

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, Moh, 1998. **Psikologi Industri**. Edisi keempat, Liberti, Yogyakarta
- Aditama, Y. T, 2004. **Kepuasan Konsumen**, Jurnal MARSI http://www.fkm.ui.ac.id/jurnal1vol15/editorial_kepuasan_konsumen.pdf. Akses: 21-01-2005
- Astuti Y dan Monzona R, 2003. **Peran Pimpinan Rumah Sakit dalam Customer Focus** <http://www.fkm.ui.ac.id/jurnal1vol5/eranpimpinanrsdlmcustomerfocus.pdf>. Akses: 17-11-2004.
- Cary N.C dan Rockville M.D, 2004. **What is the Balanced Scorecard?**. Review artikel <http://www.balancedscorecard.org/>. Akses: 17-11-2004.
- Djojodibroto D.R, 1997. **Kiat Mengelola Rumah Sakit**. Jakarta, Hipokrates.
- Djojosugito A.M, 2003. **Kebijakan Pemerintah dalam Bidang Pelayanan Kesehatan Menyongsong AFTA**. [tp://www.pdpersi.co.id/pdpersi/news/artikel/php?id=665scorecard.biz/index.html](http://www.pdpersi.co.id/pdpersi/news/artikel/php?id=665scorecard.biz/index.html). Akses: 19-12-2004.
- Gaspersz V, 2002. **Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis Dan Pemerintah**. Jakarta Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson.R F, 2004. **Mengukur Kepuasan Pelanggan**. Cetakan ke 3, Victory Jaya abadi, Jakarta Pusat
- Harber B.W, 2000. **Working Together for success, The Balanced Scorecard solution at Pell memorial Hospital**. Review Atikcl. Akses: 20-11-2004.
- Hidayat, 2000. **Balanced Scoecard : Konsep, Manfaat, Aplikasi**. <http://www.aoklah.combalancedScoreCard2.htm>. Akses: 15-01-2005.
- Ilyas Y, 2001. **Kinerja, Teori Penilaian dan Penelitian**. Jakarta, Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.
- Kaplan S.R, Norton PD, 2000. **Menerapkan strategi Menjadi Aksi Balanced Scorecard**. Alih Bahasa. Peter R, dkk, Jakarta, Erlangga.

- Makhijani N, 2000. **Implementing the Balanced Scorecard in Asia. An Interview with Mr. Louis Schwendener, director & Group CEO, Gold Coin Group.** <http://wwwpbviews.com/pdf/articles/art0021.pdf>. Akses: 23-02-2005.
- Metromark market Research.Inc, 2003. **Quality Customer Service Instrumen Panel-Balanced scorecard.** Review artikel. Akses: 23-02-2005.
- Muljani N, 2002. **Kompensasi Sebagai Motivator Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan.** Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan 4 (2):108-122
- Muninjaya 1999. **Manajemen Kesehatan.** Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Niven's P, 2004. **Balanced scorecard.** Reviuw artikel.<http://www.balancedscorecard.biz/index.html>. Akses: 09-03-2005.
- Niven, R.N. 2002. **Maintaining the Balanced scorecard An except balanced scorecard Step by-step.** <http://www.pbviews.com/pdf/articles/art0014.pdf>. Akses: 23-02-2005.
- Notoadmojo dan Soekijdjo, 1992. **Pengembangan Sumberdaya Manusia.** Cetakan I, Rineka Cipta, Jakarta
- Pudjihardjo J.W, (2003). **Peningkatan Produktifitas Pelayanan Kesehatan Melalui Penerapan Pelayanan Prima,** Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Vol (1) No.1
- Poerwani S.K. dkk, (2002). **Penilaian dan Peningkatan Kepuasan pasien.** PELKESI, Jakarta.
- Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga, (2004). **Pedoman Penulisan Tesis dan Disertasi,** Surabaya
- Qomaruddin, M.B. (1998). **Fokus Grup Diskusi.** Pusat Penelitian Kependudukan dan Pembangunan Lembaga Penelitian Universitas Airlangga, Surabaya
- Sabarguna, 2004. **Manajemen Operasional Rumah Sakit.** Penerbit Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng- Yogyakarta
- Santoso, B (2004). **Tesis. Pengembangan Puskesmas Jetis Kabupaten Ponorogo Menjadi Puskesmas Perawatan Berdasarkan Hasil Analisis Harapan Dan Kebutuhan Masyarakat.** Pascasarjana Unair, Surabaya

- Simamora, B.(2004). **Riset Pemasaran**. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiono dan Eri, 2002. **Statistika Untuk Penelitian dan aplikasi dengan SPSS 10.0 For Windows**. Alfabeta, Bandung
- Suparmoko, 1999. **Metode Penelitian Praktis**. Cetakan ke 2, BPFE UGM, Yogyakarta
- Suryadi S, 2000). **Peran Word of Mouth Dalam Pelayanan Rumah Sakit**. <http://pdpersi.co.id/pdpersi/news/artikel.php3?id=429>. Akses: 27-01-2005.
- Sutedja, 2004. **Undang-undang Rumah Sakit Sudah Perlu**. Artikel. Akses: 27-10-2004.
- Tjiptono F, 2004. **Manajemen Jasa**. ANDI, Yogyakarta
- Trisnantoro L, 2004. **Strategi Instalasi Rawat Jalan**. Sigma Consult, Yogyakarta
- Trisnantoro L, 2005. **Aspek Strategis Manajemen Rumah sakit**. Andi, Yogyakarta
- Tunggal A.W , 2000. **Memahami Konsep Balanced Scorecard**. Harvindo, Jakarta
- Tunggal, A.W, 2003. **Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard**. Harvindo, Jakarta
- Wahyuni E, Tomo H.S, Tangkilisan H.N.S, 2004. **Balanced Scorecard untuk Manajemen Publik**. YPAPI, Yogyakarta
- Yuwono S, Sukarno E, Ichsan M, 2003. **Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi Yang Berfokus pada Strategi**. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Lampiran : 1

ANGKET UNTUK JAJARAN PIMPINAN

**ANALISIS KINERJA BERDASARKAN *BALANCED SCORECARD*
DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN RAWAT INAP
RSD Dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN**

Pengisian angket ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, sekaligus sebagai masukan bagi rumah sakit dalam upaya pengembangan RSUD Dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan. Semua jawaban dan pendapat Bapak/Ibu/saudara akan dirahasiakan oleh peneliti. Mohon bantuan Bapak/Ibu/saudara untuk mengisi daftar pertanyaan di bawah ini, atas bantuannya kami ucapan terima kasih.

