

BAB VI

RINGKASAN

Persaingan dunia industri dan organisasi saat ini semakin berkembang pesat. Kesuksesan suatu perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut. Maka perlu ada pengukuran kinerja karyawan yang tepat, agar perusahaan dapat berkembang pesat sesuai dengan visi dan misi yang dicanangkan. Metode pengukuran kinerja yang sekarang ini menjadi trend misalnya saja menggunakan *Balanced Scorecard* yaitu sebuah sistem pengaturan (tidak hanya sebuah sistem pengukuran) yang bisa membantu suatu organisasi untuk mengklarifikasi visi dan strategi mereka hingga membuatnya menjadi sebuah tindakan nyata dan mencapai *goals* perusahaan.

Rumah Sakit Khusus Bersalin Sayang Ibu Kota Balikpapan merupakan rumah sakit Kelas B milik pemerintah Kota Balikpapan. Selain itu, Rumah Sakit Khusus Bersalin Sayang Ibu Kota Balikpapan juga baru berubah status menjadi Badan Layanan Umum (BLU) yang mana keuangannya dapat dikelola secara mandiri. Ada beberapa permasalahan yang ditemukan oleh peneliti ketika melakukan observasi antara lain: sering terjadi pemesanan obat yang pengirimannya ditunda karena dana dari manajemen rumah sakit terhambat karena proses administrasi yang cukup panjang, ada kekosongan obat sehingga resep keluar dari rumah sakit, Instalasi Farmasi RSKB Sayang Ibu tidak memiliki Visi dan Misi selama ini mengikuti mengikuti Visi dan Misi RSKB Sayang Ibu secara umum. Selain itu, SIM belum online ke ruangan-ruangan yang membutuhkan

pengeluaran obat dan alkes dan selama ini SIM IFRS berdiri sendiri. Latar belakang inilah yang menggerakkan peneliti untuk meneliti kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Bersalin Sayang Ibu Kota Balikpapan melalui pendekatan BSC dalam mengembangkan visi menjadi strategi untuk mencapai standar hasil yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Bersalin Sayang Ibu Kota Balikpapan ditinjau dari empat perspektif BSC yaitu: keuangan, *customer* proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian studi non eksperimental dengan pendekatan deskriptif eksploratif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kinerja Instalasi Farmasi RSKB Sayang Ibu Kota Balikpapan dengan pendekatan BSC yang ditinjau dari empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses pelayanan serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Data yang diperoleh secara retrospektif dan prospektif. Kriteria data yang diperoleh adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif diperoleh berdasarkan kuisisioner dengan skala yang diisi langsung oleh koresponden, wawancara mendalam dengan apoteker dan staf Instalasi Farmasi RSKB Sayang Ibu Kota Balikpapan. Data kuantitatif diperoleh berdasarkan survei untuk melihat perspektif keuangan, observasi langsung, survei terhadap resep dan laporan keuangan Instalasi Farmasi Instalasi Farmasi RSKB Sayang Ibu Kota Balikpapan. Data dianalisis secara deskriptif analitik dan dibandingkan terhadap standar yang

ada untuk mengetahui apakah kinerja Instalasi Farmasi RSKB Sayang Ibu Kota Balikpapan baik atau tidak.

Hasil penelitian di IFRSKB Sayang Ibu Kota Balikpapan menunjukkan bahwa: Pada perspektif keuangan kinerja perspektif keuangan pada indikator ITOR memenuhi standar minimal Rumah Sakit yaitu tahun 2010, 2011 dan tahun 2012 adalah 6,6 kali, 9,9 kali, dan 9,3 kali. Untuk indikator jumlah dana yang terealisasi dalam satu tahun untuk pengadaan barang sebesar 100,95% pada tahun 2011 dan 78,12% pada tahun 2012. Pada indikator persentase penundaan pembayaran faktur kepada PBF diperoleh nilai persentase penundaan sebesar 0% sehingga pengiriman perbekalan farmasi dari PBF dapat tepat waktu.

Pada perspektif dan pembelajaran dan pertumbuhan, persentase karyawan yang mengikuti pelatihan pada tahun 2010 sebanyak 3 orang dari 5 orang atau 60%, pada tahun 2011 sebanyak 4 orang dari 6 orang atau 66,67%, dan pada tahun 2012 sebanyak 3 orang dari 9 orang atau 33,33%. Pengembangan SIM di IFRSKB Sayang Ibu dimulai sejak tahun 2005 sampai September 2012 menggunakan SIM baru yang sampai saat ini masih penyesuaian dengan kebutuhan instalasi farmasi. Semangat kerja karyawan IFRSKB Sayang Ibu adalah tinggi. Hal ini karena rata-rata skala semangat kerja karyawan adalah 3,69.

Pada perspektif proses bisnis internal, tingkat ketersediaan obat di IFRSKB Sayang Ibu sebesar 94,82%. Rata-rata waktu penyediaan obat di IFRSKB Sayang Ibu pada resep racikan selama 8 menit 61 detik, non racikan selama 2 menit 67 detik. Rata-rata waktu pemberian informasi obat di IFRSKB Sayang Ibu adalah 15,52 detik. Tingkat *potential error* disebabkan oleh

pharmaceutical error sebesar 13 item obat atau sebesar 2,31%. Persentase penulisan resep diluar formularium rumah sakit adalah sebesar 49,11% artinya penulisan resep banyak cukup patuh terhadap formularium. Frekuensi pembaharuan formularium di RSKB Sayang Ibu belum maksimal.

Pada perspektif *customer*, kepuasan pasien terhadap kinerja IFRSKB Sayang Ibu ditinjau dari kelima dimensi pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* termasuk dalam kategori sangat puas. Tingkat pemerolehan pelanggan pada tahun 2010 sebesar 23,89%, pada tahun 2011 sebesar 14,64% dan pada tahun 2012 sebesar 16,02%.

DAFTAR PUSTAKA

- ASHP, 2001, *Model Quality Assurance Program for Hospital Pharmacies*, American Society of Hospital Pharmacist Inc, Montgomery Avnue, Washington.
- Azwar, S., 2005, *Penyusunan Skala Psikologis*, Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Brigham, E.F., Houston, J.F., 1998, *Fundamental of Financial management*, 3th ed University of Florida Press.
- Chen HF., Hou Y.H., Chang R.E. 2012. Application Of The Balanced Scorecard To An Academic Medical Center In Taiwan: The Effect Of Warning Systems On Improvement Of Hospital Performance. *Journal of the Chinese Medical Association* 75 (2012) 530e535
- Depkes. RI. 1998. *Daftar Obat Esensial Nasional*. Jakarta: Direktorat Jendral Pengawasan Obat dan Makanan Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Depkes. RI., 1999. *Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Direktorat Jendral Pelayanan Medik, Cetakan Kelima, Jakarta.
- Depkes. RI., 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004 *tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Depkes. RI., 2009, *Undang-Undang Kesehatan No.36*, Depertemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Depkes. RI., 2009, *Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*, Depertemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Depkes. RI., 2010. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 *tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Harsono, S., 2010. Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Medika Mulya Wonogiri dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*. [Tesis]. Surakarta. Universitas Setia Budi.

- IAI, 2004. *Standar Kompetensi Farmasi Indonesia*, Jakarta.
- Ignacio U. and Scott D.E. 2005. Application of TheBalanced Scorecard in Spanish Private Health-Care Management. *Measuring Business Excellence*. Emerald. Vol. 9 No. 4 , pp. 16-26
- Kaplan, R.S., and Norton, D.P., 2004. *Measuring The Strategic Readiness of Intangible Assets*. Harvard Business Review.
- Komite Standar Akuntansi Pemerintahan. 2008. *Standar Akuntansi Pemerintahan Nomor 07*. Jakarta. Komite Standar Akuntansi Pemerintahan.
- Krejcie R.V. 1970. *Determining Sample Size For Research Activities*. Educational and Psychological Measurement. 1970, 30, 607-610.
- Listyawati.,2008, “Analisis Kinerja Instalasi Farmasi RSUD Negara Kabupaten Jembrana Bali dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*[Tesis]. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.
- Mulia, D.S., 2011, Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura Kalimantan Selatan Dengan Pendekatan *Balance Scorecard*. [Tesis]. Universitas Setia Budi, Surakarta.
- Mulyadi. 2009. *Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personil Berbasis Balanced Scorecard*. (edisi ke-2). Yogyakarta: UPP STM YKPN.
- Notoatmodjo.Si., 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pham, K., 2004. Introducing The Balance Scorecard To Pharmacy Benefit Managers, [Tesis]. *Master of Public Administration*, Texas State University, Texas.
- Riani, A.L., 2011. *Budaya Organisasi*, Graha Ilmu. Yogyakarta
- Riani, A.L., 2011. *Prespektif Kompensasi Perusahaan, CEO, dan Karyawan*, Yuma Pustaka Kadipiro. Surakarta.
- RSKB Sayang Ibu., 2012, *Profil Rumah Sakit Khusus Bersalin Sayang Ibu Balikpapan*, Kalimantan Timur.
- Rudianto, 2006. *Akuntansi Manajemen: Informasi Untuk Pengambilan Keputusan Manajemen*; Grasindo. Jakarta.

