhudi, SH dengan nomor akta : 38/21 November 1996. Yayasan Nur Hidayah ini bergerak di bidang pendidikan, kesehatan dan sosial – Islam.

Pada tahun 1997 merupakan awal mula kegiatan Yayasan Nur Hidayah di bidang kesehatan yaitu didirikannya Balai Pengobatan Nur Hidayah di dusun Ngibikan Canden Jetis Bantul, yang pada saat ini belum dikembangkan karena kendala aksebilitas. Pada tahun 2000 dimulai praktek pribadi dr. Sagiran dan dr. Tri Ermin Fadlina di dusun Blawong Trimulyo Jetis Bantul. Tanggal 29 Juni 2003 diresmikan menjadi Klinik Nur Hidayah dengan layanan 24 Jam. Pada Tahun 2006 gempa mengguncang kota Yogyakarta dan Klinik Nur Hidayah ditunjuk sebagai Rumah Sakit Lapangan. Tahun 2008 telah diresmikan menjadi Rumah Sakit Khusus Bedah Nur Hidayah dengan jumlah tempat tidur sebanyak 26 TT. Seiring dengan peningkatan jumlah pasien dan kebutuhan masyarakat akan layanan kebidanan dan kandungan pertengahan tahun 2009 proses konversi menjadi RSU. Pada tanggal 22 Januari 2011 diresmikan menjadi RSU Nur Hidayah dengan penambahan layanan kebidanan dan bangsal hingga 50 TT.



Yayasan Nur Hidayah Th 1996



BP Nur Hidayah Th 1997



Praktek Pribadi Th 2000



Klinik Nur Hidayah Th 2003



II. Nama dan Lokasi RS Nur Hidayah :

- Nama rumah sakit : Rumah Sakit Nur Hidayah
- Alamat : Jalan Imogiri Timur km 11,5 Blawong Trimulyo, Jetis, Bantul Yogyakarta
- Email : rsnurhidayah_bantul@yahoo.com
- Facebook : [rsnurhidayah_bantul@yahoo.com](https://www.facebook.com/rsnurhidayah_bantul)
- Website : www.rsnurhidayah.com
- Telepon : (0274) 7472941 / (0274) 7472942
- Faximile : (0274) 4396906

Daerah ini terletak kira-kira 3 km dari taman wisata makam raja-raja di Imogiri, dilewati jalur kendaraan umum jurusan Yogyakarta-Imogiri sehingga amat mudah diakses oleh masyarakat di Kabupaten Bantul dan sekitarnya.

III. Visi-Misi Rumah Sakit

a. Visinya adalah :

“Menjadi Rumah Sakit Islam yang profesional dan terjangkau, pilihan masyarakat Yogyakarta dan sekitarnya”.

b. Misinya adalah:

1. Memberikan pelayanan kesehatan Islami yang cepat, tepat, nyaman, dan bersahabat, mengutamakan kepuasan pelanggan dengan biaya terjangkau
2. Meningkatkan pengetahuan masyarakat dengan mengembangkan kegiatan *promotif* dan *edukatif*

IV. Struktur Organisasi

Rumah Sakit Nur Hidayah dipimpin oleh seorang dokter umum dengan pendidikan tambahan magister manajemen rumah sakit. Dalam penyenggaraan Rumah Sakit, Direktur dibantu oleh Kepala Bagian Pelayanan dan Penunjang Medik, dan Kepala Bagian Keuangan dan Diklat serta Kepala Bagian Umum & PKRS. Masing-masing Kepala bagian dibantu oleh Kepala Sub Bagian dan Koordinator Tim Kerja (struktur organisasi terlampir).

Untuk bagian cleaning servis dan gizi karyawan, rumah sakit bekerjasama dengan pihak luar sebagai penyelenggara dengan tetap memperhatikan mutu layanan.

V. Data Kekaryawanan

Jumlah tenaga kerja di Rumah Sakit Nur Hidayah saat ini ada 179 orang dengan rincian formasi terlampir.

VI. Jenis Layanan

Rumah Sakit Nur Hidayah ini adalah Rumah Sakit dengan Surat Ijin Penyelenggaraan Rumah Sakit yang dikeluarkan oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul No : 445/DP/P.RSU/01/X/2010.

Jumlah tempat tidur Rumah Sakit Umum Nur Hidayah sebanyak 50 buah dengan pembagian kelas sebagai berikut :

- | | |
|-----------------|-------------------------|
| - VIP | : 4 tempat tidur |
| - Ruang Isolasi | : 1 tempat tidur |
| - Kelas I | : 4 tempat tidur |
| - Kelas II | : 6 tempat tidur |
| - Kelas III | : 30 tempat tidur |
| - Perinatologi | : <u>5 tempat tidur</u> |
| Jumlah | : 50 tempat tidur |

Berikut tarif Rawat Inap RS Nur Hidayah beserta fasilitas-fasilitasnya :

- A. 1. Kelas VIP A : Rp. 300.000,00 / hari
2. Kelas VIP B : Rp. 230.000,00 / hari

Dengan fasilitas :

- 1 Bed Pasien/ruang
- Bed side cabinet (almari pasien)
- Bed sofa
- AC
- TV
- Kulkas portable
- Kamar mandi dalam
- Tas paket mandi pasien
- Akomodasi pasien (makan 3x, snack 2x, susu 1x)
- Free breakfast untuk penunggu
- Welcome drink



B. 1. Kelas 1 Plus Rp. 175.000,00 / hari

Dengan fasilitas :

- 1 Bed Pasien/ruang
- Bed side cabinet (almari pasien)
- Bed sofa
- AC
- Kamar mandi dalam
- Tas paket mandi pasien
- Akomodasi pasien (makan 3x, snack 2x, susu 1x)
- Welcome drink



