

# LAMPIRAN



*Lampiran 1*

**KUISIONER KEPUASAN DAN KONTRIBUSI MASING-MASING STAKEHOLDER**

**1. Konsumen (Customer)**

**Petunjuk pengisian:** Lingkarkanlah salah satu nilai yang anda pilih untuk masing-masing pertanyaan, dengan kriteria sebagai berikut:

**Kepuasan:**

Nilai 1: Tidak Puas  
Nilai 2: Kurang Puas

Nilai 3: Netral  
Nilai 4: Puas

Nilai 5: Sangat Puas

**Kontribusi:**

Nilai 1: Tidak Penting  
Nilai 2: Kurang Penting

Nilai 3: Netral  
Nilai 4: Penting

Nilai 5: Sangat Penting

No	Kepuasan (Satisfaction)	Nilai	Kepentingan (Contribution)	Nilai
1	Lokasi yang mudah dicapai	1 2 3 4 5	Memudahkan Pasien untuk datang apabila ada keadaan yang mendadak	1 2 3 4 5
2	Adanya keindahan, kebersihan, dan kenyamanan ruang tunggu	1 2 3 4 5	Menghilangkan kejenuhan dalam menunggu	1 2 3 4 5
3	Adanya fasilitas bacaan majalah dan televisi	1 2 3 4 5	Sembari menunggu giliran juga dapat menambah wawasan	1 2 3 4 5
4	Tersedianya fasilitas fisik (Mushola/Toilet/Kantin)	1 2 3 4 5	Terpenuhi kebutuhan pribadi pasien dan keluarga	1 2 3 4 5
5	Penataan interior ruangan yang nyaman dan menarik	1 2 3 4 5	Pasien yang membawa anak kecil dapat juga bermain diruang tunggu.	1 2 3 4 5

6	Adanya suasana islami dan kekeluargaan	1 2 3 4 5	Pasien merasa tenang dan nyaman berada di Rumah Sakit	1 2 3 4 5
7	Reputasi Rumah Sakit	1 2 3 4 5	Kepercayaan pasien pada RS lebih tinggi dibanding rumah sakit lain	1 2 3 4 5
8	Penggunaan peralatan yang canggih dalam pemeriksaan maupun perawatan	1 2 3 4 5	Puas atas hasil perawatan yang cepat dan terjamin	1 2 3 4 5
9	Adanya jaminan perawatan	1 2 3 4 5	Kepercayaan pasien dan keluarga atas hasil perawatannya	1 2 3 4 5
10	Adanya kecepatan dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4 5	Tidak banyak membuang-buang waktu pasien untuk menunggu	1 2 3 4 5
11	Adanya konfirmasi & kejelasan rincian biaya keseluruhan perawatan	1 2 3 4 5	Memberikan transparansi untuk pasien agar pasien tidak merasa terbebani	1 2 3 4 5
12	Adanya layanan booking service	1 2 3 4 5	Tidak banyak membuang – buang waktu pasien untuk menunggu.	1 2 3 4 5
13	Adanya kemudahan untuk menyampaikan keluhan kepada pihak manajemen Rumah Sakit	1 2 3 4 5	Sikap loyalitas yang tinggi terhadap Rumah Sakit	1 2 3 4 5
14	Adanya kesigapan dalam menanggapi keluhan Pasien	1 2 3 4 5	Sikap loyalitas yang tinggi terhadap Rumah Sakit	1 2 3 4 5
15	Adanya Dokter, bidan serta perawat yang ada mampu memenuhi kebutuhan Pasien	1 2 3 4 5	Pasien merasa terpuaskan atas keluhan – keluhan kehamilan	1 2 3 4 5

16	Penampilan pegawai yang bersih dan menarik	1 2 3 4 5	Terkesan enak dan berwibawa untuk dilihat oleh pasien	1 2 3 4 5
17	Adanya keramahan pegawai dalam melayani Pasien	1 2 3 4 5	Pasien merasa diperhatikan	1 2 3 4 5
18	Diberikannya pengetahuan tentang perawatan bayi	1 2 3 4 5	Bermanfaat sekali bagi Pasien yang baru pertama kali memiliki bayi	1 2 3 4 5
19	Kenyamanan sarana parkir	1 2 3 4 5	Kepercayaan meninggalkan kendaraan pribadinya dalam waktu lama	1 2 3 4 5