- Sasongko, N., 2002, *Balanced Scorecard: Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan*, Fakultas Ekonomi Universitas Jendral Ahmad Yani, Jakarta.
- Satibi, Fudholi, A., Kusnanto, H., dan Jogiyanto. 2011. Pengaruh Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Proses Bisnis Internal: Studi Kasus Instalasi Farmasi Rumah Sakit DIY. *Majalah Farmasi Indonesia*, 22(3) 245.
- Shaw, C. (2003), "How can hospital performance be measured and monitored?", *WHO Regional Office for Europe's Health Evidence Network (HEN)*, WHO Regional Office for Europe, available at: www.euro.who.int/document/e82975.pdf
- Siregar, C. & Amalia, L., 2004, *Farmasi Rumah Sakit*, Teori dan Penerapan, EGC, Jakarta.
- Supramono dan Haryanto. 2005. *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Susilowati, R., 2005. Membangun Keunggulan Bersaing Melalui Penataan Internal Rumah Sakit (studi kasus di rumah sakit umum daerah ungaran). [Tesis]. Universitas Diponegoro, Semarang.
- UNICEF, 2012. Ringkasan Kajian Kesehatan Ibu dan Anak. Oktober 2012 UNICEF Indonesia
- Vogenberg, R., 2002. Value Proposition in Future Pharmaceutical Benefits. *Employee Benefit Journal*. 27 (3): 23-30
- WHO, 1993, *How to Investigate Drug Use in Health Facilities, Selected Drug Use Indicator, Action Programe on Essensial Drug*, World Health Organization, Geneva.
- Yoland.E.R., 2011. Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja pada Perusahaan Bio Tech Sarana Bandung *Akurat Jurnal Akuntansi*. Nomor 05 Tahun ke-2 Mei-Agustus 2011
- Yun, C. X. Yamauchi, K. Nishimura, A., 2006. Using The Balanced Scorecard to Measure Chinese and Japanese Hospital Performance. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Volume 19 No. 4 pp. 339-350.
- Yusmanita., 2002. Pemberdayaan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pemerintah (3 Oktober 2012, [Http : //www.tempo.co.id/medika/arsip/012003/top-1.htm](http://www.tempo.co.id/medika/arsip/012003/top-1.htm)).

Zaenudin, A., 2013. Evaluasi Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Ungaran dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* . [Tesis]. Surakarta. Universitas Setia Budi.

World Health Organization. 2001. *Management Science and Health. Drug and Therapeutics Committee. Modul on International Training Course*, Centre For Clinical Pharmacology and Drug Policy Gadjah Mada University, Yogyakarta.

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian di RSKB Sayang Ibu



PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN
RUMAH SAKIT KHUSUS BERSALIN SAYANG IBU KELAS 'B'

Jl. Wain No.33 Balikpapan 76131 Tel.(0542) 422088, 739588, 5670158, 7256485 Fax.(0542) 422088 E-mail: sayangibubpn@yahoo.com

Balikpapan, 08 Juni 2013

Nomor : 393 /DIKLAT/RSBSI/VI/2013
 Perihal : Persetujuan Ijin penelitian

Kepada Yth,
 Dekan Fakultas Farmasi
 Program Pasca Sarjana Universitas SETIA BUDI
 Di
 Tempat

Sehubungan dengan surat saudara dengan Nomor 344.1/FF.0/PPs/PIP/VI/2013 tentang Permohonan Ijin Penelitian, atas mahasiswa :

N a m a : Ultrayani, M, S.Farm
 NIM : SBF 081240198
 Judul Tesis : Evaluasi Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Bersalin Sayang Ibu Kota Balikpapan dengan Pendekatan Balanced Score Card

Maka dengan ini kami menyatakan **setuju** dengan permohonan saudara. Ketentuan lain sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan mengikuti peraturan yang berlaku di RSKB. Sayang Ibu.

Demikian surat persetujuan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Direktur RSKB.Sayang Ibu

Dr. Indah Puspitasari

Nip.19670530 199803 2 003

Lampiran 2. Kuisisioner Kepuasan pasien**DATA PASIEN****TANGGAL** :.....**NAMA** :.....**UMUR** :.....**ALAMAT** :.....**STATUS** :.....**JENIS KELAMIN** :.....**NO. TELP** :.....**PERTANYAAN TENTANG KINERJA DAN HARAPAN**

**(Jawaban Berdasarkan Apa Yang Anda Rasakan Dan Apa Yang Anda
Harapkan)**

Petunjuk Menjawab

1. Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban yang menurut Anda paling sesuai, tidak ada jawaban yang benar atau jawaban yang salah.
2. Jawaban berdasarkan Apa Yang Anda Rasakan dan Apa Yang Anda Harapkan atas pernyataan yang dimaksud.
3. Jawaban berada antara 1 samapi dengan 4, jika Anda berpendapat:
 - a. Sangat Tidak Setuju berilah tanda silang (X) pada kotak jawaban nomor 1.
 - b. Tidak Setuju berilah tanda silang (X) pada kotak jawaban nomor 2.
 - c. Setuju berilah tanda silang (X) pada kotak jawaban nomor 3.
 - d. Sangat Setuju berilah tanda silang (X) pada kotak jawaban nomor 4.

Yang Saya Rasakan				DIMENSI <i>TANGIBLES</i> (FASILITAS FISIK) Pertanyaan No. 1-5 1= Sangat Tidak Setuju 2= Tidak Setuju 3= Setuju 4= Sangat Setuju	Yang Saya Harapkan			
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

1	2	3	4	Instalasi Farmasi ini memiliki peralatan teknologi modern (misal komputer)	1	2	3	4
---	---	---	---	--	---	---	---	---

1	2	3	4	Instalasi Farmasi ini memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	Karyawan di Instalasi Farmasi ini berpenampilan rapi	1	2	3	4
---	---	---	---	--	---	---	---	---

1	2	3	4	Instalasi Farmasi ini menyediakan tempat parkir yang memadai.	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	Lokasi Instalasi Farmasi ini sangat sulit untuk di jangkau.	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Yang Saya Rasakan				DIMENSI <i>RELIABILITY</i> (KEHANDALAN) Pertanyaan No. 1-5 1= Sangat Tidak Setuju 2= Tidak Setuju 3= Setuju 4= Sangat Setuju	Yang Saya Harapkan			
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

1	2	3	4	Pelayanan di Instalasi Farmasi ini tidak berbelit-belit	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	Pelayanan di Instalasi Farmasi ini sesuai dengan waktu yang di jadwalkan	1	2	3	4
---	---	---	---	--	---	---	---	---

1	2	3	4	Instalasi Farmasi ini dapat melayani kebutuhan sesuai dengan harapan saya.	1	2	3	4
---	---	---	---	--	---	---	---	---

1	2	3	4	Informasi tentang obat yang disampaikan karyawan di Instalasi Farmasi ini dapat dipercaya.	1	2	3	4
---	---	---	---	--	---	---	---	---

1	2	3	4	Informasi tentang harga obat yang disampaikan oleh karyawan di Instalasi Farmasi ini dapat dipercaya.	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Yang Saya Rasakan				DIMENSI <i>RESPONSIVENES</i> (DAYA TANGGAP) Pertanyaan No. 1-5 1= Sangat Tidak Setuju 2= Tidak Setuju 3= Setuju 4= Sangat Setuju	Yang Saya Harapkan			
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

1	2	3	4	Karyawan di Instalasi Farmasi ini selalu memberikan penjelasan tentang aturan pakai obat	1	2	3	4
---	---	---	---	--	---	---	---	---

1	2	3	4	Karyawan di Instalasi Farmasi ini bersedia membantu dengan senang hati	1	2	3	4
---	---	---	---	--	---	---	---	---

1	2	3	4	Pelayanan di Instalasi Farmasi ini dapat dilakukan dengan cepat	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	Karyawan di Instalasi Farmasi ini menanggapi setiap keluhan pasien dengan bijaksana.	1	2	3	4
---	---	---	---	--	---	---	---	---

1	2	3	4	Instalasi Farmasi ini dapat menyediakan petugas yang cukup pada jam-jam sibuk.	1	2	3	4
---	---	---	---	--	---	---	---	---

Yang Saya Rasakan				DIMENSI ASSURANCE (JAMINAN) Pertanyaan No. 1-5 1= Sangat Tidak Setuju 2= Tidak Setuju 3= Setuju 4= Sangat Setuju	Yang Saya Harapkan			
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

1	2	3	4	Karyawan di Instalasi Farmasi ini selalu bersikap sopan dalam melayani saya	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	Karyawan di Instalasi Farmasi ini bersikap ramah dalam melayani saya	1	2	3	4
---	---	---	---	--	---	---	---	---

1	2	3	4	Saya merasa yakin atas kebenaran obat setiap membeli obat di Instalasi Farmasi	1	2	3	4
---	---	---	---	--	---	---	---	---

1	2	3	4	Menurut saya karyawan di Instalasi Farmasi ini memiliki pengetahuan cukup menjawab setiap pertanyaan saya	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	Menurut saya Instalasi Farmasi ini memiliki reputasi yang sangat baik	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Yang Saya Rasakan				Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) Pertanyaan No. 1-5 1= Sangat Tidak Setuju 2= Tidak Setuju 3= Setuju 4= Sangat Setuju	Yang Saya Harapkan			
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

1	2	3	4	Karyawan di Instalasi Farmasi ini memperhatikan semua pasien tanpa memandang status sosial	1	2	3	4
---	---	---	---	--	---	---	---	---

1	2	3	4	Setiap keluhan pasien di Instalasi Farmasi ini mendapatkan perhatian dengan serius.	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	Saya merasa karayawan Instalasi Farmasi ini selalu memahami setiap keinginan hati saya.	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	Karyawan di Instalasi Farmasi ini dalam menyerahkan obat memperhatikan wajah saya	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	karyawan di Instalasi Farmasi ini dengan senang hati mencarikan alternatif obat yang sesuai dengan kondisi keuangan saya	1	2	3	4
---	---	---	---	--	---	---	---	---

Lampiran 3. Kuisisioner kepuasan kerja karyawan

Bagian :.....