2. Kelas 1 Rp. 100.000,00 / hari

- 1 Bed Pasien/ruang
- Bed side cabinet (almari pasien)
- Bed sofa
- AC
- Tas paket mandi pasien
- Akomodasi pasien (makan 3x, snack 2x, susu 1x)
- Welcome drink



C. Kelas 2 Rp. 75.000,00 / bed / hari

- 3 Bed Pasien/ruang
- 3 Bed side cabinet (almari pasien)
- 3 Kipas Angin
- 3 Kursi Penunggu
- Tas paket mandi pasien
- Akomodasi pasien (makan 3x, snack 2x)
- Welcome drink



D. Kelas 3 Rp. 55.000,00 / bed / hari

- 6 Bed Pasien/ruang
- 6 Bed side cabinet (alamari pasien)
- 6 Kursi Penunggu
- Tas paket mandi pasien
- Akomodasi pasien (makan 3x, snack 1x)
- Welcome drink



E. Ruang Bayi

1. Fisiologi (Perawatan Bayi Normal)

Dengan Fasilitas :

- Rooming In (Gabung dengan Ibu)
- Box Bayi
- Baju Bayi
- Perlengkapan Bayi
- Tas Paket Bayi dan Ibu
- Perawatan Tali Pusat
- Jemur Bayi



2. Patologi (Perawatan Bayi Tidak Normal)

Dengan Fasilitas :

- Box Bayi
- Box Foto Terapi
- Box Incubator
- Box Infant Warmer
- AC
- Susu Ibu Menyusui
- Almari Kabinet
- Timbangan Bayi



VII. Adapun jenis layanan yang diselenggarakan adalah :

1. Pelayanan 24 Jam meliputi :

- Unit Gawat Darurat
- Poli Umum
- Rawat Inap
- Pelayanan Operasi Minor dan Mayor
- Bedah Laparascopy
- Circumcisi (Khitan)
- Bidan 24 Jam
- Laboratorium
- Rontgent
- Farmasi
- Ambulance Siap Antar Jemput

2. Pelayanan Poli Klinik meliputi :

- Poli Spesialis Bedah
- Poli Spesialis Anak
- Poli Spesialis Syaraf
- Poli Spesialis Penyakit Dalam
- Poli Spesialis Telinga Hidung dan Tenggorokan (THT)
- Poli Spesialis Obstetri dan Ginekologi
- Poli Spesialis Kebidanan (KIA dan KB)
- Poli Spesialis Kulit dan Kelamin
- Poli Imunisasi
- Poli Gigi

3. Pelayanan Penunjang Medik meliputi :

- Fisiotherapi
- Home Care / Home Visite / Kunjungan Dokter ke Rumah
- Konsultasi Gizi
- Konsultasi Obesitas dan Akupunktur Medik

USG

- EKG (Rekam Jantung)
- Medical Check Up dan Pemeriksaan Calon Haji / Umroh
- Hu Care (Khusnul Khatimah Care)
- Rukhti Jenazah
- Pijat Bayi
- Pijat Getar Syaraf
- Rekam Medik

4. Khitan Center

RS Nur Hidayah melayani kerjasama dengan Instansi / perusahaan untuk melakukan Khitan Bersama. Adapun khitan yang dapat kami layani sebagai berikut :

- Khitan di Rumah Sakit Nur Hidayah
- Khitan di Rumah
- Khitan Laser
- Khitan Fimosis
- Khitan dengan Bius Total
- Khitan Bermalam
- Khitan Bersama
- Kitit Putri

5. Usaha Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Bakti Sosial :

Layanan untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat sekitar, waktu sesuai permintaan atau kesehatan meliputi :

- a. Pembinaan Posyandu
- b. Pembinaan UKS
- c. Pos Kesehatan Pesantren
- d. Penyuluhan / Ceramah Islam dan Kesehatan
- e. Pengobatan / Screening Kesehatan
- f. Pemeriksaan Rutin untuk Instansi/Perusahaan

6. Pelayanan Penunjang Umum : Administrasi, humas marketing, pemeliharaan, Keamanan dll

7. Pendidikan dan Penelitian : magang mahasiswa, diklat karyawan, penelitian mutu layanan, penelitian kepuasan pasien, penelitian kepuasan karyawan, dsb.

VII . Layanan Unggulan Bedah

- Bedah Laparascopy (Bedah dengan luka minimal)
- Bedah Laser (Penanganan bedah perawatan kulit dengan laser)
- Khitan Center dengan metode circumcisii modern dengan electrocauter
- Nur Hidayah Home Care Service (NHHS)
 - a. Manfaat Layanan Homecare
 - ✓ Kemudahan pendaftaran via telephon
 - ✓ Biaya layanan terjangkau
 - ✓ Layanan kesehatan terprogram di rumah anda
 - ✓ Ditangani oleh tenaga kesehatan profesional dan kompeten dibidang kesehatan
 - ✓ Diawasi oleh dokter ahli
 - ✓ Pendidikan kesehatan keluarga gratis
 - b. Bentuk Layanan
 - ✓ Perawatan setelah operasi/setelah opname
 - ✓ Perawatan Rutin/Berkala
 - ✓ Fisioterapi
 - ✓ Pijat getar syaraf
 - ✓ Pemeriksaan kehamilan oleh bidan (Antenatal Care)
 - ✓ Perawatan Bayi (Mandi, Pijat, Jemur)
 - c. Medical Check Up
 - ◆ Check Up Ringan :
 - ✓ Buta Warna
 - ✓ Kolesterol
 - ✓ Asam Urat
 - ✓ Gula Darah
 - ✓ DLL.
 - ◆ Paket MCU Lengkap :
 - ◆ Paket Pelajar/mahasiswa (kelengkapan syarat mendaftar sekolah/putra&putrid
 - ◆ Paket Anak
 - ◆ Paket Dewasa
 - ◆ Paket Pra Nikah
 - ◆ Paket Karyawan (Sederhana)