## 2.Karyawan (Employee)

**Petunjuk pengisian:** Lingkarilah salah satu nilai yang anda pilih untuk masing-masing pertanyaan, dengan kriteria sebagai berikut:

### Kepuasan:

Nilai 1: Tidak Puas      Nilai 3: Netral      Nilai 5: Sangat Puas  
 Nilai 2: Kurang Puas      Nilai 4: Puas

### Kontribusi:

Nilai 1: Tidak Penting      Nilai 3: Netral      Nilai 5: Sangat Penting  
 Nilai 2: Kurang Penting      Nilai 4: Penting

No	Kepuasan (Satisfaction)	Nilai	Kepentingan (Contribution)	Nilai
1	Adanya fasilitas yang mendukung pekerjaan	1 2 3 4 5	Mengoptimalkan kerja dengan fasilitas yang disediakan	1 2 3 4 5
2	Diberikannya kesempatan untuk terlibat dalam pelaksanaan kebijakan perusahaan	1 2 3 4 5	Adanya dorongan untuk mengoptimalkan kerja setelah kebijakan perusahaan bagian dari keterlibatan karyawan	1 2 3 4 5
3	Adanya kebebasan untuk berhubungan dan berkomunikasi dengan atasan	1 2 3 4 5	Dapat terjalin komunikasi yang baik dan pada akhirnya bekerja dengan lebih baik	1 2 3 4 5
4	Adanya kepuasan dengan kondisi tempat kerja	1 2 3 4 5	Meningkatkan konsentrasi dalam bekerja	1 2 3 4 5
5	Diadakannya evaluasi jabatan	1 2 3 4 5	Mengoptimalkan setiap aktivitas yang dikerjakan	1 2 3 4 5
6	Adanya pendapatan yang sesuai dan peningkatan secara kontinyu	1 2 3 4 5	Melaksanakan segala aktivitas perusahaan dengan baik dan terpacu untuk lebih baik lagi.	1 2 3 4 5

7	Adanya SDM yang produktif & loyalitas yang tinggi	1 2 3 4 5	Selalu perhatian terhadap absensi, kedisiplinan kerja dan salary	1 2 3 4 5
8	Adanya pemberian penghargaan atas prestasi kerja	1 2 3 4 5	Meningkatkan motivasi kerja	1 2 3 4 5
9	Diadakannya Training - training di luar jam kerja perusahaan (Rumah Sakit)	1 2 3 4 5	Mengikuti training dengan baik	1 2 3 4 5
10	Adanya tindak lanjut terhadap penyimpangan kerja	1 2 3 4 5	Memperhatikan setiap aktivitas yang dikerjakan	1 2 3 4 5
11	Adanya jaminan sosial kerja dan kesehatan	1 2 3 4 5	Mengoptimalkan kerja karena kondisi lebih aman	1 2 3 4 5
12	Diadakannya evaluasi kerja	1 2 3 4 5	Mengoptimalkan setiap aktivitas yang dikerjakan untuk mendapatkan hasil yang maksimal	1 2 3 4 5

### 3. Pimpinan

**Petunjuk pengisian:** Lingkarkanlah salah satu nilai yang anda pilih untuk masing-masing pertanyaan, dengan kriteria sebagai berikut:

**Kepuasan:**

Nilai 1: Tidak Puas  
Nilai 2: Kurang Puas

Nilai 3: Netral  
Nilai 4: Puas

Nilai 5: Sangat Puas

**Kontribusi:**

Nilai 1: Tidak Penting  
Nilai 2: Kurang Penting  
Nilai 3: Netral  
Nilai 4: Penting  
Nilai 5: Sangat Penting