Jenis kelamin	:	Pria/Wanita	<input type="checkbox"/>
Umur	:		<input type="checkbox"/>
Pendidikan terakhir	:		<input type="checkbox"/>
Jabatan	:		<input type="checkbox"/>
Bidang tugas	:		<input type="checkbox"/>

Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pertanyaan ini dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang tersedia

**Pertanyaan:****A. Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**

1. Apakah ada perencanaan untuk pelatihan, seminar dan lokakarya untuk pimpinan dan karyawan?
 a. Tidak ada perencanaan
 b. Ada perencanaan
2. Bila jawabannya a. (tidak ada perencanaan), mohon kemukakan alasan anda?.....

3. Kalau jawabannya b (ada perencanaan), jenis dan kebutuhan pelatihan apa saja yang merupakan perencanaan rumah sakit ?
 a.
 b.
 c.
 d.

4. Apakah pelaksanaan **pelatihan** sesuai dengan perencanaan rumah sakit?

- a. Tidak sesuai perencanaan
- b. Sesuai perencanaan

5. Bila jawabannya a. (tidak sesuai perencanaan), mohon kemukakan alasan anda?.....

.....
.....

6. Apakah pelaksanaan **seminar dan lokarya** sesuai dengan perencanaan rumah sakit?

- a. Tidak sesuai perencanaan
- b. Sesuai perencanaan

7. Bila jawabannya a. (tidak sesuai perencanaan), mohon kemukakan alasan anda?.....

.....
.....

8. Apakah ada perencanaan peningkatan pendidikan untuk pimpinan dan karyawan?

- a. Tidak ada perencanaan
- b. Ada perencanaan

9. Bila jawabannya a. (tidak ada perencanaan), mohon kemukakan alasan anda?.....

.....
.....

10. Menurut anda apakah **pelatihan** yang diikuti sesuai dengan perencanaan rumah sakit ?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

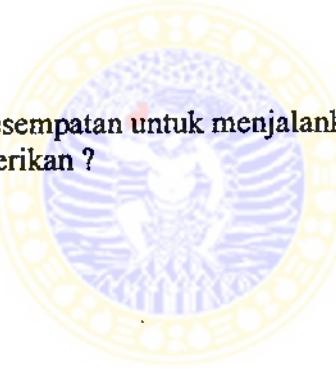
7. Menurut anda apakah **pendidikan** yang diikuti sesuai dengan perencanaan rumah sakit ?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

8. Menurut anda apakah **pelatihan dan pendidikan** yang diikuti sesuai dengan bidang tugas karyawan ?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

9. Dalam menyelesaikan masalah di tempat pekerjaan apakah anda memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memberikan saran dan kritik ?
- Tidak ada kesempatan
 - Kurang diberikan kesempatan
 - Ada kesempatan
 - Selalu diberikan kesempatan
10. Apakah karyawan diberikan tanggung jawab melalui kesempatan untuk memilih cara yang terbaik dalam menyelesaikan pekerjaannya?
- Tidak ada kesempatan
 - Kurang diberikan kesempatan
 - Ada kesempatan
 - Selalu diberikan kesempatan
11. Apakah karyawan diberikan kepercayaan untuk mengambil keputusan dalam pekerjaannya?
- Tidak ada kesempatan
 - Kurang diberikan kesempatan
 - Ada kesempatan
 - Selalu diberikan kesempatan
12. Apakah karyawan diberikan kesempatan untuk menjalankan wewenang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan ?
- Tidak ada kesempatan
 - Kurang diberikan kesempatan
 - Ada kesempatan
 - Selalu diberikan kesempatan



B. Variabel Perpektif Proses Bisnis Internal

13. Apakah survei awal tentang kebutuhan *customer* juga dilakukan oleh rumah sakit anda?
- Tidak pernah
 - Kurang
 - Baik
 - Sangat baik
14. Menurut anda, apakah pelayanan kepada *customer* di rumah sakit telah disesuaikan dengan kebutuhan *customer*?
- Tidak sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sesuai
 - Sangat sesuai

15. Menurut anda, apakah pelayanan kepada *customer* di rumah sakit telah sesuai dengan Sistem Operasional Prosedur (SOP) ?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

16. Menurut anda bagaimana dengan jumlah pasien yang dirujuk ke rumah sakit lain?

- a. Ada, sangat tinggi
- b. Ada, tinggi
- c. Ada, rendah
- d. Ada, sangat rendah

17. Menurut anda bagaimana dengan ketersediaan fasilitas medis dalam menunjang proses pelayanan rumah sakit ?

- a. Tidak lengkap
- b. Kurang lengkap
- c. Lengkap
- d. Sangat lengkap

18. Menurut anda bagaimana dengan ketersediaan fasilitas non medis dalam menunjang proses pelayanan rumah sakit ?

- a. Tidak lengkap
- b. Kurang lengkap
- c. Lengkap
- d. Sangat lengkap

19. Menurut anda apakah ada hubungan yang baik antar unit pelayanan dalam menunjang proses pelayanan?

- a. Tidak baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

20. Apakah ada pelayanan yang diberikan setelah pasien keluar rumah sakit?

- a. Tidak ada
- b. Ada

21. Bila jawabannya a. (tidak ada), mohon kemukakan alasan anda?.....

.....
.....

22. Jika ada, bagaimana pelaksanaan pelayanan tersebut saat ini ?

- a. Tidak baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

C. Variabel Perpektif Pelanggan

23. Apakah telah dilakukan identifikasi dari pasien yang dirawat di rumah sakit?

- a. Tidak ada
- b. Ada

24. Bila jawaban (a) tidak ada, mohon kemukakan alasan anda?.....

.....