◆ Paket Deteksi Narkoba

◆ Paket Deteksi Dini :

- ✓ Jantung
- ✓ Pare-paru
- ✓ Ginjal
- ✓ Liver/Hepatitis
- ✓ Kanker Cerviks
- ✓ Anemia
- ✓ Paket Silver
- ✓ Paket Gold
- ✓ Paket Platinum Putra / Putri
- ✓ Paket Ingin Anak

◆ Imunisasi Center

- ✓ Imunisasi Bayi
- ✓ Imunisasi Balita
- ✓ Imunisasi Pranikah
- ✓ Imunisasi Karyawan
- ✓ Imunisasi Kanker Cerviks
- ✓ Imunisasi Hepatitis

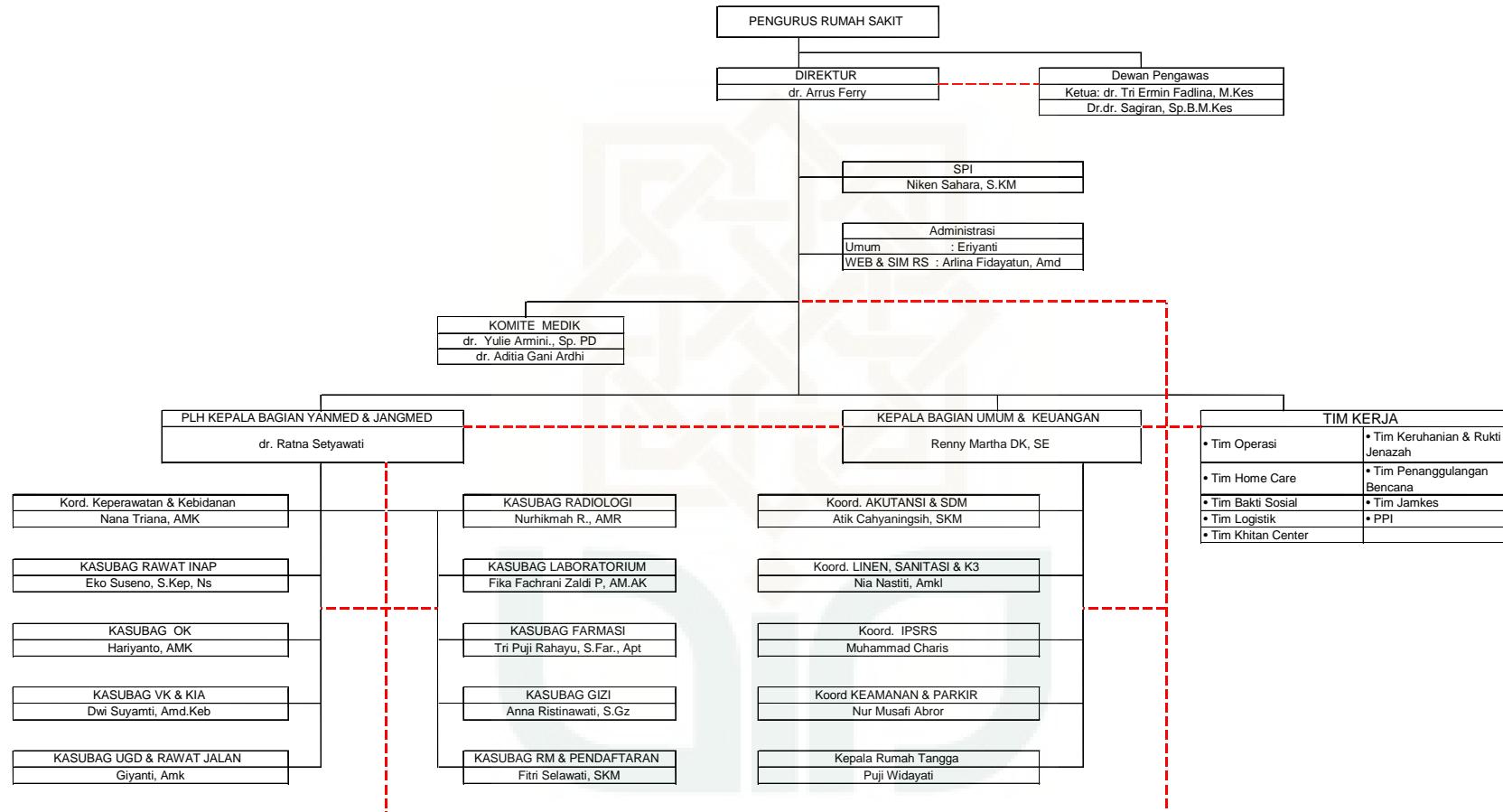
◆ Paket Persiapan Haji / Umroh

- ✓ Medical Check Up Haji / Umroh lengkap
- ✓ Medical Check Up Haji dilaksanakan sebelum jama'ah menjalankan ibadah haji
- ✓ Imunisasi : meningitis, influenza
- ✓ Konsultasi dokter Spesialis Kandungan (Pengaturan Siklus Haid)
- ✓ Edukasi dengan dokter (pengelolaan kesehatan diri selama Haji/Umroh).