1. Pelayanan
2. Gudang
3. Administrasi

Kelamin :.....

1. Laki
2. Wanita

Lama Bekerja :.....tahun

Pilih jawaban yang paling tepat dengan memberikan tanda silang

a = sangat tidak puas = 1

b = tidak puas = 2

c = biasa-biasa saja = 3

d = puas = 4

e = sangat puas = 5

1. Kepuasan anda terhadap uang jasa yang diperoleh
a. b. c. d. e.
2. Kepuasan anda pada pekerjaan
a. b. c. d. e.
3. Kepuasan anda terhadap pengawasan selama bekerja
a. b. c. d. e.
4. Kepuasan anda pada hubungan dengan kepala instalasi farmasi
a. b. c. d. e.
5. Kepuasan anda pada promosi jabatan
a. b. c. d. e.
6. Kepuasan anda pada jam kerja
a. b. c. d. e.
7. Kepuasan anda terhadap pemabagian tugas kerja
a. b. c. d. e.

Lampiran 4. Kuisisioner Skala Semangat Kerja

No. Responden :(diisi oleh peneliti)

Responden adalah

Apoteker Asisten Apoteker Non Farmasi

Demografi Karyawan

1. Jenis kelamin
 Laki-laki Perempuan
2. Usia :
3. Masa Kerja :

Berikut ini ada sejumlah pernyataan, pilihlah pertanyaan yang isinya sesuai dengan keadaan diri anda.

Silangkan angka sebagai pilihan jawaban anda!

1. Saya berangkat kerja dengan hati yang tidak mantap.
 - (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
2. Saya memikirkan cara agar hasil kerja saya menjadi lebih baik.
 - (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
3. Kadang-kadang saya jengkel dengan pekerjaan saya disini.
 - (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
4. Saya tidak pernah berpikir untuk pindah kerja ke tempat lain.
 - (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju

5. Sebelum bekerja, pikiran saya sulit untuk terpusat pada pekerjaan.
 - (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
6. Anda rasa puas dalam hati jika pekerjaan saya selesai tepat pada waktunya.
 - (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
7. Kalau dapat, sebenarnya saya lebih suka mengerjakan pekerjaan ini.
 - (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
8. Saya merasa bahwa teman-teman disini tidak dapat diajak bekerja sama.
 - (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
9. Saya menyenangi pekerjaan saya disini.
 - (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
10. Saya percaya bahwa teman-teman disini memahami saya.
 - (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju

11. Saya merasa seakan-akan pekerjaan saya disini merupakan bagian dari hidup saya.
- (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
12. Saya berangkat bekerja dengan hati gembira.
- (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
13. Dengan imbalan yang diperoleh, saya tidak perlu bekerja lebih baik lagi.
- (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
14. Saya mengerjakan pekerjaan saya dengan hati yang tenang.
- (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
15. Ada saling pengertian diantara teman-teman bekerja disini.
- (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
16. saya sangat menghayati pekerjaan saya.
- (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju

17. Saya berusaha datang ke tempat kerja lebih awal daripada waktu yang telah ditentukan.
- (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
18. Saya tidak yakin dapat bekerja lebih baik lagi.
- (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
19. Setiap kali menghadapi pekerjaan disini, saya merasa tertekan.
- (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
20. Saya merasa bahagia dengan pekerjaan saya.
- (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
21. Saya merasa cocok dengan sesama teman sekerja disini.
- (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju
22. Ada perasaan puas bila pekerjaan saya memberi hasil lebih baik.
- (a) Sangat setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Tidak sependapat
 - (d) Tidak setuju
 - (e) Sangat tidak setuju

23. Saya mempersiapkan segala keperluan sebelum mulai bekerja

- (a) Sangat setuju
- (b) Setuju
- (c) Tidak sependapat
- (d) Tidak setuju
- (e) Sangat tidak setuju

24. Saya bangga dengan pekerjaan saya.

- (a) Sangat setuju
- (b) Setuju
- (c) Tidak sependapat
- (d) Tidak setuju
- (e) Sangat tidak setuju

Lampiran 5. Data Keuangan IFRSKB Sayang Ibu

Pengadaan IFRSKB Sayang Ibu

Tahun	2010	2011	2012
Jumlah	Rp 897.137.529	Rp 1.280.818.188	Rp 1.709.394.556

Sumber: Laporan keuangan IFRSKB Sayang Ibu

Persediaan akhir IFRSUD Sayang Ibu

No	Keterangan	Jumlah
1	Persediaan Akhir Desember 2009	Rp 121.502.626
2	Persediaan Akhir Desember 2010	Rp 143.503.534
3	Persediaan Akhir Desember 2011	Rp 120.612.508
4	Persediaan Akhir Desember 2012	Rp 235.193.842

Sumber: Laporan keuangan IFRSKB Sayang Ibu

Total penjualan (tunai dan piutang) IFRSKB Sayang Ibu

Tahun	2010	2011	2012
Jumlah	1.188.102.557	Rp 1.460.711.264	Rp 1.772.340.700

Sumber: Laporan keuangan IFRSKB Sayang Ibu

Ukuran	Tahun		
	2010	2011	2012
Penjualan	Rp 1.188.102.557	Rp 1.460.711.264	Rp 1.772.340.700
Persediaan akhir	Rp 143.503.534	Rp 120.612.508	Rp 235.193.842
Pembelian	Rp 897.137.529	Rp 1.280.818.188	Rp 1.709.394.556

Sumber: Laporan keuangan IFRSKB Sayang Ibu

a. *ITOR*

$$ITOR = \frac{\text{Harga Pokok Penjualan}}{\text{Rata-Rata Persediaan}}$$

$$ITOR\ 2010 = \frac{(121.502.626 + 897.137.529) - 143.503.534}{(121.502.626 + 143.503.534) / 2}$$

$$= \frac{1.018.640.155 - 143.503.534}{265.006.160 / 2}$$

$$= \frac{875.136.621}{132.503.080}$$

$$= 6,60\ \text{Kali}$$

$$\begin{aligned} \text{ITOR 2011} &= \frac{(143.503.534 + 1.280.818.188) - 120.612.508}{(143.503.534 + 120.612.508) / 2} \\ &= \frac{1.424.321.722 - 120.612.508}{264.116.042 / 2} \\ &= \frac{1.303.709.214}{132.058.021} \\ &= 9,872 \text{ Kali} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{ITOR 2012} &= \frac{(120.612.508 + 1.772.340.700) - 235.193.842}{(120.612.508 + 235.193.842) / 2} \\ &= \frac{1.892.953.208 - 235.193.842}{355.806.350 / 2} \\ &= \frac{1.657.741.366}{177.903.175} \\ &= 9,318 \text{ Kali} \end{aligned}$$

Lampiran 6. Penetapan Jumlah Sampel Berdasarkan Tabel Krejcie

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

KETERANGAN : N – POPULASI S - SAMPEL

Lampiran 7. Daftar Pelatihan Petugas IFRSKB Sayang Ibu Tahun 2010-2012

No.	Petugas IFRS	Nama pelatihan	Tanggal pelaksanaan	Tempat	Penyelenggara
1	2 TTK	Seminar Kefarmasian	Januari 2010	Balikpapan	
2	1 TTK	Seminar Kefarmasian	September 2010	Balikpapan	
3	1 Apoteker	Kordinasi dan konsultasi pelaksanaan dan persiapan PPK-BLUD	24-26 Februari 2011	Semarang	
4	1 Apoteker	Bimtek pengadaan barang dan jasa berdasarkan perpres no.54 th 2010	29 Maret-1 April 2011	Balikpapan	
5	1 Apoteker	Pelatihan penerapan perpres no.54 th 2010	7-8 Juli 2011	Balikpapan	
6	1 Apoteker	Pelatihan pengukuran indikator kinerja kepatuhan/ <i>compliance performance indicator</i> (CPI) dalam pengadaan barang dan jasa	11-14 Juli 2011	Bandung	
7	2 Apoteker	Seminar Kefarmasian	16 Juni 2012		
8	1 Apoteker	Pelatihan Strategi Pengembangan	15-17 Maret 2012	Yogyakarta	

Lampiran 8. Skor Kepuasan Karyawan

Keterangan	Sangat tidak puas	Tidak Puas	Biasa-biasa saja	Puas	Sangat puas
Uang jasa			2	4	
Pekerjaan			3	3	
Pengawasan			3	3	
Hubungan denganKa. IFRS			3	2	1
Promosi jabatan			2	2	2
Jam kerja			3	1	2
Pembagian tugas			4	2	

No	Pertanyaan						
	1	2	3	4	5	6	7
1	4	4	4	4	5	5	4
2	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	5	5	5	4
4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	4	4	4	4	3
6	3	3	3	3	4	3	3

Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kepuasan Karyawan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	6	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	6	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,964	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	21,8333	16,567	,888	,961
VAR00002	21,6667	16,267	,905	,959
VAR00003	21,6667	16,267	,905	,959
VAR00004	21,5000	14,300	,907	,957
VAR00005	21,1667	13,767	,904	,959
VAR00006	21,3333	12,667	,991	,954
VAR00007	21,8333	16,567	,888	,961