25. Apakah segmen pasar (kelompok pasien) yang dirawat berasal dari semua kalangan?

- a. Tidak (kalangan tertentu saja)
- b. ya (semua kalangan)

24. Bila jawabannya a. (tidak), mohon kemukakan alasan anda?.....

.....

26. Menurut anda bagaimana dengan jumlah pasien lama (kunjungan ulang) yang dirawat di rumah sakit?

- a. Rendah sekali
- b. Rendah
- c. Baik
- d. Baik sekali

27. Menurut anda bagaimana dengan peningkatan jumlah pasien baru yang dirawat di rumah sakit?

- a. Rendah sekali
- b. Rendah
- c. Baik
- d. Baik sekali

28. Apakah sosialisasi tentang visi rumah sakit telah disampaikan kepada karyawan anda selama ini?

- a. Sangat kurang
- b. Kurang
- c. Baik
- d. Baik sekali

29. Apakah komitmen anda tentang visi organisasi yang disampaikan kepada karyawan telah sesuai dengan implementasinya?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Baik
- d. Baik sekali

30. Apakah rumah sakit telah melakukan survei tentang kebutuhan pelanggan?

- a. Tidak pernah
- b. Jarang dilakukan
- c. Sering dilakukan
- d. Selalu dilakukan

31. Bila jawabannya a. (tidak dilakukan), mohon kemukakan alasan anda?.....

.....

32. Apakah telah ada upaya yang dilakukan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan hasil survei?

- a. Tidak ada
- b. Kurang
- c. Baik
- d. Baik sekali

33. Apakah rumah sakit telah mengembangkan standar kinerja pelayanan yang telah ditetapkan ?

- a. Tidak ada upaya
- b. Kurang
- c. Baik
- d. Baik sekali

34. Apakah rumah sakit telah melaksanakan program untuk pemilihan karyawan terbaik?

- a. Tidak ada program
- b. Kurang
- c. Baik
- d. Baik sekali

34. Apakah dilakukan pelatihan untuk karyawan agar dapat memahami standar mutu pelayanan ?

- a. Tidak ada pelatihan
- b. Jarang ada pelatihan
- c. Sering ada pelatihan
- d. Selalu ada pelatihan

35. Menurut anda, bagaimana dengan kompensasi finansial berupa : gaji pokok, upah lembur, pembayaran insentif, tunjangan, bonus yang diberikan kepada karyawan?

- a. Sangat kurang
- b. Kurang
- c. Baik (memadai)
- d. Baik sekali (sangat memadai)

36. Menurut anda, bagaimana dengan kompensasi non finansial berupa: jaminan sosial, asuransi, pensiun, cuti kerja, pelatihan dan liburan yang diberikan kepada karyawan?

a. Sangat kurang

b. Kurang

c. Baik (memadai)

d. Baik sekali (sangat memadai)

37. Apakah rumah sakit memiliki program untuk membina hubungan dekat dengan pelanggan /pasien.

a. Tidak memiliki

b. Memiliki

38. Apakah rumah sakit memiliki program untuk perbaikan mutu pelayanan yang bekesinambungan (GKM, Pelayanan Prima)

a. Tidak memiliki

b. Memiliki

39. Bila jawabannya a. (tidak memiliki), mohon kemukakan alasan anda?.....

.....
.....

D. Variabel Perpektif Keuangan

40. Menurut anda apakah ada peningkatan pendapatan rawat inap per tahun ?

a. Rendah

b. Kurang

c. Baik

d. Baik sekali

41. Adanya kenaikan pendapatan rawat inap yang menunjang mutu pelayanan?

a. Tidak menunjang

b. Kurang menunjang

c. Menunjang

d. Sangat menunjang

42. Adanya kenaikan pendapatan rawat inap yang menunjang pendapatan (kompensasi) karyawan?

a. Tidak menunjang

b. Kurang menunjang

c. Menunjang

d. Sangat menunjang

43. Apakah pendapatan rumah sakit pertahun sudah sesuai dengan target yang ditetapkan PEMDA kota?

- a. Tidak mencapai target
- b. Mencapai target

44. Bagaimana sistem pengelolaan keuangan di rumah sakit dalam bentuk :

- a. Rencana anggaran

.....

- b. Prosedur pengelolaan pendapatan

.....

.....

.....



Lampiran : 2

ANGKET UNTUK KARYAWAN

ANALISIS KINERJA BERDASARKAN *BALANCED SCORECARD* DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN RAWAT INAP RSD Dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN

Pengisian angket ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, sekaligus sebagai masukan bagi rumah sakit dalam upaya pengembangan RSUD Dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan. Semua jawaban dan pendapat Bapak/Ibu/saudara akan dirahasiakan oleh peneliti. Mohon bantuan Bapak/Ibu/saudara untuk mengisi daftar pertanyaan di bawah ini, atas bantuannya kami ucapan terima kasih.

Jenis kelamin	:	Pria/Wanita	<input type="checkbox"/>
Umur	:		<input type="checkbox"/>
Pendidikan terakhir	:		<input type="checkbox"/>
Jabatan	:		<input type="checkbox"/>
Bidang tugas	:		<input type="checkbox"/>

Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pertanyaan ini dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang tersedia

**Pertanyaan:****A. Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**

1. Apakah anda pernah mengikuti pelatihan , seminar dan lokakarya selama bekerja di rumah sakit?
 a. Tidak pernah
 b. Pernah
2. Kalau jawabannya b (pernah) apakah pelatihan , seminar dan lokakarya tersebut sesuai dengan bidang tugas anda?
 a. Tidak sesuai
 b. Kurang sesuai
 c. Sesuai
 d. Sangat sesuai
3. Kalau jawaban a (tidak sesuai), mohon kemukakan alasan anda.....

4. Apakah anda pernah mengikuti pendidikan selama bekerja di rumah sakit?
a. Tidak pernah
b. Pernah

5. Kalau jawabannya a (tidak pernah), apakah pelatihan dan pendidikan yang diikuti sesuai dengan bidang tugas anda ?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

6. Kalau jawaban a (tidak sesuai), mohon kemukakan alasan anda.....

.....