No	Kepuasan (satisfaction)	Nilai	Kepentingan (contribution)	Nilai
1	Pemakaian dana operasional Rumah sakit dengan sebaik-baiknya (sesuai dengan budget)	1 2 3 4 5	Menyediakan dana untuk kegiatan operasional Rumah sakit	1 2 3 4 5
2	Pelaporan neraca rugi laba yang transparan	1 2 3 4 5	Memberikan keputusan terhadap langkah pengalokasian dana selanjutnya	1 2 3 4 5
3	Pemantauan dan pengawasan terhadap kelengkapan Rumah sakit	1 2 3 4 5	Menjamin ketersediaannya peralatan medis yang dibutuhkan	1 2 3 4 5
4	Pemantauan dan pengawasan terhadap keahlian dari dokter dan perawat	1 2 3 4 5	Menjamin kualitas dari masing-masing karyawan sesuai dengan standart perusahaan (Rumah sakit)	1 2 3 4 5

#### 4. Supplier

**Petunjuk pengisian:** Lingkarkanlah salah satu nilai yang anda pilih untuk masing-masing pertanyaan, dengan kriteria sebagai berikut:

#### Kepuasan:

**Nilai 1:** Tidak Puas      **Nilai 3:** Netral      **Nilai 5:** Sangat Puas  
**Nilai 2:** Kurang Puas      **Nilai 4:** Puas

#### Kontribusi:

**Nilai 1:** Tidak Penting      **Nilai 3:** Netral      **Nilai 5:** Sangat Penting  
**Nilai 2:** Kurang Penting      **Nilai 4:** Penting

No	Kepuasan (satisfaction)	Nilai	Kontribusi (contribution)	Nilai
1	Kepercayaan terhadap semua obat yang diantar/dikirim	1 2 3 4 5	Tersedianya obat-obatan yang sesuai dengan standart rumah sakit	1 2 3 4 5
2	Adanya hubungan dan komunikasi yang baik serta transparan (antara pihak rumah sakit dan supplier)	1 2 3 4 5	Terjalin hubungan kerja yang harmonis dan transparan	1 2 3 4 5
3	Lead time yang cukup antara waktu pemesanan s/d pengiriman	1 2 3 4 5	Menyediakan obat-obatan tepat pada waktunya	1 2 3 4 5
4	Adanya toleransi besar terhadap produk yang cacat (bila kemungkinan terjadi)	1 2 3 4 5	Menyediakan obat-obatan dengan kualitas yang baik atau bila rusak pada saat pengiriman	1 2 3 4 5



DATA HASIL PENYEBARAN KUISIONER KEPUASAN DAN KONTRIBUSI MASING-MASING STAKEHOLDER

1. Konsumen

Kepuasan Konsumen

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19
1	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	3	4	4	5	4	5	4	5
4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4
6	3	4	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	5
7	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
8	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	4
9	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5
10	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4
14	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
19	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5
20	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4
21	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3
22	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
23	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
24	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	5	4	4	5	5
25	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3
26	3	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	4	3
27	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
28	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
29	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4
30	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	5
31	5	5	4	4	3	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	3	4	5

32	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
33	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4
36	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2
37	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
38	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4
40	4	5	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
41	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5
42	1	2	3	4	5	4	4	2	1	3	5	3	4	2	1	3	1	2	3
43	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
44	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
46	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4
47	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
48	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
49	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
50	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
51	5	4	2	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	5
52	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
53	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
54	5	4	2	2	3	3	2	3	1	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3
55	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
56	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5
57	5	5	4	4	1	3	4	5	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4
58	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
59	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
60	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3
61	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
62	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
63	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4
67	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	5
69	5	5	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	3	4	3	4	4	4	5
70	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
Rata2	3,91	4,14	3,73	3,8	3,56	3,77	3,93	3,81	3,61	3,21	3,67	3,6	3,5	3,54	3,84	3,67	3,76	3,53	3,9

**Kontribusi Konsumen**

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19
1	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5
2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	2	5	5	5	3	4	5
4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4
6	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	5
7	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
8	4	3	3	5	3	3	4	3	3	2	4	2	4	3	3	2	2	3	4
9	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5
10	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
11	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
12	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
13	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
16	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
18	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
19	5	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
20	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
21	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5
25	4	3	3	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
26	4	4	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5
27	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
28	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
29	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4	5	4
31	3	3	3	5	3	3	3	3	4	1	4	1	3	4	4	4	3	4	5
32	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4
35	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5
36	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
37	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
38	4	2	2	5	3	3	3	5	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	5
39	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	1	5	4	4	4	4	5	4
40	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4
41	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3	5