VIII. KEKARYAWANAN RS NUR HIDAYAH

NO	JABATAN	JUMLAH	NO	JABATAN	JUMLAH
1	Yanmed dan Jangmed	1	19	Ahli Gizi	1
2	PLH Komite Medik	1	20	Pengolah Gizi	8
3	Dokter Umum	17	21	RM dan Pendaftaran	12
4	Dokter Gigi	2	22	Customer Service	2
5	Dokter Spesialis	16	23	Keuangan dan SDM	4
6	Fisioterapis	3	24	Kasir	4
7	Penata Anastesi	2	25	Administrasi	1
8	Home Care	1	26	Humas dan Marketing	5
9	Perawat UGD	14	27	SIM RS dan WEB	1
10	Perawat Bangsal	24	28	Sanitasi	1
11	Bidan	12	29	Linen	3
12	Asper UGD	6	30	IPSRS	4
13	Asper Bangsal	8	31	Satpam/Keamanan	3
14	Apoteker	3	32	Parkir	6
15	Assisten Apoteker	5	33	Tim Jamkes	2
16	Reseptir	2	34	Kerohanian/Bina Rohani	1
17	Analisis Kesehatan	5	35	SPI	1
18	Radiografer	6			
JUMLAH = 184					

STRUKTUR ORGANISASI RS NUR HIDAYAH



Mengetahui,
Ketua Yayasan Nur Hidayah Mandiri Sejahtera

Direktur RS Nur Hidayah

Ketua Dewan Pengawas

DR. dr. Sagiran Sp.B, M. Kes

dr. Arrus Ferry

dr. Tri Ermin Fadina, M.Kes

KUESIONER

Kepada Responden yang terhormat,Saat ini peneliti sedang melakukan survei kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Nur Hidayah. Partisipasi Anda sangat kami harapkan dalam mengisi kuesioner ini. Kami harap informasi yang Anda berikan adalah sesuai dengan keyakinan Anda. Setiap jawaban yang Anda berikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian, dan merupakan bantuan yang tidak ternilai besarnya bagi penelitian kami. Bila terdapat kesulitan menjawab, dapat bertanya langsung kepada Interviewer.Terima kasih atas bantuan dan kesediaan Anda meluangkan waktu untuk mengisikuesioner ini.

Petunjuk Pengisian Bagian A: Berilah tanda () pada jawaban yang Anda maksud.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis kelamin:

Laki-Laki Perempuan

2. Usia:

< 18 tahun	36-45 tahun
18-25 tahun	46-55 tahun
26-35 tahun	> 55 tahun

3. Pekerjaan:

Pelajar/Mahasiswa	TNI/POLRI
Petani	PNS
Pedagang	Wiraswasta
Karyawan	Lain-Lain

4. Berapa kali anda berobat ke Rumah Sakit Nur Hidayah ?

<3x	3-5x
>5x	

5. Jarak rumah sakit dari rumah

< 1 km	1	11 – 15 km	4
1 – 5 km	2	16 – 20 km	5
6 – 10 km	3	> 20 km	6

6. Mengapa anda memilih pelayanan rumah sakit ini ?

Tidak ada pilihan lain	1
Tempat rujukan	2
Sangat puas dengan layanan pihak rumah sakit	3
Puas dengan layanan pihak rumah sakit	4
Dekat dengan rumah	5
Lokasi rumah sakit strategis	6
Biasa berobat disini	7
Lain-lain	8

B. Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda () untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan “**KENYATAAN**” yang diterima dalam pelayanan, pada kolom :

- 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas**

Dan berilah tanda () untuk setiap pernyataan tentang “**HARAPAN**” terhadap Rumah Sakit berdasarkan seberapa pentingkah pernyataan itu bagi Anda :

- 1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Cukup Penting 4. Penting 5. Sangat Penting**

		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
24	Perawat memiliki keterampilan dalam memberikan layanan											
25	Staf rumah sakit memiliki keterampilan dalam memberikan layanan											
26	Dokter memiliki pengetahuan yang memadai serta dapat meyakinkan pasien yang menerima layanan											
27	Perawat memiliki pengetahuan yang memadai serta dapat meyakinkan pasien yang menerima layanan											
28	Staf rumah sakit memiliki pengetahuan yang memadai serta dapat meyakinkan pasien yang menerima layanan											
29	Informasi medis pasien terjamin kerahasiaannya											
EMPHATY/EMPATI												
30	Tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam.											
31	Pengobatan yang diberikan bersifat pribadi (<i>privacy</i>)											
32	Pasien diberi pilihan untuk memilih dokter yang merawat berdasarkan gender											
33	Tenaga medis selalu meluangkan waktu untuk pelanggan apabila diperlukan											
34	Biaya perawatan adalah wajar											
35	Pelayanan pengobatan pengguna KS atau ASKES											
TANGIBLES/BERWUJUD												
36	Perlengkapan rumah sakit canggih											
37	Peralatan medis lengkap											
38	Peralatan medis yang dipakai bersih											
39	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan RS											
40	Toilet berada dalam kondisi nyaman digunakan											
41	Mushola keadaan baik											
42	Tempat menunggu dalam kondisi yang baik (nyaman)											
43	Kondisi kantin adalah nyaman											
44	Parkir kendaraan nyaman											
45	Form keluhan disediakan secukupnya											
46	Lingkungan rumah sakit bersih tanpa kehadiran hewan (kucing, tikus, kecoa, nyamuk, dll)											
47	Tanda arah yang lengkap disediakan untuk memandu pasien/pengunjung pergi ke suatu tempat/ruangan											
48	Pamflet kesehatan disediakan untuk pengetahuan pasien											
49	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas RS											
50	Sistem antrian Rumah Sakit											

Saran anda terhadap pelayanan rumah sakit ini :

.....

.....

.....