7. Dalam menyelesaikan masalah di tempat pekerjaan apakah anda diberikan kesempatan oleh pimpinan untuk memberikan saran dan kritik ?

- a. Tidak ada kesempatan
- b. Kurang diberikan kesempatan
- c. Ada kesempatan
- d. Selalu diberikan kesempatan

8. Apakah anda diberikan tanggung jawab melalui kesempatan untuk memilih cara yang terbaik dalam menyelesaikan pekerjaannya?

- a. Tidak ada kesempatan
- b. Kurang diberikan kesempatan
- c. Ada kesempatan
- d. Selalu diberikan kesempatan

9. Apakah anda diberikan kepercayaan untuk mengambil keputusan dalam melaksanakan pekerjaan?

- a. Tidak ada kesempatan
- b. Kurang diberikan kesempatan
- c. Ada kesempatan
- d. Selalu diberikan kesempatan

10. Apakah anda diberikan kesempatan untuk menjalankan wewenang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan pimpinan ?

- a. Tidak ada kesempatan
- b. Kurang diberikan kesempatan
- c. Ada kesempatan
- d. Selalu diberikan kesempatan

B. Variabel Perpektif Proses Bisnis Internal

11. Menurut anda, apakah pelayanan kepada *customer* di rumah sakit sesuai dengan Sistim Operasional Prosedur (SOP) ?
- Tidak sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sesuai
 - Sangat sesuai
12. Menurut anda, bagaimana dengan ketersediaan fasilitas medis dalam menunjang proses pelayanan?
- Tidak lengkap
 - Kurang lengkap
 - Lengkap
 - Sangat lengkap
13. Menurut anda, bagaimana dengan ketersediaan fasilitas non medis dalam menunjang proses pelayanan?
- Tidak lengkap
 - Kurang lengkap
 - Lengkap
 - Sangat lengkap
14. Menurut anda apakah ada hubungan yang baik antar unit pelayanan dalam menunjang proses pelayanan?
- Tidak baik
 - Kurang baik
 - Baik
 - Sangat baik
15. Apakah ada pelayanan yang diberikan setelah pasien keluar rumah sakit?
- Tidak ada
 - Ada
16. Jika jawaban a (tidak ada), mohon kemukakan alasan anda ?
.....
.....
.....
17. Jika jawaban b (ada), bagaimana pelaksanaan pelayanan tersebut saat ini ?
- Tidak baik
 - Kurang baik
 - Baik
 - Sangat baik

C. Variabel Perpektif Pelanggan

18. Bagaimana penilaian anda tentang sosialisasi visi rumah sakit dari pimpinan kepada anda selama ini?
- Sangat kurang
 - Kurang
 - Baik
 - Baik sekali
19. Menurut anda, apakah komitmen pimpinan tentang visi organisasi telah sesuai dengan implementasinya?
- Tidak sesuai
 - Kurang sesuai
 - Baik
 - Baik sekali
20. Apakah rumah sakit telah mengembangkan standar kinerja pelayanan yang telah ditetapkan ?
- Tidak ada upaya
 - Kurang
 - Baik
 - Baik sekali
21. Apakah rumah sakit telah melaksanakan program untuk pemilihan karyawan terbaik?
- Tidak ada program
 - Kurang
 - Baik
 - Baik sekali
22. Menurut anda, bagaimana dengan kompensasi finansial berupa : gaji pokok, upah lembur, pembayaran insentif, tunjangan, bonus yang anda terima saat ini ?
- Sangat kurang
 - Kurang
 - Baik
 - Baik sekali
23. Berhubungan dengan pertanyaan nomor 22, mohon kemukakan pendapat anda sesuai jawaban yang diberikan.....
.....

24. Menurut anda, bagaimana dengan kompensasi non finansial berupa: jaminan sosial, asuransi, pensiun, cuti kerja, pelatihan dan liburan anda dapatkan dari rumah sakit ?

- a. Sangat kurang
- b. Kurang
- c. Baik
- d. Baik sekali

25. Berhubungan dengan pertanyaan nomor 24, mohon kemukakan pendapat anda sesuai jawaban yang diberikan.....

D. Variabel Perpektif Keuangan

26. Menurut anda, selama bekerja di rumah sakit apakah kenaikan pendapatan rumah sakit turut menunjang pendapatan anda berupa jasa atau insentif?

- a. Sangat kurang
- b. Kurang
- c. Baik
- d. Baik sekali

27. Berhubungan dengan pertanyaan nomor 26, mohon kemukakan pendapat anda sesuai jawaban yang diberikan.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lampiran : 3

**ANGKET PELANGGAN
(PASIEN)**

**KEPUASAN PELANGGAN
RSD Dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN**

Pengisian angket ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, sekaligus sebagai masukan bagi rumah sakit dalam upaya pengembangan RSUD Dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan. Semua jawaban dan pendapat Bapak/Ibu/saudara akan dirahasiakan oleh peneliti. Mohon bantuan Bapak/ Ibu/saudara untuk mengisi daftar pertanyaan di bawah ini, atas bantuannya kami ucapan terima kasih.

Jenis kelamin	:	Pria/Wanita	<input type="checkbox"/>
Umur	:		<input type="checkbox"/>
Alamat	:		<input type="checkbox"/>
PEKERJAAN	:		<input type="checkbox"/>
Peg.Negeri Sipil	:		<input type="checkbox"/>
Peg.BUMN/BUMD	:		<input type="checkbox"/>
Peg.Swasta	:		<input type="checkbox"/>
Nelayan	:		<input type="checkbox"/>
Pedagang	:		<input type="checkbox"/>
Petani	:		<input type="checkbox"/>

**Petunjuk Pengisian**

1. Jawablah pertanyaan ini dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang tersedia.

A. Pelayanan dokter

N o.	Pertanyaan	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
1.	Apakah anda puas dengan penampilan dokter (pakaian dan keserasian dalam berpakaian)yang merawat anda ?				
2.	Apakah anda puas dengan ketepatan waktu kunjungan dari dokter yang merawat anda?				