42	1	2	3	4	5	4	3	2	4	4	2	4	3	5	4	3	4	2	4	4	2	2	4	4	5	4	4
43	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3
44	2	3	2	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
45	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
48	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
50	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
51	5	4	2	5	5	4	4	2	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
54	5	4	2	2	4	3	3	5	3	2	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3
56	5	2	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
57	5	4	4	5	5	3	3	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
58	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
60	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
61	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
66	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
70	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rata2	3,86	3,46	3,37	4,17	3,77	3,93	3,66	3,53	3,7	3,41	3,71	3,27	3,6	3,8	3,73	3,9	3,83	3,66	4,11								

## 2. Karyawan

### Kepuasan Karyawan

No	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12
1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
6	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	4
7	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4
8	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3
9	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
10	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
Rata2	3,4	3,3	3,2	3,1	2,9	2,7	3,6	2,8	3,2	3,5	3,1	3,7

### Kontribusi Karyawan

No	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12
1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
7	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
8	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
9	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
10	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
Rata2	3,4	3,4	3,4	3,2	3,6	3,6	3,8	3,1	3,2	3,5	3,8	3,6

### **3. Kepala Bagian**

#### **Kepuasan Kepala Bagian**

No	x1	x2	x3	x4
1	5	4	4	4
2	5	4	4	4
Rata2	5	4	4	4

#### **Kontribusi Kepala Bagian**

No	x1	x2	x3	x4
1	5	4	5	4
2	5	4	5	4
Rata2	5	4	5	4

### **4. Supplier**

#### **Kepuasan Supplier**

No	x1	x2	x3	x4
1	4	4	3	3
2	4	4	3	3
Rata2	4	4	3	3

#### **Kontribusi Supplier**

No	x1	x2	x3	x4
1	4	3	3	3
2	4	4	4	4
Rata2	4	3,5	3,5	3,5



### Lampiran 3

## OUTPUT UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

### Reliability

#### Kepuasan Konsumen

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

-

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

##### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1	68,7667	49,8402	,2837	,8829
X2	68,4333	49,0816	,3159	,8826
X3	68,4667	49,7057	,3276	,8813
X4	68,3667	48,4471	,4296	,8784
X5	68,8333	46,1437	,5528	,8743
X6	68,3000	47,1138	,5542	,8743
X7	68,5667	49,9092	,3741	,8799
X8	68,7000	47,0448	,5938	,8731
X9	68,8000	46,5103	,7403	,8691
X10	69,2333	47,2195	,5694	,8738
X11	68,8667	46,6713	,5304	,8751
X12	69,3000	48,0793	,3523	,8825
X13	68,9000	48,9897	,3216	,8825
X14	68,8000	45,1310	,7675	,8666
X15	68,7000	45,1138	,7048	,8683
X16	68,7000	47,2517	,4804	,8770
X17	68,6333	47,7575	,5496	,8747
X18	68,9333	46,1333	,6712	,8702
X19	68,3000	49,1138	,4147	,8788

##### Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items 19

Alpha = ,8820

## Reliability

### Kontribusi Konsumen

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

-

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

##### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1	65,1250	37,4032	,3978	,8597
X2	65,5313	35,4829	,5639	,8528
X3	65,4375	36,8992	,4148	,8593
X4	65,1563	35,4909	,5983	,8514
X5	65,2500	36,5161	,4065	,8602
X6	65,0000	35,2903	,6612	,8490
X7	65,2813	36,2087	,5148	,8550
X8	65,3125	34,9960	,7367	,8462
X9	65,1250	36,8871	,6046	,8532
X10	65,9063	36,2813	,4547	,8578
X11	65,2500	39,2903	,2000	,8656
X12	65,7500	36,0645	,3662	,8644
X13	65,4063	37,6683	,4501	,8580
X14	65,4375	37,8024	,4288	,8586
X15	65,1563	36,2006	,6159	,8517
X16	65,2500	36,3226	,5583	,8535
X17	65,0938	37,8296	,3976	,8596
X18	65,1875	38,7379	,2646	,8639
X19	64,6563	38,4909	,2723	,8640

##### Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 19

Alpha = ,8837



*Lampiran 4*

**Tabel r**

<b>db</b>	<b>Taraf Signifikansi</b>			
	<b>1%</b>	<b>5%</b>	<b>15%</b>	<b>30%</b>
<b>1</b>	0,985	0,929	0,814	0,649
<b>2</b>	0,881	0,770	0,64	0,486
<b>3</b>	0,776	0,663	0,542	0,404
<b>4</b>	0,695	0,59	0,479	0,353
<b>5</b>	0,634	0,536	0,433	0,317
<b>6</b>	0,586	0,495	0,399	0,290
<b>7</b>	0,548	0,462	0,371	0,270
<b>8</b>	0,516	0,434	0,349	0,253
<b>9</b>	0,489	0,411	0,33	0,237
<b>10</b>	0,465	0,392	0,314	0,227
<b>11</b>	0,445	0,375	0,3	0,216
<b>12</b>	0,427	0,360	0,288	0,207
<b>13</b>	0,411	0,346	0,277	0,199
<b>14</b>	0,397	0,334	0,267	0,192
<b>15</b>	0,384	0,323	0,258	0,186
<b>16</b>	0,373	0,310	0,250	0,180
<b>17</b>	0,362	0,305	0,243	0,175
<b>18</b>	0,352	0,296	0,237	0,170
<b>19</b>	0,343	0,289	0,23	0,165
<b>20</b>	0,335	0,282	0,225	0,161
<b>21</b>	0,327	0,275	0,219	0,157
<b>22</b>	0,320	0,269	0,214	0,154
<b>23</b>	0,313	0,263	0,210	0,150
<b>24</b>	0,307	0,258	0,206	0,147
<b>25</b>	0,301	0,253	0,201	0,144
<b>26</b>	0,295	0,248	0,198	0,141
<b>27</b>	0,290	0,244	0,194	0,139
<b>28</b>	0,285	0,239	0,191	0,136
<b>29</b>	0,28	0,235	0,107	0,134
<b>30</b>	0,275	0,231	0,184	0,132
<b>40</b>	0,239	0,201	0,160	0,114
<b>60</b>	0,196	0,165	0,131	0,093
<b>120</b>	0,139	0,117	0,093	0,066
<b>tth</b>	0,048	0,041	0,032	0,023

*Lampiran 5*

**KUISIONER PERBANDINGAN BERPASANGAN UNTUK MENENTUKAN BOBOT  
PRIORITAS MASING-MASING *KEY PERMANANCE INDICATOR***

Contoh pengisian kuisisioner untuk tingkat kepentingan :

Faktor-faktor yang dibandingkan (→)	Tingkat Kepentingan Faktor				
	1	3	5	7	9
	Sama pentingnya	Sedikit lebih penting & tidak jauh berbeda	Lebih kuat serta Jelas perbedaannya	Lebih kuat serta mendominasi	Mutlak Lebih Penting
Faktor A1 vs Faktor A2	X				
Faktor A1 vs Faktor A3		X			
Faktor A2 vs Faktor A3				X (←)	

PETUNJUK PENGISIAN DAFTAR PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN

1. Isilah kolom tingkat kepentingan antar faktor dengan tanda silang (**X**).
2. Apabila ada keraguan dalam perbandingan tingkat kepentingan antar faktor tersebut dapat diatasi dengan jalan mengisi 2 (dua) kolom penilaian yang bersebelahan.
3. Untuk kolom “faktor–faktor yang diperbandingkan“, asumsi arah perbandingan adalah →.
4. Bila yang berlaku sebaliknya, maka bubuhkan tanda panah tambahan ← pada kolom yang bersangkutan.