Lampiran 10. Data Skor Skala Semangat Kerja Karyawan

NO	Pertanyaan																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	3	5	3	5	3	5	4	5	2	4	3	4	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	4	5
2	2	4	2	2	3	4	3	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	1	4	1	4	4	3	3
3	2	4	2	5	3	5	4	4	1	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	1	4	5	3	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
5	3	4	3	3	4	5	4	5	2	5	4	4	3	5	5	5	5	2	3	3	5	5	4	5
6	3	4	3	3	4	5	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4

Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Semangat Kerja Karyawan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	6	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	6	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,915	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	84,50	95,100	,755	,909
VAR00002	83,00	98,400	,543	,912
VAR00003	84,50	95,100	,755	,909
VAR00004	83,67	91,867	,409	,918
VAR00005	83,83	98,567	,403	,914
VAR00006	82,50	95,500	,713	,909
VAR00007	83,67	96,667	,557	,911
VAR00008	82,83	94,967	,768	,909
VAR00009	85,50	95,100	,755	,909
VAR00010	82,83	98,567	,403	,914
VAR00011	83,50	101,500	,115	,917
VAR00012	83,50	95,100	,755	,909
VAR00013	83,50	99,500	,172	,919
VAR00014	83,17	93,367	,753	,908
VAR00015	83,00	95,200	,490	,912
VAR00016	83,33	91,867	,730	,907
VAR00017	83,17	87,367	,885	,903
VAR00018	85,00	100,000	,159	,919
VAR00019	83,33	101,067	,088	,920
VAR00020	84,33	78,667	,765	,911
VAR00021	82,83	94,967	,768	,909
VAR00022	82,67	96,667	,557	,911
VAR00023	83,50	95,100	,755	,909
VAR00024	83,17	87,767	,859	,904

Lampiran 12. Rata-rata waktu penyediaan dan informasi obat

No	No. Resep	Waktu penyediaan obat (menit)	Jenis obat
			Racikan/tidak
1	2779	2,1	Tidak
2	2782	2	Tidak
3	2783	2,1	Tidak
4	2784	9,5	Racik
5	2785	3	Tidak
6	2785	8,9	Racik
7	2786	3	Tidak
8	2789	3	Tidak
9	2789	1,9	Tidak
10	2790	2	Tidak
11	2792	2	Tidak
12	2793	1,9	Tidak
13	2794	2,2	Tidak
14	2794	7,7	Racik
15	2795	2,03	Tidak
16	2796	2	Tidak
17	2797	1,5	Tidak
18	2801	7,8	Racik
19	2802	1,5	Tidak
20	2803	2	Tidak
21	2804	2,3	Tidak
22	2805	1,8	Tidak
23	2843	3,2	Tidak
24	2849	2,1	Tidak
25	2851	3,3	Tidak
26	2852	4,1	Tidak
27	2852	3,2	Tidak
28	2853	4,1	Tidak
29	2856	3,2	Tidak
30	2857	2,3	Tidak
31	2860	2	Tidak
32	2860	3,5	Tidak
33	2860	2,2	Tidak
34	2861	8,9	Racik
35	2861	4,3	Tidak
36	2861	5,2	Racik
37	2862	6,7	Racik
38	2863	3,1	Tidak
39	2866	4,1	Tidak
40	2867	2,9	Tidak
41	2868	9,1	Racik
42	2869	7,8	Racik

43	2869	3,2	Tidak
44	2870	2,3	Tidak
45	2873	2	Tidak
46	2874	2,9	Tidak
47	2875	3,5	Tidak
48	2876	9,8	Racik
49	2877	10,5	Racik
50	2878	4	Tidak
51	2879	9,2	Racik
52	2880	3,6	Tidak
53	2881	2,2	Tidak
54	2882	9,3	Racik
55	2882	3,1	Tidak
56	2884	2,8	Tidak
57	2885	3,8	Tidak
58	2886	2,2	Tidak
59	2887	3,2	Tidak
60	2888	2,3	Tidak
61	2889	3,5	Tidak
62	2890	3,3	Tidak
63	2891	4,1	Tidak
64	2892	7,3	Racik
65	2893	9,5	Racik
66	2894	3,2	Tidak
67	2895	9,8	Racik
68	2896	2,1	Tidak
69	2897	6,6	Racik
70	2898	2,5	Tidak
71	2899	3,7	Tidak
72	2904	3,4	Tidak
73	2910	3,5	Tidak
74	2912	2,3	Tidak
75	2915	2,2	Tidak
76	2916	2,1	Tidak
77	2919	2,7	Tidak
78	2920	3	Tidak
79	2921	2,5	Tidak
80	2922	7,9	Racik
81	2923	3,3	Tidak
82	2924	3,1	Tidak
83	2925	2,8	Tidak
84	2926	3,7	Tidak
85	2927	4	Tidak
86	2928	3,1	Tidak
87	2929	3,7	Tidak
88	2931	3,2	Tidak

89	2932	8,1	Racik
90	2933	3,3	Tidak
91	2934	7,9	Racik
92	2935	3,5	Tidak
93	2936	2,6	Tidak
94	2937	2,4	Tidak
95	2938	3	Tidak
96	2939	3	Tidak
97	2940	2,3	Tidak
98	2941	2,8	Tidak
99	2943	3	Tidak
100	2944	3,2	Tidak
101	2945	3,2	Tidak
102	2946	3,4	Tidak
103	2947	8,5	Racik
104	2948	3,7	Tidak
105	2949	2,3	Tidak
106	2951	3	Tidak
107	2951	6,8	Racik
108	2952	2,9	Tidak
109	2953	2,2	Tidak
110	2954	2,3	Tidak
111	2955	3,2	Tidak
112	2965	2,1	Tidak
113	2966	2	Tidak
114	2967	3,3	Tidak
115	2969	3,1	Tidak
116	2970	2,8	Tidak
117	2971	3,7	Tidak
118	2972	3	Tidak
119	2973	4,1	Tidak
120	2974	2	Tidak
121	2975	3	Tidak
122	2976	3,1	Tidak
123	2977	2,8	Tidak
124	2978	2,2	Tidak
125	2979	3,6	Tidak
126	2980	3,01	Tidak
127	2981	1,1	Tidak
128	2982	2,3	Tidak
129	2987	3,01	Tidak
130	3004	7,9	Racik
131	3005	10,2	Racik
132	3005	7,6	Racik
133	3006	2,2	Tidak
134	3007	2,3	Tidak

135	3008	2,1	Tidak
136	3009	2	Tidak
137	3011	3,3	Tidak
138	3012	3,1	Tidak
139	3013	2,8	Tidak
140	3014	3,7	Tidak
141	3015	3	Tidak
142	3018	4	Tidak
143	3019	2	Tidak
144	3020	3	Tidak
145	3021	1,5	Tidak
146	3022	2	Tidak
147	3023	1,9	Tidak
148	3024	1,5	Tidak
149	3025	2	Tidak
150	3026	2,2	Tidak
151	3027	1,9	Tidak
152	3029	3	Tidak
153	3030	9,1	Racik
154	3031	3	Tidak
155	3032	3	Tidak
156	3033	3	Tidak
157	3045	2	Tidak
158	3052	1,5	Tidak
159	3053	2,2	Tidak
160	3056	1,5	Tidak
161	3057	2,3	Tidak
162	3058	3	Tidak
163	3059	3,01	Tidak
164	3060	3	Tidak
165	3061	2	Tidak
166	3062	2	Tidak
167	3064	2,03	Tidak
168	3066	3	Tidak
169	3067	7,9	Racik
170	3068	3	Tidak
171	3069	3	Tidak
172	3070	10,2	Racik
173	3077	8,3	Racik
174	3078	1,9	Tidak
175	3082	2	Tidak
176	3083	3	Tidak
177	3087	1,3	Tidak
178	3088	1,8	Tidak
179	3088	2	Tidak
180	3089	2,3	Tidak

181	3090	3,3	Tidak
182	3091	1,9	Tidak
183	3092	3	Tidak
184	3094	3	Tidak
185	3095	3	Tidak
186	3097	4	Tidak
187	3098	2	Tidak
188	3099	2,3	Tidak
189	3100	2,7	Tidak
190	3101	3,5	Tidak
191	3102	3,4	Tidak
192	3103	2	Tidak
193	3104	2,3	Tidak
194	3105	2,7	Tidak
195	3106	2,2	Tidak
196	3107	2,1	Tidak
197	3108	2,3	Tidak
198	3109	2,4	Tidak
199	3110	2	Tidak
200	3111	2,7	Tidak
201	3112	1,5	Tidak
202	3114	2	Tidak
203	3115	3,1	Tidak
204	3118	2,2	Tidak
205	3119	1,5	Tidak
206	3120	2	Tidak
207	3121	1,9	Tidak
208	3129	3	Tidak
209	3129	1,3	Tidak
210	3132	2,5	Tidak
211	3134	1,8	Tidak
212	3135	8,9	Racik
213	3135	4	Tidak
214	3136	2,2	Tidak
215	3137	2,9	Tidak
216	3138	3,1	Tidak
217	3139	3,3	Tidak
218	3140	2	Tidak
219	3141	2,3	Tidak
220	3142	2,1	Tidak
221	3143	3,3	Tidak
222	3144	10	Racik
223	3144	2,3	Tidak
224	3145	2,9	Tidak
225	3146	2,4	Tidak
226	3146	9	Racik