N O.	Pertanyaan	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
3.	Apakah anda puas dengan kesempatan berkomunikasi tentang penyakit anda saat kunjungan dokter ?				
4.	Apakah anda puas dengan perhatian dokter terhadap keluhan anda dan keluarga ?				
5.	Apakah anda puas dengan sikap dokter (sopan santun & ramah tamah) ?				
6.	Apakah anda puas dengan pemberian informasi yang diberikan dokter kepada anda tentang penyakit anda dan informasi lainnya ?				

B. Pelayanan Perawat

7.	Apakah anda puas dengan penampilan perawat (pakaian dan keserasian dalam berpakaian) yang merawat anda ?				
8.	Apakah anda puas dengan jadwal kegiatan perawat (ketepatan waktu) yang merawat anda?				
9.	Apakah anda puas dengan perhatian perawat terhadap keluhan anda dan keluarga?				
10.	Apakah anda puas dengan sikap perawat (sopan santun & ramah tamah) yang merawat anda?				
11.	Apakah anda puas dengan pemberian informasi perawat tentang penyakit anda saat dirawat ?				

C. Pelayanan gizi

12	Apakah anda puas dengan bentuk dan penampilan menu makanan yang disajikan saat anda dirawat ?				
13	Apakah anda puas dengan jadwal penyajian makanan tepat waktu saat anda dirawat ?				

No.	Pertanyaan	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
14	Apakah anda puas perhatian petugas gizi terhadap pasien yang memerlukan bantuan makan?				
15	Apakah anda puas dengan sikap petugas gizi dalam menyajikan makanan ?				
16	Apakah anda puas dengan pemberian informasi tentang gizi kepada anda saat dirawat?				

D. Pelayanan Administrasi dan Keuangan

17	Apakah anda puas dengan pelayanan administrasi dan keuangan (mudah dan tidak berbelit-belit)				
18	Apakah anda puas dengan sikap petugas administrasi dan keuangan pada saat melayani anda?				
19	Apakah anda puas dengan pemberian informasi tentang administrasi dan keuangan kepada anda dan keluarga?				

E. Fasilitas Fisik, Alat Medis dan Non Medis.

20	Apakah anda puas dengan kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan saat anda dirawat?				
21	Apakah anda puas dengan penataan interior di ruangan saat anda dirawat?				
22	Apakah anda puas dengan kelengkapan alat medis di RSUD Dr. R.Soedarsono Pasuruan?				
23	Apakah anda puas dengan kebersihan alat non medis di RSD Dr. R.Soedarsono Pasuruan?				
24	Apakah anda puas dengan kebersihan kamar mandi dan WC di RSD Dr. R.Soedarsono Pasuruan?				

No.	Pertanyaan	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
25	Apakah anda puas dengan fasilitas tempat parkir kendaraan di RSD Dr. R.Soedarsono Pasuruan?				
26	Apakah anda puas dengan keamanan kendaraan di tempat parkir di RSD Dr. R.Soedarsono Pasuruan?				

F. Pelayanan Obat (Farmasi)

27	Apakah anda puas dengan ketersediaan obat dan alat kesehatan di RSD Dr. R.Soedarsono Pasuruan ?				
28	Apakah anda puas dengan mutu obat dan alat kesehatan di RSD Dr. R.Soedarsono Pasuruan ?				
29	Apakah anda puas dengan harga obat dan alat kesehatan di RSD Dr. R.Soedarsono Pasuruan ?				

G. Pelayanan Radiologi

30	Apakah anda puas dengan kemudahan pemeriksaan radiologi di RSUD Dr. R.Soedarsono Pasuruan ?				
31	Apakah anda puas dengan kecepatan pemeriksaan radiologi (sesuai dengan permintaan) di RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan?				
32	Apakah anda puas dengan hasil pemeriksaan radiologi (tersedia tepat waktu) di RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan ?				

H. Pelayanan Laboratorium

No.	Pertanyaan	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
33	Apakah anda puas dengan kemudahan pemeriksaan laboratorium di RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan?				
34	Apakah anda puas dengan kecepatan pemeriksaan laboratorium (sesuai dengan permintaan) di RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan?				
35	Apakah anda puas dengan hasil pemeriksaan laboratorium (tersedia tepat waktu) di RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan?				

36. Mohon penjelasan anda, kenapa anda memilih untuk mendapatkan pelayanan rawat inap di RSD. Soedarsono Pasuruan?

A faint, semi-transparent watermark of the United Nations emblem is centered on the page. The emblem features a blue globe with a grid pattern, surrounded by a white border with the words "UNITED NATIONS" and "1945-1995".

37. Menurut anda, bila anda ingin mendapatkan pelayanan rawat inap berikutnya, apakah anda akan menggunakan fasilitas rawat inap RSD. Soedarsono Pasuruan?

Lampiran :4**Uji Reliabilitas Kusisioner Untuk Karyawan**

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

-

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

1. A.1 Apakah anda pernah mengikuti pelatihan , seminar dan lokakarya selama bekerja di rumah sakit
2. A.4 Apakah anda pernah mengikuti pendidikan selama bekerja di rumah sakit?
3. A.7 Dalam menyelesaikan masalah di tempat pekerjaan apakah anda diberikan
4. A.8 Apakah anda diberikan tanggung jawab melalui kesempatan untuk memilih cara yang terbaik dalam menyelesaikan pekerjaannya?
5. A.9 Apakah anda diberikan kepercayaan untuk mengambil keputusan
6. A.10 Apakah anda diberikan kesempatan untuk menjalankan wewenang sesuai dengan
7. B.11 Menurut anda, apakah pelayanan kepada customer di rumah sakit sesuai dengan
8. B.12 Menurut anda, bagaimana dengan ketersediaan fasilitas medis dalam menunjang proses pelayanan?
9. B.13 Menurut anda, bagaimana dengan ketersediaan fasilitas non medis dalam menunjang proses pelayanan?
10. B.14 Menurut anda apakah ada hubungan yang baik antar unit pelayanan dalam
11. B.15 Apakah ada pelayanan yang diberikan setelah pasien keluar rumah sakit?
12. B.17 Jika jawaban b (ada), bagaimana pelaksanaan pelayanan tersebut saat ini ?
13. C.18 Bagaimana penilaian anda tentang sosialisasi visi rumah sakit dari pimpinan kepada
14. C.19 Menurut anda, apakah komitmen pimpinan tentang visi organisasi telah sesuai dengan
15. C.20 Apakah rumah sakit telah mengembangkan standar kinerja pelayanan yang telah
16. C.21 Apakah rumah sakit telah melaksanakan program untuk pemilihan karyawan
17. C.22 Menurut anda, bagaimana dengan kompensasi finansial berupa : gaji pokok, upah lembur, pembayaran insentif, tunjangan, bonus yang anda terima saat ini ?
18. C.24 Menurut anda, bagaimana dengan kompensasi non finansial berupa: jaminan sosial, asuransi, pensiun, cuti kerja, pelatihan dan liburan anda dapatkan dari rumah sakit ?
19. D.26 Menurut anda, selama bekerja di rumah sakit apakah kenaikan pendapatan rumah