## Perbandingan Cluster Kriteria

Perbandingan cluster kriteria yang memiliki respect terhadap node goal :

Faktor-faktor yang diperbandingkan (→)	Tingkat Kepentingan Faktor				
	1 Sama Pentingnya	3 Sedikit lebih penting & tidak jauh berbeda	5 Lebih kuat serta Jelas perbedaannya	7 Lebih kuat serta mendominasi	9 Mutlak Lebih Penting
Konsumen vs Karyawan			X (←)		
Konsumen vs Kepala bagian		X (←)			
Konsumen vs Supplier				X (←)	
Karyawan vs Kepala bagian		X (←)			
Karyawan vs Supplier				X (←)	
manajer vs Supplier		X (←)			

## Perbandingan Cluster Sub Kriteria

Perbandingan node2 pada cluster Subkriteria Konsumen yang memiliki respect terhadap node

Kriteria Konsumen :

Faktor-faktor yang diperbandingkan (→)	Tingkat Kepentingan Faktor				
	1 Sama pentingnya	3 Sedikit lebih penting & tidak jauh berbeda	5 Lebih kuat serta Jelas perbedaannya	7 Lebih kuat serta mendominasi	9 Mutlak Lebih Penting
KPI 1 vs KPI 2		X			
KPI 1 vs KPI 3		X			
KPI 1 vs KPI 4			X(→)		
KPI 1 vs KPI 5				X(→)	
KPI 1 vs KPI 6	X				
KPI 1 vs KPI 7					X
KPI 2 vs KPI 3		X			
KPI 2 vs KPI 4		X (  )			
KPI 2 vs KPI 5			X(→)		
KPI 2 vs KPI 6			X(→)		
KPI 2 vs KPI 7					X
KPI 3 vs KPI 4			X		
KPI 3 vs KPI 5				X	
KPI 3 vs KPI 6		X			
KPI 3 vs KPI 7					X

KPI 4 vs KPI 5				X	
KPI 4 vs KPI 6				X	
KPI 4 vs KPI 7					X
KPI 5 vs KPI 6			X		
KPI 5 vs KPI 7		X			
KPI 6 vs KPI 7			X		

Perbandingan node2 pada cluster Subkriteria Karyawan yang memiliki respect terhadap node Kriteria Karyawan :

Faktor-faktor yang diperbandingkan (→)	Tingkat Kepentingan Faktor				
	1 Sama pentingnya	3 Sedikit lebih penting & tidak jauh berbeda	5 Lebih kuat serta Jelas perbedaannya	7 Lebih kuat serta mendominasi	9 Mutlak Lebih Penting
KPI 8 vs KPI 9		X			
KPI 8 vs KPI 10			X (←)		
KPI 9 vs KPI 10		X			

Perbandingan node2 pada cluster Subkriteria Kepala Bagian yang memiliki respect terhadap node Kriteria Kepala Bagian :

Faktor-faktor yang diperbandingkan (→)	Tingkat Kepentingan Faktor				
	1 Sama pentingnya	3 Sedikit lebih penting & tidak jauh berbeda	5 Lebih kuat serta Jelas perbedaannya	7 Lebih kuat serta mendominasi	9 Mutlak Lebih Penting
KPI 11 vs KPI 12		X			
KPI 11 vs KPI 13				X	
KPI 12 vs KPI 13			X		

:Perbandingan node2 pada cluster Subkriteria Supplier yang memiliki respect terhadap node Kriteria Supplier:

Faktor-faktor yang diperbandingkan (→)	Tingkat Kepentingan Faktor				
	1 Sama pentingnya	3 Sedikit lebih penting & tidak jauh berbeda	5 Lebih kuat serta Jelas perbedaannya	7 Lebih kuat serta mendominasi	9 Mutlak Lebih Penting
KPI 14 vs KPI 15		X			
KPI 14 vs KPI 16				X(→)	
KPI 15 vs KPI 16		X			