227	3147	1,9	Tidak
228	3148	3,1	Tidak
229	3149	3	Tidak
230	3150	8,7	Racik
231	3151	2,1	Tidak
232	3152	2,3	Tidak
233	3153	9,2	Racik
234	3154	7,8	Racik
235	3155	2,2	Tidak
236	3156	2,7	Tidak
237	3157	2,3	Tidak
238	3159	2	Tidak
239	3161	11,2	Racik
240	3161	3,4	Tidak
241	3162	3,5	Tidak
242	3166	2,3	Tidak
243	3167	2,4	Tidak
244	3169	2	Tidak
245	3172	1,5	Tidak
246	3173	2	Tidak
247	3174	3	Tidak
248	3175	3,1	Tidak
249	3176	1,9	Tidak
250	3177	3	Tidak
251	3178	4	Tidak
252	3179	3	Tidak
253	3180	3	Tidak
254	3181	3,2	Tidak
255	3181	8,5	Racik
256	3182	3,6	Tidak
257	3183	2,3	Tidak
258	3184	4	Tidak
259	3185	4	Tidak
260	3186	4	Tidak
261	3187	1,3	Tidak
262	3188	2	Tidak
263	3189	2,3	Tidak
264	3190	2,4	Tidak
265	3191	10,2	Racik
266	3192	2	Tidak
267	3193	1,8	Tidak
268	3194	3,2	Tidak
269	3195	4,1	Tidak
270	3196	3,2	Tidak
271	3197	2	Tidak
272	3198	2,7	Tidak

273	3199	1,9	Tidak
274	3200	3,1	Tidak
275	3201	2,2	Tidak
276	3202	2,6	Tidak
277	3203	2,6	Tidak
278	3204	3	Tidak
279	3205	3	Tidak
280	3206	1,8	Tidak
281	3207	1,3	Tidak
282	3208	2	Tidak
283	3209	3	Tidak
284	3210	3	Tidak
285	3211	3,5	Tidak

Lampiran 13. Rata-Rata Waktu Pemberian Informasi Obat

No.	Petugas	Waktu informasi (detik)	Dosis	Cara pakai	Aturan pakai	indikasi
1	Ibu Eka	9,2	v	-	v	-
2	Ibu Eka	9,25	v	v	v	-
3	Ibu Eka	31,35	v	v	v	-
4	Ibu Eka	11,23	v	v	v	-
5	Ibu Eka	12,21	v	v	-	-
6	Ibu Eka	10,21	v	v	v	-
7	Ibu Eka	9,15	v	v	v	-
8	Ibu Eka	11,43	v	v	v	-
9	Ibu Eka	12,53	v	v	v	-
10	Ibu Orchid	13,12	v	v	v	-
11	Ibu Orchid	36,21	v	v	v	-
12	Ibu Orchid	39,21	v	v	v	-
13	Ibu Orchid	11,21	v	v	v	-
14	Ibu Orchid	41,23	v	v	v	-
15	Ibu Orchid	9,24	v	v	v	-
16	Ibu Orchid	11,31	v	v	v	-
17	Ibu Orchid	10,21	v	v	v	-
18	Ibu Orchid	11,21	v	v	v	-
19	Ibu Orchid	12,12	v	v	v	-
20	Ibu Eka	39,12	v	v	v	-
21	Ibu Eka	11,43	v	-	v	-
22	Ibu Eka	12,43	v	v	v	-
23	Ibu Eka	11,09	v	v	v	-
24	Ibu Eka	10,43	v	v	v	-
25	Ibu Eka	9,21	v	v	v	-
26	Ibu Eka	11,04	v	v	v	-
27	Ibu Eka	11,29	v	v	v	v
28	Ibu Eka	12,43	v	v	v	v
29	Ibu Eka	42,12	v	v	v	-
30	Ibu Eka	39,34	v	v	v	v
31	Ibu Eka	11,23	v	v	v	v
32	Ibu Eka	10,45	v	v	v	v
33	Ibu Eka	10,23	v	v	v	v
34	Ibu Eka	10,33	v	v	v	-
35	Ibu Eka	11,34	v	v	v	-
36	Ibu Eka	10,2	v	v	v	-
37	Ibu Eka	10,25	v	v	v	-
38	Ibu Eka	32,35	v	v	v	-
39	Ibu Eka	12,23	v	v	v	-
40	Ibu Eka	43,21	v	v	v	-
41	TTK	41,21	v	v	-	-
42	TTK	10,15	v	v	v	-
43	TTK	12,43	v	v	v	-
44	TTK	13,53	v	v	v	-
45	TTK	14,12	v	v	v	-
46	TTK	11,21	v	v	v	-
47	Ibu Eka	10,21	v	v	v	-
48	Ibu Eka	12,21	v	v	v	-
49	Ibu Eka	12,23	v	v	v	-
50	Ibu Eka	10,24	v	v	v	-
51	Ibu Eka	12,31	v	v	v	-
52	Ibu Eka	11,21	v	v	v	-
53	Ibu Eka	42,21	v	v	v	-
54	Ibu Eka	13,12	v	v	v	-
55	Ibu Eka	40,12	v	v	v	-
56	Ibu Eka	12,43	v	v	v	-
57	Ibu Eka	43,43	v	v	v	-
58	Ibu Orchid	42,09	v	v	v	-
59	Ibu Orchid	11,43	v	v	v	-
60	Ibu Orchid	10,21	v	v	v	-
61	Ibu Orchid	12,04	v	v	v	v
62	Ibu Orchid	12,29	v	v	v	v
63	Ibu Orchid	13,43	v	v	v	v
64	Ibu Orchid	11,12	v	v	v	v
65	Ibu Orchid	10,34	v	v	v	v

66	Ibu Orchid	12,23	v	v	v	-
67	Ibu Orchid	11,45	v	v	v	-
68	Ibu Orchid	11,23	v	-	v	-
69	Ibu Orchid	11,33	v	v	v	-
70	Ibu Orchid	42,34	v	v	v	-
71	Ibu Orchid	10,2	v	v	v	-
72	Ibu Orchid	41,25	v	v	v	-
73	Ibu Orchid	42,35	v	v	v	-
74	Ibu Orchid	12,23	v	v	v	-
75	Ibu Orchid	13,21	v	v	v	-
76	Ibu Eka	11,21	v	v	v	-
77	Ibu Eka	10,15	v	v	v	-
78	Ibu Eka	42,43	v	v	v	-
79	Ibu Eka	11,53	v	v	v	-
80	Ibu Eka	34,12	v	v	v	-
81	Ibu Eka	11,21	v	v	v	-
82	Ibu Eka	10,21	v	v	v	-
83	Ibu Eka	9,21	v	v	v	-
84	Ibu Eka	9,23	v	v	v	-
85	Ibu Eka	10,24	v	v	v	-
86	Ibu Eka	12,31	v	v	v	-
87	Ibu Eka	11,21	v	v	v	-
88	Ibu Eka	12,21	v	v	v	-
89	Ibu Eka	13,12	v	v	v	-
90	Ibu Eka	10,12	v	v	v	-
91	Ibu Eka	12,43	v	v	v	-
92	Ibu Eka	13,43	v	v	v	v
93	Ibu Eka	42,09	v	v	v	v
94	Ibu Eka	11,43	v	v	v	v
95	Ibu Eka	10,21	v	v	v	-
96	Ibu Eka	12,04	v	v	v	-
97	Ibu Eka	12,29	v	v	v	-
98	Ibu Eka	13,43	v	v	v	-
99	Ibu Eka	9,12	v	v	v	-
100	Ibu Eka	9,34	v	v	v	-
101	Ibu Eka	12,23	v	v	v	-
102	Ibu Eka	41,45	v	v	v	-
103	Ibu Orchid	11,23	v	v	v	-
104	Ibu Orchid	41,33	v	v	v	-
105	Ibu Orchid	12,34	v	v	v	-
106	Ibu Orchid	11,21	v	v	v	-
107	Ibu Orchid	11,25	v	v	v	-
108	Ibu Orchid	33,35	v	v	v	-
109	Ibu Orchid	13,23	v	v	v	-
110	Ibu Orchid	10,21	v	v	v	-
111	Ibu Orchid	12,21	v	v	v	-
112	Ibu Orchid	11,15	v	v	v	-
113	Ibu Orchid	11,43	v	v	v	-
114	Ibu Orchid	11,53	v	v	v	-
115	Ibu Orchid	9,12	v	v	-	-
116	Ibu Orchid	9,21	v	v	v	-
117	Ibu Orchid	41,21	v	v	v	-
118	Ibu Eka	13,21	v	v	v	-
119	Ibu Eka	11,23	v	v	v	-
120	Ibu Eka	9,24	v	v	v	-
121	Ibu Eka	11,31	v	v	v	-
122	Ibu Eka	42,21	v	v	v	-
123	Ibu Eka	9,21	v	v	v	-
124	Ibu Eka	10,12	v	v	v	-
125	Ibu Eka	10,12	v	v	v	-
126	Ibu Eka	11,43	v	v	v	-
127	Ibu Eka	9,43	v	v	v	-
128	Ibu Eka	10,09	v	v	v	-
129	Ibu Eka	10,43	v	v	v	-
130	Ibu Orchid	10,21	v	v	v	-
131	Ibu Orchid	11,04	v	v	-	v
132	Ibu Orchid	13,29	v	v	v	v
133	Ibu Orchid	9,43	v	v	v	v
134	Ibu Orchid	9,12	v	v	v	v