		Mean	Std Dev	Cases
1.	A.1	1.7500	.4443	20.0
2.	A.4	1.4500	.5104	20.0
3.	A.7	2.6500	.8751	20.0
4.	A.8	2.7000	.6569	20.0
5.	A.9	3.0000	.6489	20.0
6.	A.10	2.9500	.5104	20.0

7.	B.11	2.1500	.6708	20.0
8.	B.12	1.8500	.5871	20.0
9.	B.13	1.7500	.4443	20.0
10.	B.14	2.2500	.6387	20.0
11.	B.15	1.8000	.4104	20.0
12.	B.17	2.7000	.4702	20.0
13.	C.18	2.4500	.6048	20.0
14.	C.19	2.2500	.6387	20.0
15.	C.20	2.4000	.6806	20.0
16.	C.21	1.3500	.4894	20.0
17.	C.22	1.6500	.4894	20.0
18.	C.24	1.8500	.4894	20.0
19.	D.26	2.1500	.5871	20.0

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Covariance Matrix

	A.1	A.4	A.7	A.8	A.9
A.1	.1974				
A.4	.0658	.2605			
A.7	.0132	.1132	.7658		
A.8	-.0789	.0368	.3105	.4316	
A.9	.1053	.1053	.2105	.1053	.4211
A.10	-.0132	-.0289	.1395	.1421	.2105
B.11	-.0658	.0868	.2658	.2053	.1053
B.12	.0658	.0711	.2079	.1105	.0526
B.13	-.0132	.0658	.1184	.1316	.0000
B.14	.0658	.0921	.3026	.1842	.1053
B.15	.1053	.0421	-.0737	-.0632	.0000
B.17	-.0263	.0368	.1000	.1158	-.0526
C.18	.0658	.0500	.1658	.0368	.1579
C.19	.1184	.0395	-.0132	.0263	.1053
C.20	-.0526	.0211	.2000	.1789	-.1053
C.21	.0395	.0447	.1816	.0579	.0526
C.22	.0658	.0605	.1342	.1000	.0526
C.24	.0658	.0711	.1553	.1105	.1053
D.26	.0395	.1395	.2132	.1526	-.0526

	A.10	B.11	B.12	B.13	B.14
A.10	.2605				
B.11	.0605	.4500			
B.12	-.0079	.2342	.3447		
B.13	-.0132	.1974	.1711	.1974	
B.14	.0132	.1711	.0921	.1711	.4079
B.15	-.0105	.0316	.0737	.0526	.0526
B.17	-.0158	.1526	.1105	.0789	.1316
C.18	.0763	.1395	.0184	.0658	.2500
C.19	-.0395	.1184	.1447	.0658	.1447
C.20	-.0316	.2526	.2211	.2105	.2105
C.21	.0711	-.0553	.0026	-.0132	.0658
C.22	-.0184	.1079	.1553	.1184	.1974
C.24	.0447	.0763	.0816	.0658	.1447
D.26	.0605	.1868	.1289	.1447	.2237

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Covariance Matrix

	B.15	B.17	C.18	C.19	C.20
B.15	.1684				
B.17	.0421	.2211			
C.18	.0947	.0895	.3658		
C.19	.0526	.1316	.0921	.4079	
C.20	.0316	.2316	.1263	.1579	.4632
C.21	-.0316	.0053	-.0079	-.0921	.0105
C.22	.0316	.1000	.0605	.1974	.1474
C.24	.0211	.0053	.1237	.0921	.0632
D.26	.1368	.1526	.1921	.0132	.1474
	C.21	C.22	C.24	D.26	
C.21	.2395				
C.22	.0237	.2395			
C.24	-.0500	.1026	.2395		
D.26	.0500	.1079	.0763	.3447	

Correlation Matrix

	A.1	A.4	A.7	A.8	A.9
A.1	1.0000				
A.4	-.2901	1.0000			
A.7	-.0338	.2533	1.0000		
A.8	-.2705	.1099	.5401	1.0000	
A.9	.3651	.3178	.3708	.2469	1.0000
A.10	-.0580	-.1111	.3123	.4238	.6356
B.11	-.2208	.2536	.4528	.4658	.2418
B.12	.2522	.2371	.4046	.2865	.1381
B.13	-.0667	.2901	.3046	.4508	.0000
B.14	.2319	.2825	.5415	.4390	.2540
B.15	.5774	.2010	-.2052	-.2343	.0000
B.17	-.1260	.1535	.2431	.3749	-.1725
C.18	.2449	.1620	.3132	.0927	.4023
C.19	.4174	.1211	-.0235	.0627	.2540
C.20	-.1741	.0606	.3358	.4002	-.2384
C.21	.1816	.1791	.4240	.1801	.1657
C.22	.3026	.2423	.3134	.3111	.1657
C.24	.3026	.2845	.3626	.3438	.3315
D.26	.1513	.4654	.4149	.3957	.1381

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	A.10	B.11	B.12	B.13	B.14
A.10	1.0000				
B.11	.1768	1.0000			
B.12	-.0263	.5946	1.0000		
B.13	-.0580	.6623	.6558	1.0000	