Lampiran 6

## OUTPUT PEMBOBOTAN DENGAN ANP

### 1. HASIL PEMBOBOTAN KEY PERFORMANCE INDICATOR

Name	Normalized By Cluster	Limiting
KINERJA RUMAH SAKIT	0	0
KPI 8	0,186164	0,89747
KPI 9	0,017223	0,08303
KPI 10	0,004046	0,01951
KPI 11	0,02687	0,23241
KPI 12	0,065311	0,5649
KPI 13	0,023434	0,20269
KPI 1	0,022231	0,03461
KPI 2	0,014388	0,0224
KPI 3	0,009728	0,01515
KPI 4	0,142418	0,22174
KPI 5	0,098549	0,15344
KPI 6	0,06973	0,10857
KPI 7	0,28524	0,4441
KARYAWAN	0	0
KEPALA BAGIAN	0	0
KONSUMEN	0	0
SUPPLIER	0	0
KPI 14	0,00314	0,09057
KPI 15	0,014548	0,41963
KPI 16	0,016981	0,4898

### 2. Cluster Matrik

	GOAL	SubKriteria KARYAWAN	SubKriteria KABAG	SubKriteria KONSUMEN	STAKEHOLDER	SubKriteria SUPPLIER
<b>GOAL</b>	0	0	0	0	0	0
<b>SubKriteria KARYAWAN</b>	0	0.262201	0.262201	0.262201	0.262201	0.262201
<b>SubKriteria KABAG</b>	0	0.117504	0.117504	0.117504	0.117504	0.117504
<b>SubKriteria KONSUMEN</b>	0	0.565009	0.565009	0.565009	0.565009	0.565009
<b>STAKEHOLDER</b>	1	0	0	0	0	0
<b>SubKriteria SUPPLIER</b>	0	0.055286	0.055286	0.055286	0.055286	0.055286



4. WEIGHTED MATRIX

	KINRJA	KPI 8	KPI 9	KPI 10	KPI 11	KPI 12	KPI 13	KPI 1	KPI 2	KPI 3	KPI 4	KPI 5	KPI 6	KPI 7	KARYWN	KABAG	KONSMH	SUPLR	KPI 14	KPI 15	KPI 16		
CINRJA	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	
PI 8	0.00000	0.00000	0.27754	0.00000	0.21850	0.21850	0.51790	0.69054	0.00000	0.31697	0.27754	0.00000	0.29711	0.23129	0.63698	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.26220
PI 9	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.04370	0.04370	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.04626	0.10473	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
PI 10	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.17264	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.25829	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
PI 11	0.00000	0.04113	0.03109	0.00000	0.08813	0.08813	0.07736	0.07736	0.17216	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.02073	0.00000	0.25827	0.00000	0.00000	0.15926	0.00000	0.00000	0.00000	0.02937
PI 12	0.00000	0.10145	0.09329	0.00000	0.11750	0.00000	0.23210	0.23210	0.00000	0.00000	0.12438	0.00000	0.00000	0.10365	0.00000	0.63700	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.08813
PI 13	0.00000	0.01668	0.00000	0.17216	0.00000	0.02938	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.10473	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
PI 1	0.00000	0.09575	0.00000	0.00000	0.00000	0.06746	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
PI 2	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.68303	0.05437	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.05960	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
PI 3	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.13797	0.00000	0.05437	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.02679	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
PI 4	0.00000	0.00000	0.00000	0.68986	0.00000	0.07548	0.00000	0.00000	0.68986	0.00000	0.00000	0.22770	0.10671	0.29904	0.00000	0.00000	0.09957	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.56501
PI 5	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.29904	0.00000	0.00000	0.16358	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
PI 6	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.68317	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.25753	0.00000	0.76580	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
PI 7	0.00000	0.67005	0.59807	0.13797	0.56501	0.42207	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.48934	0.00000	0.53353	0.00000	0.00000	0.00000	0.35643	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
ARYWN	0.26220	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
CABAG	0.11750	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
ONSMH	0.56501	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
SUPLR	0.05529	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
PI 14	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.01382	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.01566	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.25828	0.00000	0.06685	0.00000	0.04146	
PI 15	0.00000	0.07493	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.10473	0.01249	0.02228	0.00000	0.01382	
PI 16	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.04147	0.05529	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.08913	0.04699	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.63699	0.06244	0.00000	0.00000	0.00000	