135	Ibu Orchid	10,34	v	v	v	-
136	Ibu Orchid	10,23	-	v	v	-
137	Ibu Orchid	10,45	v	v	v	-
138	Ibu Orchid	11,23	v	v	v	-
139	Ibu Orchid	10,33	v	v	v	-
140	Ibu Orchid	9,34	v	v	v	-
141	Ibu Eka	10,2	v	v	v	-
142	Ibu Eka	10,25	v	v	v	-
143	Ibu Eka	12,35	v	v	v	-
144	Ibu Eka	12,23	v	v	v	-
145	Ibu Eka	9,21	v	v	v	-
146	Ibu Eka	10,21	v	v	v	-
147	Ibu Eka	9,15	v	v	v	-
148	TTK	11,43	v	v	v	-
149	TTK	10,53	v	v	v	-
150	TTK	11,12	v	v	v	-
151	TTK	12,21	v	v	v	-
152	TTK	10,21	v	v	v	-
153	TTK	12,21	v	v	v	-
154	TTK	42,23	-	v	v	-
155	TTK	10,24	v	v	v	-
156	Ibu Eka	12,31	v	v	v	-
157	Ibu Eka	41,21	v	v	v	-
158	Ibu Eka	42,21	v	v	v	-
159	Ibu Eka	13,12	v	v	v	-
160	Ibu Eka	10,12	v	v	v	-
161	Ibu Eka	11,43	v	v	v	v
162	Ibu Eka	10,43	v	v	v	v
163	Ibu Eka	11,09	v	v	v	v
164	Ibu Eka	11,43	v	v	v	v
165	Ibu Eka	10,21	v	v	v	v
166	Ibu Eka	11,04	v	v	v	v
167	Ibu Eka	10,29	v	-	v	v
168	Ibu Eka	9,43	v	v	v	v
169	Ibu Eka	11,12	v	v	v	v
170	Ibu Eka	10,34	v	v	v	v
172	Ibu Eka	12,23	v	v	v	-
171	Ibu Eka	11,45	v	v	v	-
173	Ibu Eka	11,23	v	v	v	-
174	Ibu Eka	11,33	v	v	v	-
175	Ibu Eka	12,34	v	v	v	-
176	Ibu Eka	11,2	v	v	v	-
177	Ibu Eka	11,25	v	v	v	-
178	Ibu Eka	11,35	v	v	v	-
179	Ibu Orchid	13,23	v	v	v	-
180	Ibu Orchid	9,21	v	v	v	-
181	Ibu Orchid	12,21	v	v	v	-
182	Ibu Orchid	11,15	v	-	v	-
183	Ibu Orchid	13,43	v	v	v	-
184	Ibu Eka	14,53	v	v	v	-
185	Ibu Eka	9,12	v	v	v	-
186	Ibu Eka	9,21	v	v	v	-
187	Ibu Eka	10,21	v	v	v	-
188	Ibu Eka	9,21	v	v	v	v
189	Ibu Eka	11,23	v	v	v	v
190	Ibu Eka	11,24	v	v	v	v
191	Ibu Eka	13,31	v	v	v	v
192	Ibu Eka	12,21	v	v	v	v
193	Ibu Eka	13,21	v	v	v	v
194	Ibu Eka	14,12	v	v	v	v
195	Ibu Eka	10,12	v	v	v	v
196	Ibu Eka	11,43	v	v	v	v
197	Ibu Eka	9,43	v	v	v	v
198	Ibu Eka	9,09	v	v	v	v
199	Ibu Eka	11,43	v	v	v	v
200	Ibu Eka	11,21	v	v	-	v
201	Ibu Eka	10,04	v	v	v	v
202	Ibu Eka	12,29	v	v	v	v
203	Ibu Eka	11,43	v	v	v	v

204	Ibu Eka	44,12	v	v	v	v
205	Ibu Eka	11,34	v	v	v	v
206	Ibu Eka	10,23	v	v	v	v
207	Ibu Eka	10,45	v	v	-	v
208	Ibu Eka	9,23	v	v	v	v
209	Ibu Eka	12,33	v	v	v	-
210	Ibu Eka	9,34	v	v	v	-
211	Ibu Eka	11,2	v	v	v	-
212	Ibu Eka	31,25	v	v	v	-
213	Ibu Eka	10,35	v	v	v	-
214	Ibu Eka	13,23	v	v	v	-
215	Ibu Eka	10,21	v	v	v	-
216	Ibu Eka	10,21	v	v	v	-
217	Ibu Eka	11,15	v	v	v	-
218	Ibu Eka	11,43	v	v	v	-
219	Ibu Eka	34,53	v	v	v	-
220	Ibu Orchid	45,12	v	v	v	-
221	Ibu Orchid	12,21	v	v	v	-
222	Ibu Orchid	12,21	v	v	v	-
223	Ibu Orchid	33,21	v	v	v	-
224	Ibu Orchid	11,23	v	v	v	-
225	Ibu Orchid	11,24	v	v	v	-
226	Ibu Orchid	13,31	v	v	v	-
227	Ibu Orchid	12,21	v	v	v	-
228	Ibu Orchid	33,21	v	v	v	v
229	Ibu Eka	9,12	v	v	v	v
230	Ibu Eka	41,12	v	v	-	v
231	Ibu Eka	11,43	v	v	v	v
232	Ibu Eka	10,43	v	v	v	v
233	Ibu Eka	10,09	v	v	v	v
234	Ibu Eka	12,43	v	v	v	v
235	Ibu Eka	11,21	v	v	v	v
236	Ibu Eka	13,04	v	v	v	v
237	Ibu Eka	13,29	v	v	v	v
238	Ibu Eka	9,43	v	v	v	v
239	Ibu Eka	9,12	v	v	v	-
240	Ibu Eka	10,34	v	v	v	-
241	Ibu Eka	11,23	v	v	v	-
242	Ibu Eka	11,45	v	v	v	-
243	Ibu Orchid	10,23	v	v	v	-
244	Ibu Orchid	11,33	v	v	v	-
245	Ibu Orchid	10,34	v	v	v	-
246	Ibu Orchid	9,21	v	v	v	-
247	Ibu Orchid	12,25	v	v	v	-
248	Ibu Orchid	11,35	v	v	v	-
249	Ibu Orchid	11,23	v	v	v	-
250	Ibu Orchid	10,21	v	v	v	-
251	Ibu Orchid	11,21	v	v	v	-
252	Ibu Orchid	11,15	v	v	v	-
253	Ibu Orchid	12,43	v	v	v	-
254	Ibu Orchid	11,53	v	v	v	-
255	Ibu Orchid	10,12	v	v	v	-
256	Ibu Orchid	10,21	v	v	v	-
257	Ibu Orchid	12,21	v	v	v	-
258	Ibu Orchid	11,21	v	v	v	-
259	Ibu Eka	44,23	v	v	v	-
260	Ibu Eka	42,24	v	v	v	-
261	Ibu Eka	11,31	v	v	v	-
262	Ibu Eka	10,21	v	v	v	-
263	Ibu Eka	10,21	v	v	v	-
264	Ibu Eka	9,12	v	v	v	-
265	Ibu Eka	11,12	v	v	v	-
266	Ibu Eka	10,43	v	v	v	-
267	Ibu Eka	10,43	v	v	v	v
268	Ibu Eka	11,09	v	v	v	v
269	Ibu Eka	10,43	v	v	v	v
270	Ibu Eka	11,21	v	v	v	v
271	Ibu Eka	10,04	v	v	v	v
272	Ibu Eka	9,29	v	v	v	v

273	Ibu Eka	9,43	v	v	v	v
274	Ibu Eka	10,12	v	v	v	v
275	Ibu Eka	12,34	-	v	v	-
276	Ibu Eka	11,23	v	v	v	-
277	Ibu Eka	10,45	v	v	v	-
278	Ibu Eka	11,23	v	v	v	-
279	Ibu Eka	9,33	v	v	v	-
280	Ibu Eka	10,34	v	v	v	-
281	Ibu Eka	9,21	v	v	v	-
282	Ibu Eka	11,09	v	v	v	-
283	Ibu Eka	36,89	v	v	v	-
284	Ibu Eka	41,23	v	v	v	-
285	Ibu Eka	10,31	v	-	v	-

Lampiran 14. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Kepuasan Pasien

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	285	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	285	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,781	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	13,74	2,828	,713	,686
T2	13,76	2,825	,687	,694
T3	13,74	3,448	,359	,802
T4	13,74	2,827	,715	,685
T5	13,76	3,480	,346	,806

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	285	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	285	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,994	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	13,76	5,288	,973	,993
R2	13,75	5,320	,970	,994
R3	13,76	5,276	,978	,993
R4	13,74	5,233	,995	,990
R5	13,74	5,242	,990	,991

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	285	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	285	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,991	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RES1	13,81	5,089	,974	,988
RES2	13,84	5,030	,979	,987
RES3	13,82	5,119	,973	,988
RES4	13,84	5,087	,953	,991
RES5	13,82	5,110	,978	,987

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	285	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	285	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,988	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	13,72	5,224	,951	,987
A2	13,68	5,134	,970	,984
A3	13,68	5,141	,979	,983
A4	13,70	5,162	,974	,984
A5	13,70	5,218	,947	,988