B.14	.0404	.3993	.2456	.6029	1.0000
B.15	-.0503	.1147	.3058	.2887	.2008
B.17	-.0658	.4839	.4004	.3780	.4382
C.18	.2472	.3438	.0519	.2449	.6472
C.19	-.1211	.2764	.3860	.2319	.3548
C.20	-.0909	.5534	.5532	.6963	.4844
C.21	.2845	-.1683	.0092	-.0605	.2105
C.22	-.0737	.3287	.5404	.5447	.6315
C.24	.1791	.2325	.2839	.3026	.4631
D.26	.2020	.4744	.3740	.5549	.5965

	B.15	B.17	C.18	C.19	C.20
B.15	1.0000				
B.17	.2182	1.0000			
C.18	.3817	.3147	1.0000		
C.19	.2008	.4382	.2384	1.0000	
C.20	.1131	.7237	.3069	.3633	1.0000
C.21	-.1572	.0229	-.0267	-.2947	.0316
C.22	.1572	.4346	.2045	.6315	.4425
C.24	.1048	.0229	.4179	.2947	.1896
D.26	.5679	.5529	.5410	.0351	.3688
	C.21	C.22	C.24	D.26	
C.21	1.0000				
C.22	.0989	1.0000			
C.24	-.2088	.4286	1.0000		
D.26	.1740	.3755	.2656	1.0000	

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 20.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables		
				19	Range	Max/Min
Item Means	2.1632	Minimum 1.3500	Maximum 3.0000	Range 1.6500	Max/Min 2.2222	Variance .2438
Item Variances	.3382	Minimum .1684	Maximum .7658	Range .5974	Max/Min 4.5469	Variance .0200
Inter-item Covariances	.0864	Minimum -.1053	Maximum .3105	Range .4158	Max/Min -2.9500	Variance .0066
Inter-item Correlations	.2522	Minimum -.2947	Maximum .7237	Range 1.0184	Max/Min -2.4559	Variance .0500

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
A.1	39.3500	34.6605	.2163	.	.8685
A.4	39.6500	33.5026	.3768	.	.8640
A.7	38.4500	29.7342	.5752	.	.8573
A.8	38.4000	31.8316	.5027	.	.8594
A.9	38.1000	32.8316	.3680	.	.8652
A.10	38.1500	34.4500	.2135	.	.8693
B.11	38.9500	30.9974	.6081	.	.8547
B.12	39.2500	31.7763	.5844	.	.8562
B.13	39.3500	32.5553	.6385	.	.8562
B.14	38.8500	30.3447	.7443	.	.8488
B.15	39.3000	34.6421	.2440	.	.8676
B.17	38.4000	32.9895	.5145	.	.8597
C.18	38.6500	32.0289	.5251	.	.8585
C.19	38.8500	32.8711	.3701	.	.8650
C.20	38.7000	31.4842	.5293	.	.8583
C.21	39.7500	35.0395	.1226	.	.8719
C.22	39.4500	32.2605	.6277	.	.8558
C.24	39.2500	33.0395	.4818	.	.8606
D.26	38.9500	31.2079	.6763	.	.8525

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients 19 items

Alpha = .8671 Standardized item alpha = .8650

Reliabilitas Pimpinan

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1. A.1 Apakah ada perencanaan untuk pelatihan, seminar dan lokakarya untuk pimpinan dan karyawan
2. A.4 Apakah pelaksanaan pelatihan sesuai dengan perencanaan rumah sakit?
3. A.6 Apakah pelaksanaan seminar dan lokarya sesuai dengan perencanaan rumah sakit?
4. A.8 Apakah ada perencanaan peningkatan pendidikan untuk pimpinan dan karyawan?
5. A.10 Menurut anda apakah pelatihan yang diikuti sesuai dengan perencanaan rumah
6. A.11 Menurut anda apakah pendidikan yang diikuti sesuai dengan perencanaan rumah
7. A.12 Menurut anda apakah pelatihan dan pendidikan yang diikuti sesuai dengan bidang
8. A.13 Dalam menyelesaikan masalah di tempat pekerjaan apakah anda memberikan
9. A.14 Apakah karyawan diberikan tanggung jawab melalui kesempatan untuk memilih cara yang terbaik dalam menyelesaikan pekerjaannya?

10. A.15 Apakah karyawan diberikan kepercayaan untuk mengambil keputusan dalam
11. A.16 Apakah karyawan diberikan kesempatan untuk menjalankan wewenang sesuai
12. B.13 Apakah survei awal tentang kebutuhan customer juga dilakukan oleh rumah sakit
13. B.14 Menurut anda, apakah pelayanan kepada customer di rumah sakit telah disesuaikan
14. B.15 Menurut anda, apakah pelayanan kepada customer di rumah sakit telah sesuai
15. B.16 Menurut anda bagaimana dengan jumlah pasien yang dirujuk ke rumah sakit lain?
16. B.17 Menurut anda bagaimana dengan ketersediaan fasilitas medis dalam menunjang
17. B.18 Menurut anda bagaimana dengan ketersediaan fasilitas non medis dalam menunjang proses pelayanan rumah sakit ?
18. B.19 Menurut anda apakah ada hubungan yang baik antar unit pelayanan dalam
19. B.20 Apakah ada pelayanan yang diberikan setelah pasien keluar rumah sakit?
20. B.22 Jika ada, bagaimana pelaksanaan pelayanan tersebut saat ini ?
21. C.25 Apakah segmen pasar (kelompok pasien) yang dirawat berasal dari semua kalangan?
22. C.27 Menurut anda bagaimana dengan jumlah pasien lama (kunjungan ulang) yang
23. C.28 Menurut anda bagaimana dengan peningkatan jumlah pasien baru yang dirawat di rumah sakit?
24. C.29 Apakah sosialisasi tentang visi rumah sakit telah disampaikan kepada karyawan
25. C.30 Apakah komitmen anda tentang visi organisasi yang disampaikan kepada karyawan
26. C.31 Apakah rumah sakit telah melakukan survei tentang kebutuhan pelanggan?
27. C.33 Apakah telah ada upaya yang dilakukan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan
28. C.34 Apakah rumah sakit telah mengembangkan standar kinerja pelayanan yang telah
29. C.35 Apakah rumah sakit memiliki telah melaksanakan program untuk pemilihan karyawan
30. C.36 Apakah dilakukan pelatihan untuk karyawan agar dapat memahami standar mutu
31. C.37 Menurut anda, bagaimana dengan kompensasi finansial berupa : gaji pokok, upah lembur, pembayaran insentif, tunjangan, bonus yang diberikan kepada karyawan?
32. C.38 Menurut anda, bagaimana dengan kompensasi non finansial berupa: jaminan sosial,
33. C.39 Apakah rumah sakit memiliki program untuk membina hubungan dekat dengan
34. C.40 Apakah rumah sakit memiliki program untuk perbaikan mutu pelayanan yang
35. D.40 Menurut anda apakah ada peningkatan pendapatan rawat inap per tahun ?
36. D.41 Adanya kenaikan pendapatan rawat inap yang menunjang mutu pelayanan?
37. D.42 Adanya kenaikan pendapatan rawat inap yang menunjang pendapatan (kompensasi)
38. D.43 Apakah pendapatan rumah sakit pertahun sudah sesuai dengan target yang ditetapkan
39. C.23 Apakah telah dilakukan identifikasi dari pasien yang dirawat di rumah sakit?