REKAPITULASI KUESIONER KEPUASAN HARAPAN PELAYANAN

UJI REABILITAS

1. KENYATAAN PELAYANAN PELANGGAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.926	.933	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	28.6286	2.711	.758	.	.918
p2	28.6857	2.751	.893	.	.904
p3	28.6571	2.761	.783	.	.914
p4	28.6857	2.751	.893	.	.904
p5	28.7429	3.079	.820	.	.913
p6	28.7429	3.079	.820	.	.913
p7	28.7714	3.417	.586	.	.929
p8	28.6857	3.045	.588	.	.929

Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.886	.933	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p9	45.8571	6.479	.439	.	.891
p10	46.0000	6.412	.435	.	.894
p11	45.9714	6.499	.400	.	.896
p12	46.2571	6.314	.572	.	.880
p13	46.4571	6.726	.823	.	.870
p14	46.4286	6.664	.711	.	.872
p15	46.4571	6.726	.823	.	.870
p16	46.4571	6.726	.823	.	.870
p17	46.4286	6.664	.711	.	.872
p18	46.4571	6.726	.823	.	.870
p19	46.4571	6.726	.823	.	.870
p20	46.4286	6.664	.711	.	.872

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.733	.743	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p21	25.4857	1.198	.636	.	.648
p22	25.5714	1.076	.719	.	.619
p23	25.4571	1.138	.753	.	.604
p24	26.1714	1.852	.362	.	.725
p26	26.1714	1.852	.362	.	.725
p27	26.1714	1.852	.362	.	.725
p29	26.1714	1.852	.362	.	.725

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.714	.724	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p30	21.9429	2.938	.373	.421	.698
p31	22.0857	2.728	.383	.413	.694
p32	22.4857	2.375	.383	.281	.710
p33	22.5429	2.550	.545	.504	.648
p34	22.5714	2.605	.425	.523	.682
p35	22.3714	2.299	.635	.417	.613

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.909	.908	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p36	53.4000	7.365	.733	.	.897
p37	53.3143	6.928	.800	.	.894
p38	53.3714	7.123	.800	.	.894
p39	53.3714	7.123	.800	.	.894
p40	53.4286	7.429	.778	.	.896
p41	53.4000	7.424	.699	.	.899
p42	53.4857	8.081	.572	.	.904
p43	53.5143	8.316	.572	.	.906
p44	53.4857	8.139	.527	.	.906
p45	53.5714	8.782	.592	.	.915
p46	53.4000	7.482	.666	.	.900
p47	53.5143	8.434	.449	.	.908
p48	53.4857	7.845	.759	.	.899
p49	53.3143	7.751	.409	.	.914
ps0	53.3143	7.751	.449	.	.908

UJI REABILITAS

2. HARAPAN PELAYANAN PELANGGAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.977	.977	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	31.2000	11.224	.745	.	.982
p2	31.4000	10.541	.956	.	.972
p3	31.3714	10.534	.951	.	.972
p4	31.3429	10.585	.930	.	.973
p5	31.2857	10.739	.880	.	.976
p6	31.4000	10.541	.956	.	.972
p7	31.3714	10.593	.931	.	.973
p8	31.4286	10.723	.904	.	.974

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.948	.943	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p9	50.7143	18.092	.447	.	.952
p10	50.7714	17.534	.544	.	.950
p11	50.7143	18.092	.447	.	.952
p12	50.8000	17.400	.549	.	.950
p13	51.0000	15.765	.864	.	.940
p14	50.9714	16.146	.771	.	.944
p15	51.0000	16.176	.750	.	.944
p16	51.1429	15.538	.911	.	.939
p17	51.1429	15.538	.911	.	.939
p18	51.1143	15.457	.930	.	.938
p19	51.1143	15.575	.897	.	.939
p20	51.1143	15.457	.930	.	.938

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.889	.888	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p21	35.4571	6.785	.391	.	.895
p22	35.4571	6.785	.391	.	.895
p23	35.4571	6.785	.391	.	.895
p24	36.0571	5.526	.917	.	.853
p25	36.0857	5.728	.846	.	.860
p26	35.8286	6.382	.388	.	.903
p27	36.0857	5.669	.879	.	.857
p28	36.0857	5.669	.879	.	.857
p29	36.0000	5.706	.758	.	.867

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.839	.811	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p30	23.4286	3.046	.369	.498	.876
p31	23.5714	2.899	.468	.538	.840
p32	23.8000	2.224	.825	.807	.764
p33	23.8000	2.165	.876	.873	.751
p34	23.6571	2.526	.669	.727	.802
p35	23.6000	2.600	.676	.581	.801

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.970	.970	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p36	65.4000	30.129	.678	.	.970
p37	65.3714	30.240	.706	.	.969
p38	65.3714	30.240	.706	.	.969
p39	65.3714	30.240	.706	.	.969
p40	65.5429	29.020	.765	.	.969
p41	65.6000	28.306	.877	.	.966
p42	65.5429	28.667	.839	.	.967

p43	65.6571	28.232	.869	.	.967
p44	65.5714	28.429	.869	.	.967
p45	65.6286	28.299	.865	.	.967
p46	65.4857	29.316	.752	.	.969
p47	65.6857	28.045	.901	.	.966
p48	65.6857	28.045	.901	.	.966
p49	65.6000	28.482	.841	.	.967
p50	65.6857	28.045	.901	.	.966

KUESIONER

Kepada Responden yang terhormat,Saat ini peneliti sedang melakukan survei kepuasan dan kinerja karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah. Partisipasi Anda sangat kami harapkan dalam mengisi kuesioner ini. Kami harap informasi yang Anda berikan adalah sesuai dengan keyakinan Anda. Setiap jawaban yang Anda berikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian, dan merupakan bantuan yang tidak ternilai besarnya bagi penelitian kami. Bila terdapat kesulitan menjawab, dapat bertanya langsung kepada Interviewer.Terima kasih atas bantuan dan kesediaan Anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Petunjuk Pengisian Bagian A: Berilah tanda (✓) pada jawaban yang Anda maksud.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis kelamin:

Laki-Laki Perempuan

2. Jabatan

<input type="checkbox"/> Dokter Umum	<input type="checkbox"/> Asisten Perawat	<input type="checkbox"/> Analis Kesehatan
<input type="checkbox"/> Dokter Spesialis	<input type="checkbox"/> Bidan	<input type="checkbox"/> Radiografer
<input type="checkbox"/> Fisioterapis	<input type="checkbox"/> Apoteker	<input type="checkbox"/> Penujang Medis
<input type="checkbox"/> Perawat	<input type="checkbox"/> Asisten Apoteker	<input type="checkbox"/> Lain-Lain