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	285	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	285	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,988	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	13,81	4,936	,941	,989
E2	13,84	4,925	,938	,989
E3	13,82	4,823	,985	,982
E4	13,81	4,837	,977	,984
E5	13,81	4,828	,982	,983

Lampiran 15. Skor Kinerja Pelayanan IFRSKB Sayang Ibu

NO Responden	t1	t2	t3	t4	t5	r1	r2	r3	r4	r5	r1	r2	r3	r4	r5	a1	a2	a3	a4	a5	e1	e2	e3	e4	e5
1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
9	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
11	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
14	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3
16	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
18	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
20	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
21	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3

48	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
50	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
59	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4

168	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
169	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
173	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
178	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
181	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
191	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
192	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4

Lampiran 16. Skor Harapan Pelayanan IFRSKB Sayang Ibu

NO Responden	t1	t2	t3	t4	t5	r1	r2	r3	r4	r5	r1	r2	r3	r4	r5	a1	a2	a3	a4	a5	e1	e2	e3	e4	e5
1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
6	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
9	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
11	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
12	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
13	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
16	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
17	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
18	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
19	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
20	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
21	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
22	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4

23	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
24	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
25	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
26	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
27	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
28	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
29	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
30	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
31	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
32	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
33	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
34	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
35	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
36	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
37	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
38	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
40	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
41	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
42	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
43	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
44	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
45	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
46	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
47	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3

48	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
49	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
50	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
51	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
53	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
54	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
55	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
56	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
57	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
58	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
59	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
60	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
61	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
62	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
63	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
64	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
65	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
66	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
67	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
68	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
69	3	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
70	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
71	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
72	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3

73	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
74	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
75	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
76	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
77	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
78	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
79	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
80	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
81	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
82	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
83	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
84	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
85	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
86	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
87	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
88	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
89	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
90	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
91	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
92	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
93	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
94	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
95	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
96	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
97	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4

98	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
99	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
100	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
101	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
102	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
103	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
104	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
105	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
106	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
107	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
108	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
109	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
110	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
121	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
122	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
123	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
124	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
125	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
126	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
127	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
128	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
129	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
130	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
131	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
132	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3

133	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
134	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
135	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
136	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
137	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
138	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
139	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
140	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
141	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
142	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
143	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
144	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
145	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
146	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
147	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
148	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
149	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
150	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
161	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
162	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
163	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
164	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
165	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
166	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
167	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3

168	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
169	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
170	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
171	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
172	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
173	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
174	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
175	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
176	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
177	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
178	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
179	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
180	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
181	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
182	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
183	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
184	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
185	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
186	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
187	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
188	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
189	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
190	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
191	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
192	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4

193	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
194	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
195	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
196	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
197	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
198	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
199	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
200	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
201	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
202	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
203	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
204	3	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
205	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
206	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
207	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
208	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
209	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
210	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
211	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
212	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
213	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
214	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
216	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
217	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4

243	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
244	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
245	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
247	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
248	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
249	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
250	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
251	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
252	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
253	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
254	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
255	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
256	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
257	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
258	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
259	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
260	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
261	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
262	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
263	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
264	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
265	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
266	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
267	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4

268	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
269	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
270	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
271	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
272	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
273	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
274	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
275	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
277	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
278	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
279	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
260	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
261	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
262	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
263	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
264	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
265	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
266	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
267	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
268	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
269	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
270	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
271	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
272	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4

Lampiran 17. Distribusi Skor Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan

1. Kinerja

Pernyataan	Jumlah responden yang menjawab skor				Skor total	Rata-rata	Rata-rata per dimensi	Kategori per dimensi
	1	2	3	4				
Tangibles 1	1	10	135	139	982	3,45	3,44	sangat positif
Tangibles 2	1	13	135	136	976	3,42		
Tangibles 3	1	10	135	139	982	3,45		
Tangibles 4	1	10	136	138	981	3,44		
Tangibles 5	1	10	141	133	976	3,42		
Reliability 1	1	10	140	134	977	3,43	3,44	sangat positif
Reliability 2	1	9	140	135	979	3,44		
Reliability 3	1	10	139	135	978	3,43		
Reliability 4	1	10	135	139	982	3,45		
Reliability 5	1	10	134	140	983	3,45		
Responsiveness 1	0	11	129	145	989	3,47	3,46	sangat positif
Responsiveness 2	1	10	135	139	982	3,45		
Responsiveness 3	0	10	133	142	987	3,46		
Responsiveness 4	1	10	135	139	982	3,45		
Responsiveness 5	0	10	134	141	986	3,46		
Assurance 1	1	10	148	126	969	3,40	3,42	sangat positif
Assurance 2	1	11	135	138	980	3,44		
Assurance 3	1	10	137	137	980	3,44		
Assurance 4	1	10	142	132	975	3,42		
Assurance 5	1	10	142	132	975	3,42		
Emphaty 1	0	9	135	141	987	3,46	3,45	sangat positif
Emphaty 2	0	10	141	134	979	3,44		
Emphaty 3	0	10	136	139	984	3,45		
Emphaty 4	0	10	133	142	987	3,46		
Emphaty 5	0	10	134	141	986	3,46		

2. Harapan

Pernyataan	Jumlah responden yang menjawab skor				Skor total	Rata-rata	Rata-rata per dimensi	Kategori per dimensi
	1	2	3	4				
Tangibles 1	0	0	120	165	1020	3,58	3,44	sangat positif
Tangibles 2	0	0	128	157	1012	3,55		
Tangibles 3	0	0	150	135	990	3,47		
Tangibles 4	0	0	127	158	1013	3,55		
Tangibles 5	0	81	115	89	863	3,03		
Reliability 1	0	0	133	152	1007	3,53	3,48	sangat positif
Reliability 2	0	0	147	138	993	3,48		
Reliability 3	0	0	181	104	959	3,36		
Reliability 4	0	0	140	145	1000	3,51		
Reliability 5	0	0	134	151	1006	3,53		
Responsiveness 1	0	0	161	124	979	3,44	3,47	sangat positif
Responsiveness 2	0	0	187	98	953	3,34		
Responsiveness 3	0	0	148	137	992	3,48		
Responsiveness 4	0	0	142	143	998	3,50		
Responsiveness 5	0	0	116	169	1024	3,59		
Assurance 1	0	0	141	144	999	3,51	3,54	sangat positif
Assurance 2	0	0	123	162	1017	3,57		
Assurance 3	0	0	126	159	1014	3,56		
Assurance 4	0	0	121	164	1019	3,58		
Assurance 5	0	0	139	146	1001	3,51		
Emphaty 1	0	0	135	150	1005	3,53	3,55	sangat positif
Emphaty 2	0	0	118	167	1022	3,59		
Emphaty 3	0	0	132	153	1008	3,54		
Emphaty 4	0	0	119	166	1021	3,58		
Emphaty 5	0	0	138	147	1002	3,52		

Lampiran 18. Hasil Uji Normalitas

Kinerja

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	T1	T2	T3	T4	T5	R1	R2	R3	R4	R5	RES1	RES2	RES3	RES4	RES5	A1	A2	A3	A4	A5	E1	E2	E3	E4	E5	
N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3,45	3,42	3,45	3,44	3,42	3,43	3,44	3,43	3,45	3,45	3,47	3,45	3,46	3,45	3,46	3,40	3,44	3,44	3,42	3,42	3,46	3,44	3,45	3,46	3,46
	Std. Deviation	,583	,598	,583	,582	,580	,581	,575	,581	,583	,572	,583	,566	,583	,565	,577	,588	,582	,580	,580	,559	,563	,565	,566	,565	,565
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,317	,309	,317	,315	,306	,308	,311	,310	,317	,319	,332	,317	,327	,317	,325	,314	,314	,313	,304	,304	,326	,312	,321	,327	,325
	Negative	,290	,284	,290	,292	,301	,299	,302	,297	,290	,288	,286	,290	,295	,290	,297	,314	,288	,294	,303	,303	,301	,310	,301	,295	,297
Kolmogorov-Smirnov Z		5,352	5,219	5,352	5,321	5,166	5,197	5,243	5,228	5,352	5,384	5,597	5,352	5,520	5,352	5,489	5,301	5,307	5,290	5,135	5,135	5,506	5,272	5,427	5,520	5,489
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.

Harapan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	T1	T2	T3	T4	T5	R1	R2	R3	R4	R5	RES1	RES2	RES3	RES4	RES5	A1	A2	A3	A4	A5	E1	E2	E3	E4	E5	
N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3,58	3,55	3,47	3,55	3,03	3,53	3,48	3,36	3,51	3,53	3,44	3,34	3,48	3,50	3,59	3,51	3,57	3,56	3,58	3,51	3,53	3,59	3,54	3,58	3,52
	Std. Deviation	,495	,498	,500	,498	,773	,500	,501	,482	,501	,500	,497	,476	,501	,501	,492	,501	,496	,498	,495	,501	,500	,493	,500	,494	,501
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,382	,367	,355	,369	,208	,358	,349	,410	,345	,356	,374	,421	,351	,342	,389	,344	,376	,371	,380	,347	,355	,385	,360	,383	,349
	Negative	,300	,315	,355	,313	,202	,324	,349	,410	,336	,326	,374	,421	,351	,340	,293	,338	,306	,311	,302	,335	,327	,297	,322	,298	,333
Kolmogorov-Smirnov Z		6,443	6,199	5,985	6,229	3,510	6,046	5,893	6,929	5,832	6,015	6,321	7,111	5,924	5,771	6,565	5,801	6,351	6,260	6,412	5,862	5,985	6,504	6,076	6,473	5,893
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.