3. Pendidikan terakhir

SLTA D1 D3 S1 S2

4. Lama bekerja

< 1 tahun 1-5 tahun
 > 5 tahun

5. Usia:

< 18 tahun 36-45 tahun
 18-25 tahun 46-55 tahun
 26-35 tahun > 55 tahun

6. Jarak rumah sakit dari tempat tinggal

< 1 km	1	11 – 15 km	4
1 – 5 km	2	16 – 20 km	5
6 – 10 km	3	> 20 km	6

B. Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda (✓) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan “**KENYATAAN**” yang diterima selama anda bekerja disini, pada kolom :

1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas

Dan berilah tanda (✓) untuk setiap pernyataan tentang “**HARAPAN**” terhadap Rumah Sakit berdasarkan seberapa pentingkah pernyataan itu bagi Anda :

1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Cukup Penting 4. Penting 5. Sangat Penting

No	PERNYATAAN	KENYATAAN					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	FAKTOR PSIKOLOGI										
1	Pekerjaan yang saya terima sesuai dengan minat saya										
2	Pekerjaan yang saya terima di perusahaan ini sesuai dengan kemampuan, dan keterampilan saya.										
	FAKTOR SOSIAL										
3	Hubungan dengan atasan selama ini										
4	Hubungan dengan rekan kerja sesama bidang selama ini										
5	Hubungan dengan rekan kerja lain bidang selama ini										
	FAKTOR FINANSIAL.										
6	Sistem besar gaji atau upah yang diterima dari perusahaan										
7	Jaminan sosial yang diterima dari perusahaan										
8	Tunjangan yang diterima dari perusahaan										
9	Fasilitas (cuti, kendaraan dinas, rumah dinas dll) yang diterima dari perusahaan										
10	Perusahaan memberi kesempatan Promosi jabatan										
	FAKTOR FISIK										
	<i>1. Kondisi kerja.</i>										
11	Kebersihan lingkungan kerja										
12	Penerangan lingkungan kerja										
13	Keamanan lingkungan kerja										
14	Penataan lingkungan kerja										
15	Kebisingan lingkungan kerja										
16	Kebersihan kamar mandi										
17	Perlengkapan kerja (PC, jaringan internet, alat medis dan lain sebagainya)										
	<i>2. Teknik pengawasan</i>										
18	Pengawasan dari atasan yang dilakukan selama ini.										
19	Atasan selalu memotivasi untuk bekerja lebih baik.										
	<i>3. Keamanan kerja</i>										
20	Keamanan pekerjaan/tugas yang diperoleh										

Saran:

Terimakasih atas parsitipasi anda

Berikan tanggapan terhadap sejumlah pernyataan yang dapat dijadikan ukuran untuk menentukan kinerja Anda di perusahaan tempat Anda bekerja.

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda pilihan (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

TP : Tidak Pernah
P : Pernah (1 – 3 kali)
K : Kadang-kadang (4 – 6 kali)

SR : Sering (7 – 9 kali)
S : Selalu (> 9 kali)

No	Pertanyaan	TP	P	K	SR	S
1	Anda selalu mengikuti standar aturan dan prosedur kerja					
2	Anda selalu memahami tugas dan tanggung jawab Anda					
3	Anda memiliki inisiatif yang tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan anda dengan baik.					
4	Dalam 1 bulan intensitas anda tidak menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu					
5	Dalam 1 bulan intensitas anda melakukan kesalahan pada saat melaksanakan pekerjaan					
6	Dalam 1 bulan intensitas anda mendapat komplain atas hasil kerja anda					
7	Dalam melaksanakan pekerjaan, apakah anda bergantung pada orang lain					
8	Dalam 1 bulan Intensitas bekerjasama dengan rekan sekerja, tim, bawahan ataupun atasan anda					
9	Dalam melaksanakan pekerjaan, apakah Anda membutuhkan pengawasan					
10	Dalam 1 bulan Intensitas keterlambatan yang anda lakukan					
11	Dalam 1 bulan Intensitas Anda mangkir/bolos kerja					

REKAPITULASI KUESIONER KEPUASAN KARYAWAN

KENYATAAN

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
RESPONDEN 1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
RESPONDEN 2	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3
RESPONDEN 3	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
RESPONDEN 4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
RESPONDEN 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
RESPONDEN 6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
RESPONDEN 7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
RESPONDEN 8	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3
RESPONDEN 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 10	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
RESPONDEN 11	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
RESPONDEN 12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
RESPONDEN 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
RESPONDEN 14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
RESPONDEN 15	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3
RESPONDEN 16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
RESPONDEN 17	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3
RESPONDEN 18	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
RESPONDEN 19	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
RESPONDEN 20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
RESPONDEN 21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
RESPONDEN 22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
RESPONDEN 23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
RESPONDEN 24	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3
RESPONDEN 25	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
RESPONDEN 26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
RESPONDEN 27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
RESPONDEN 28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
RESPONDEN 29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
RESPONDEN 30	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3

RESPONDEN 130	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	5	5	4	4	4	2	3	3	3
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
1.000	1.000	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	3.5143	.257	1.000	.	^a .
P2	3.5143	.257	1.000	.	^a .