Lampiran 19. Hasil Uji Wilcoxon

Wilcoxon Signed Ranks Test

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Kinerja	Negative Ranks	0 ^a	,00	,00
	Positive Ranks	4 ^b	2,50	10,00
	Ties	1 ^c		
	Total	5		

- a. Harapan < Kinerja
 b. Harapan > Kinerja
 c. Harapan = Kinerja

Test Statistics ^b	
	Harapan - Kinerja
Z	-1,826 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,068

- a. Based on negative ranks.
 b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Lampiran 20. Frekuensi Distribusi Skor Kinerja

Frequency Table

T1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	135	47,4	47,4	51,2
4	139	48,8	48,8	100,0
Total	285	100,0	100,0	

T2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	13	4,6	4,6	4,9
3	135	47,4	47,4	52,3
4	136	47,7	47,7	100,0
Total	285	100,0	100,0	

T3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	135	47,4	47,4	51,2
4	139	48,8	48,8	100,0
Total	285	100,0	100,0	

T4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	136	47,7	47,7	51,6
4	138	48,4	48,4	100,0
Total	285	100,0	100,0	

T5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	141	49,5	49,5	53,3
4	133	46,7	46,7	100,0
Total	285	100,0	100,0	

R1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	140	49,1	49,1	53,0
4	134	47,0	47,0	100,0
Total	285	100,0	100,0	

R2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	9	3,2	3,2	3,5
3	140	49,1	49,1	52,6
4	135	47,4	47,4	100,0
Total	285	100,0	100,0	

R3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	139	48,8	48,8	52,6
4	135	47,4	47,4	100,0
Total	285	100,0	100,0	

R4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	135	47,4	47,4	51,2
4	139	48,8	48,8	100,0
Total	285	100,0	100,0	

R5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	134	47,0	47,0	50,9
4	140	49,1	49,1	100,0
Total	285	100,0	100,0	

RES1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	3,9	3,9	3,9
	3	129	45,3	45,3	49,1
	4	145	50,9	50,9	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

RES2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,4	,4	,4
	2	10	3,5	3,5	3,9
	3	135	47,4	47,4	51,2
	4	139	48,8	48,8	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

RES3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	3,5	3,5	3,5
	3	133	46,7	46,7	50,2
	4	142	49,8	49,8	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

RES4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,4	,4	,4
	2	10	3,5	3,5	3,9
	3	135	47,4	47,4	51,2
	4	139	48,8	48,8	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

RES5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	3,5	3,5	3,5
	3	134	47,0	47,0	50,5
	4	141	49,5	49,5	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

A1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	148	51,9	51,9	55,8
4	126	44,2	44,2	100,0
Total	285	100,0	100,0	

A2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	11	3,9	3,9	4,2
3	135	47,4	47,4	51,6
4	138	48,4	48,4	100,0
Total	285	100,0	100,0	

A3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	137	48,1	48,1	51,9
4	137	48,1	48,1	100,0
Total	285	100,0	100,0	

A4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	142	49,8	49,8	53,7
4	132	46,3	46,3	100,0
Total	285	100,0	100,0	

A5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	142	49,8	49,8	53,7
4	132	46,3	46,3	100,0
Total	285	100,0	100,0	

E1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	3,2	3,2	3,2
	3	135	47,4	47,4	50,5
	4	141	49,5	49,5	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

E2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	3,5	3,5	3,5
	3	141	49,5	49,5	53,0
	4	134	47,0	47,0	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

E3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	3,5	3,5	3,5
	3	136	47,7	47,7	51,2
	4	139	48,8	48,8	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

E4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	3,5	3,5	3,5
	3	133	46,7	46,7	50,2
	4	142	49,8	49,8	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

E5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	3,5	3,5	3,5
	3	134	47,0	47,0	50,5
	4	141	49,5	49,5	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Lampiran 21. Frekuensi Distribusi Skor Harapan

Frequency Table

T1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,4	,4	,4
	2	10	3,5	3,5	3,9
	3	135	47,4	47,4	51,2
	4	139	48,8	48,8	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

T2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,4	,4	,4
	2	13	4,6	4,6	4,9
	3	135	47,4	47,4	52,3
	4	136	47,7	47,7	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

T3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,4	,4	,4
	2	10	3,5	3,5	3,9
	3	135	47,4	47,4	51,2
	4	139	48,8	48,8	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

T4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,4	,4	,4
	2	10	3,5	3,5	3,9
	3	136	47,7	47,7	51,6
	4	138	48,4	48,4	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

T5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,4	,4	,4
	2	10	3,5	3,5	3,9
	3	141	49,5	49,5	53,3
	4	133	46,7	46,7	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

R1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	140	49,1	49,1	53,0
4	134	47,0	47,0	100,0
Total	285	100,0	100,0	

R2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	9	3,2	3,2	3,5
3	140	49,1	49,1	52,6
4	135	47,4	47,4	100,0
Total	285	100,0	100,0	

R3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	139	48,8	48,8	52,6
4	135	47,4	47,4	100,0
Total	285	100,0	100,0	

R4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	135	47,4	47,4	51,2
4	139	48,8	48,8	100,0
Total	285	100,0	100,0	

R5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	134	47,0	47,0	50,9
4	140	49,1	49,1	100,0
Total	285	100,0	100,0	

RES1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	11	3,9	3,9	3,9
3	129	45,3	45,3	49,1
4	145	50,9	50,9	100,0
Total	285	100,0	100,0	

RES2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	135	47,4	47,4	51,2
4	139	48,8	48,8	100,0
Total	285	100,0	100,0	

RES3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	10	3,5	3,5	3,5
3	133	46,7	46,7	50,2
4	142	49,8	49,8	100,0
Total	285	100,0	100,0	

RES4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	135	47,4	47,4	51,2
4	139	48,8	48,8	100,0
Total	285	100,0	100,0	

RES5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	10	3,5	3,5	3,5
3	134	47,0	47,0	50,5
4	141	49,5	49,5	100,0
Total	285	100,0	100,0	

A1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	148	51,9	51,9	55,8
4	126	44,2	44,2	100,0
Total	285	100,0	100,0	

A2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	11	3,9	3,9	4,2
3	135	47,4	47,4	51,6
4	138	48,4	48,4	100,0
Total	285	100,0	100,0	

A3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	137	48,1	48,1	51,9
4	137	48,1	48,1	100,0
Total	285	100,0	100,0	

A4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	142	49,8	49,8	53,7
4	132	46,3	46,3	100,0
Total	285	100,0	100,0	

A5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,4	,4	,4
2	10	3,5	3,5	3,9
3	142	49,8	49,8	53,7
4	132	46,3	46,3	100,0
Total	285	100,0	100,0	

E1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	3,2	3,2	3,2
3	135	47,4	47,4	50,5
4	141	49,5	49,5	100,0
Total	285	100,0	100,0	

E2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	10	3,5	3,5	3,5
3	141	49,5	49,5	53,0
4	134	47,0	47,0	100,0
Total	285	100,0	100,0	

E3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	10	3,5	3,5	3,5
3	136	47,7	47,7	51,2
4	139	48,8	48,8	100,0
Total	285	100,0	100,0	

E4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	3,5	3,5	3,5
	3	133	46,7	46,7	50,2
	4	142	49,8	49,8	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

E5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	3,5	3,5	3,5
	3	134	47,0	47,0	50,5
	4	141	49,5	49,5	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

**Lampiran 22. Hasil Wawancara Dengan Apoteker Kepala IFRSKB
Sayang Ibu**

Pertanyaan	Jawaban
I. Visi dan Misi	
1. Apakah IFRS memiliki Visi dan Misi?	Ikut Visi dan Misi RSKB Sayang Ibu
2. Jika ada, Apakah Visi dan Misi IFRS sudah di sosialisasikan?	-
II. Perspektif Keuangan	
3. Apakah sering terjadi penundaan pengiriman barang pesanan akibat penundaan pembayaran?	Tidak
4. Jika iya, apa alasan penundaan pemabayaran?	-
III. Perspektif Pelanggan	
5. Apakah pelayanan IFRS berorientasi pelanggan?	Berorientasi pada pelanggan
6. Apakah pernah dilakukan survei kepuasan pelanggan?	Pernah
7. Jika pernah, Apa hasil dari survei kepuasan pelanggan?	Puas
IV. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	
8. Apakah selama ini pernah dilakukan pelatihan karyawan?	Pernah, namun tidak sering
9. Apakah manajemen memiliki target atau jadwal tetap untuk pelatihan karyawan?	Tidak ada
10. Apakah selama ini ada upaya pengembangan SIM?	Sudah, SIM terbentuk sejak tahun 2005
11. Apakah semua Database yang dibutuhkan sudah terealisasi?	Belum
V. Perspektif Proses Bisnis Internal	
12. Apakah pernah terjadi kekosongan obat?	Pernah, karena stock di PBF yang kosong, Stock habis, PBF telat mengirim
13. Apakah pernah terjadi <i>Medication Error</i> ?	Tidak pernah
14. Apakah pernah terjadi <i>Potensial Error</i> ?	Tidak pernah
15. Apakah <i>Medication Error</i> dan <i>Potensial Error</i> pernah didokumentasikan?	Tidak, karena tidak ada kejadian