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.729	.716	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P3	7.0077	.752	.353	.080	.746
P4	6.4231	.339	.558	.354	.342
P5	6.6769	.313	.621	.388	.219

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.884	.873	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P6	11.3429	2.526	.927	.	.806
P7	11.3429	2.526	.927	.	.806
P8	11.3429	2.526	.927	.	.806
P9	11.1429	3.244	.718	.	.864
P10	11.1714	3.970	.683	.	.959

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.902	.913	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P11	27.3143	14.869	.775	.	.885
P12	27.3143	14.869	.775	.	.885
P13	27.5143	16.963	.892	.	.884
P14	27.7714	14.887	.890	.	.875
P15	27.6571	16.350	.719	.	.889
P16	27.7429	15.255	.845	.	.879
P17	28.1429	20.244	.634	.	.932
P18	27.8286	17.911	.662	.	.895
P19	27.8286	17.911	.662	.	.895
P20	27.8286	17.911	.662	.	.895

REKAPITULASI KUESIONER KEPUASAN KARYAWAN

HARAPAN

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
RESPONDEN 1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
RESPONDEN 9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
RESPONDEN 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
RESPONDEN 18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 27	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 28	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 29	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
RESPONDEN 31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5

RESPONDEN 32	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 33	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 34	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 35	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
RESPONDEN 41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
RESPONDEN 42	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
RESPONDEN 43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 50	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 53	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 54	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
RESPONDEN 55	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
RESPONDEN 56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
RESPONDEN 57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
RESPONDEN 58	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
RESPONDEN 59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 60	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN 64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN 65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.824	.824	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	4.3714	.299	.700	.490	^a .
P2	4.6000	.306	.700	.490	^a .

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.961	.961	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P3	9.0857	.963	.919	.892	.942
P4	9.0571	.938	.957	.924	.914
P5	9.0000	1.000	.879	.794	.971

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.826	.817	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P6	18.4857	1.787	.864	.935	.712
P7	18.4286	2.017	.642	.849	.787
P8	18.5143	1.845	.819	.889	.729
P9	18.0857	2.610	.358	.735	.854
P10	18.1429	2.420	.450	.717	.836

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.936	.936	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P11	41.2000	14.282	.405	.	.943
P12	41.2286	14.064	.445	.	.941
P13	41.4571	12.255	.839	.	.925
P14	41.4286	12.546	.761	.	.929
P15	41.5429	12.844	.446	.	.951
P16	41.6000	11.894	.922	.	.920
P17	41.6000	11.894	.922	.	.920
P18	41.5714	11.840	.939	.	.919
P19	41.5714	11.958	.901	.	.922

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P11	41.2000	14.282	.405	.	.943
P12	41.2286	14.064	.445	.	.941
P13	41.4571	12.255	.839	.	.925
P14	41.4286	12.546	.761	.	.929
P15	41.5429	12.844	.446	.	.951
P16	41.6000	11.894	.922	.	.920
P17	41.6000	11.894	.922	.	.920
P18	41.5714	11.840	.939	.	.919
P19	41.5714	11.958	.901	.	.922
P20	41.5714	11.840	.939	.	.919

**REKAPITULASI KUESIONER KINERJA
KARYAWAN**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
Responden 1	5	5	5	2	2	1	3	5	3	1	1
Responden 2	5	5	5	1	2	2	2	5	3	1	1
Responden 3	5	5	5	1	1	1	2	5	3	1	2
Responden 4	5	5	5	2	1	1	2	5	2	1	1
Responden 5	5	5	5	1	1	1	2	5	1	1	1
Responden 6	5	5	5	1	1	2	2	5	1	1	1
Responden 7	5	5	5	2	2	2	3	5	2	1	2
Responden 8	5	5	5	2	1	2	3	5	2	1	2
Responden 9	5	5	5	2	1	2	1	5	2	1	1
Responden 10	5	5	5	2	2	1	3	5	3	1	2
Responden 11	5	5	5	1	1	2	1	5	2	1	2
Responden 12	5	5	5	1	2	2	2	5	3	1	1
Responden 13	5	5	5	1	1	2	2	5	3	1	1
Responden 14	5	5	5	2	2	2	2	5	2	1	2
Responden 15	5	5	5	1	2	1	2	5	2	1	2
Responden 16	5	5	5	1	1	1	1	5	3	1	1
Responden 17	5	5	5	2	2	2	1	5	2	1	1
Responden 18	5	5	5	2	1	2	2	5	3	1	1
Responden 19	5	5	5	2	1	2	3	5	2	1	1
Responden 20	5	5	5	2	1	1	2	5	1	1	1
Responden 21	5	5	5	2	1	2	3	5	3	1	1
Responden 22	5	5	5	1	2	1	1	5	2	1	1
Responden 23	5	5	5	1	2	1	3	5	3	1	1
Responden 24	5	5	5	2	1	1	2	5	1	1	1
Responden 25	5	5	5	1	2	1	3	5	2	1	1
Responden 26	5	5	5	2	2	2	2	5	2	1	1
Responden 27	5	5	5	1	2	2	1	5	3	1	1
Responden 28	5	5	5	1	2	1	1	5	1	1	1
Responden 29	5	5	5	2	1	2	3	5	3	1	1
Responden 30	5	5	5	2	2	1	3	5	1	1	1
Responden 31	5	5	5	1	2	2	1	5	2	1	1
Responden 32	5	5	5	1	2	1	1	5	3	1	1
Responden 33	5	5	5	2	2	2	2	5	3	1	1
Responden 34	5	5	5	2	2	2	3	5	2	1	1
Responden 35	5	5	5	1	2	1	3	5	1	1	1
Responden 36	5	5	5	2	1	1	3	5	1	1	1
Responden 37	5	5	5	1	2	2	2	5	3	1	1
Responden 38	5	5	5	2	1	2	1	5	1	1	1
Responden 39	5	5	5	2	2	2	1	5	2	1	1
Responden 40	5	5	5	2	2	2	2	5	2	1	1
Responden 41	5	5	5	1	2	2	2	5	3	1	1
Responden 42	5	5	5	1	2	1	3	5	1	1	1
Responden 43	5	5	5	1	1	1	1	5	2	1	1
Responden 44	5	5	5	1	2	2	3	5	2	1	1
Responden 45	5	5	5	1	1	2	2	5	2	1	1
Responden 46	5	5	5	1	2	2	1	5	1	1	1

Responden 47	5	5	5	1	2	2	1	5	2	1	1
Responden 48	5	5	5	2	1	2	3	5	2	1	1
Responden 49	5	5	5	2	2	2	2	5	1	1	1
Responden 50	5	5	5	1	2	2	1	5	1	1	1
Responden 51	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1
Responden 52	5	5	5	1	1	1	3	5	3	1	1
Responden 53	5	5	5	2	1	1	3	5	3	1	1
Responden 54	5	5	5	2	2	2	1	5	3	1	1
Responden 55	5	5	5	1	1	2	2	5	3	1	1
Responden 56	5	5	5	2	2	2	1	5	1	1	1
Responden 57	5	5	5	2	1	1	1	5	3	1	1
Responden 58	5	5	5	2	1	1	1	5	1	1	1
Responden 59	5	5	5	2	2	2	3	5	3	1	1
Responden 60	5	5	5	2	2	2	3	5	2	1	1
Responden 61	5	5	5	1	2	1	3	5	1	1	1
Responden 62	5	5	5	1	1	1	2	5	1	1	1
Responden 63	5	5	5	1	2	2	2	5	1	1	1
Responden 64	5	5	5	2	2	2	3	5	1	1	1
Responden 65	5	5	5	1	2	1	2	5	3	1	1
Responden 66	5	5	5	1	2	2	2	5	1	1	1
Responden 67	5	5	5	2	2	1	1	5	3	1	1
Responden 68	5	5	5	2	1	2	2	5	1	1	1
Responden 69	5	5	5	2	1	2	2	5	1	1	1
Responden 70	5	5	5	2	1	2	1	5	1	1	1
Responden 71	5	5	5	1	2	1	2	5	2	1	1
Responden 72	5	5	5	2	1	2	1	5	2	1	1
Responden 73	5	5	5	2	2	2	3	5	3	1	1
Responden 74	5	5	5	2	1	2	1	5	1	1	1
Responden 75	5	5	5	2	2	2	2	5	3	1	1
Responden 76	5	5	5	2	2	2	1	5	2	1	1
Responden 77	5	5	5	1	1	2	1	5	1	1	1
Responden 78	5	5	5	2	1	2	1	5	3	1	1
Responden 79	5	5	5	1	2	1	3	5	1	1	1
Responden 80	5	5	5	2	1	2	1	5	3	1	1
Responden 81	5	5	5	2	1	1	2	5	2	1	1
Responden 82	5	5	5	1	2	1	3	5	2	1	1
Responden 83	5	5	5	1	2	1	2	5	3	1	1
Responden 84	5	5	5	2	1	1	2	5	1	1	1
Responden 85	5	5	5	1	2	2	2	5	2	1	1
Responden 86	5	5	5	2	1	1	1	5	3	1	1
Responden 87	5	5	5	1	2	2	3	5	3	1	1
Responden 88	5	5	5	2	1	2	2	5	3	1	1
Responden 89	5	5	5	1	2	2	2	5	2	1	1
Responden 90	5	5	5	2	2	2	2	5	1	1	1
Responden 91	5	5	5	2	1	2	2	5	1	1	1
Responden 92	5	5	5	1	2	2	2	5	1	1	1
Responden 93	5	5	5	1	1	2	1	5	3	1	1
Responden 94	5	5	5	1	1	2	1	5	1	1	1
Responden 95	5	5	5	2	1	2	3	5	1	1	1
Responden 96	5	5	5	2	2	1	3	5	3	1	1

Responden 97	5	5	5	1	1	2	3	5	3	1	1
Responden 98	5	5	5	1	1	1	3	5	2	1	1
Responden 99	5	5	5	2	1	1	1	5	3	1	1
Responden 100	5	5	5	1	1	1	3	5	1	1	1
Responden 101	5	5	5	2	1	2	2	5	1	1	1
Responden 102	5	5	5	1	1	2	1	5	2	1	1
Responden 103	5	5	5	1	2	1	2	5	2	1	1
Responden 104	5	5	5	1	2	2	1	5	1	1	1
Responden 105	5	5	5	2	1	1	2	5	3	1	1
Responden 106	5	5	5	1	2	2	3	5	3	1	1
Responden 107	5	5	5	2	2	2	3	5	1	1	1
Responden 108	5	5	5	1	1	1	1	5	3	1	1
Responden 109	5	5	5	2	2	2	1	5	2	1	1
Responden 110	5	5	5	2	2	1	2	5	3	1	1
Responden 111	5	5	5	1	2	1	1	5	3	1	1
Responden 112	5	5	5	1	2	2	1	5	3	1	1
Responden 113	5	5	5	1	1	1	2	5	3	1	1
Responden 114	5	5	5	2	1	1	1	5	3	1	1
Responden 115	5	5	5	1	1	2	1	5	3	1	1
Responden 116	5	5	5	2	1	1	3	5	2	1	1
Responden 117	5	5	5	1	1	1	2	5	3	1	1
Responden 118	5	5	5	1	2	2	1	5	3	1	1
Responden 119	5	5	5	2	1	1	3	5	3	1	1
Responden 120	5	5	5	2	2	2	2	5	3	1	1
Responden 121	5	5	5	2	2	1	3	5	2	1	1
Responden 122	5	5	5	1	2	1	1	5	3	1	1
Responden 123	5	5	5	1	2	1	3	5	1	1	1
Responden 124	5	5	5	2	2	2	1	5	2	1	1
Responden 125	5	5	5	1	2	1	1	5	2	1	1
Responden 126	5	5	5	1	2	2	2	5	3	1	1
Responden 127	5	5	5	1	1	2	1	5	1	1	1
Responden 128	5	5	5	1	2	2	3	5	1	1	1
Responden 129	5	5	5	1	2	1	2	5	2	1	1
Responden 130	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1