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	A.1	1.8571	.3780	7.0
2.	A.4	1.7143	.4880	7.0
3.	A.6	1.7143	.4880	7.0
4.	A.8	1.8571	.3780	7.0
5.	A.10	3.1429	.6901	7.0
6.	A.11	3.0000	.5774	7.0
7.	A.12	3.0000	.8165	7.0
8.	A.13	3.5714	.7868	7.0
9.	A.14	3.4286	.5345	7.0
10.	A.15	3.1429	.6901	7.0
11.	A.16	3.4286	.5345	7.0
12.	B.13	2.0000	.5774	7.0
13.	B.14	2.8571	.6901	7.0
14.	B.15	2.5714	.5345	7.0
15.	B.16	3.0000	.5774	7.0
16.	B.17	2.2857	.4880	7.0
17.	B.18	2.4286	.7868	7.0
18.	B.19	2.5714	.5345	7.0
19.	B.20	1.5714	.5345	7.0
20.	B.22	2.7143	.4880	7.0
21.	C.25	1.8571	.3780	7.0
22.	C.27	2.5714	.5345	7.0
23.	C.28	2.8571	.8997	7.0
24.	C.29	2.5714	.7868	7.0
25.	C.30	2.4286	.5345	7.0
26.	C.31	2.2857	.7559	7.0
27.	C.33	2.4286	.7868	7.0
28.	C.34	2.7143	.4880	7.0
29.	C.35	1.4286	.5345	7.0
30.	C.36	2.8571	.8997	7.0
31.	C.37	2.1429	.6901	7.0
32.	C.38	2.5714	.5345	7.0
33.	C.39	1.8571	.3780	7.0
34.	C.40	1.8571	.3780	7.0
35.	D.40	3.2857	.7559	7.0
36.	D.41	3.4286	.7868	7.0
37.	D.42	2.7143	1.2536	7.0
38.	D.43	2.0000	.5774	7.0
39.	C.23	2.0000	.0000	7.0

* * * C.23 has zero variance

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Covariance Matrix

	A.1	A.4	A.6	A.8	A.10
A.1	.1429				
A.4	.1190	.2381			
A.6	.1190	.2381	.2381		
A.8	.1429	.1190	.1190	.1429	
A.10	.1905	.2143	.2143	.1905	.4762
A.11	.1667	.1667	.1667	.1667	.3333

A.12	.1667	.0000	.0000	.1667	.3333
A.13	.0952	.0238	.0238	.0952	.2381
A.14	.0714	.1429	.1429	.0714	.0952
A.15	.0238	-.1190	-.1190	.0238	.1429
A.16	.0714	.1429	.1429	.0714	.0952
B.13	-.1667	.0000	.0000	-.1667	-.1667
B.14	-.0238	.1190	.1190	-.0238	.1905
B.15	-.0714	-.1429	-.1429	-.0714	-.0952
B.16	-.1667	-.1667	-.1667	-.1667	-.1667
B.17	.0476	.0952	.0952	.0476	.1190
B.18	.0714	-.0238	-.0238	.0714	-.0714
B.19	.0952	.1905	.1905	.0952	.2381
B.20	.0952	.1905	.1905	.0952	.0714
B.22	-.0476	-.0952	-.0952	-.0476	-.1190
C.25	-.0238	.1190	.1190	-.0238	.0238
C.27	-.0714	.0238	.0238	-.0714	-.0952
C.28	.1429	.2857	.2857	.1429	.3571
C.29	-.0714	.0238	.0238	-.0714	-.2619
C.30	-.0952	-.0238	-.0238	-.0952	-.0714
C.31	-.1190	.0952	.0952	-.1190	-.0476
C.33	-.0952	.1429	.1429	-.0952	.0952
C.34	-.0476	.0714	.0714	-.0476	.0476
C.35	.0714	.1429	.1429	.0714	.0952
C.36	-.1905	-.2143	-.2143	-.1905	-.1429
C.37	.0238	.0476	.0476	.0238	.1429
C.38	.0952	.0238	.0238	.0952	.2381
C.39	-.0238	-.0476	-.0476	-.0238	.0238
C.40	-.0238	-.0476	-.0476	-.0238	-.1429
D.40	.0476	-.2381	-.2381	.0476	-.0476
D.41	.0714	-.1905	-.1905	.0714	.0952
D.42	.1190	-.2619	-.2619	.1190	-.2143
D.43	.0000	-.1667	-.1667	.0000	.0000

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Covariance Matrix

	A.11	A.12	A.13	A.14	A.15
A.11	.3333				
A.12	.3333	.6667			
A.13	.1667	.5000	.6190		
A.14	.1667	.1667	.2143	.2857	
A.15	.1667	.3333	.0714	-.0714	.4762
A.16	.1667	.1667	.2143	.2857	-.0714
B.13	-.1667	-.3333	-.1667	.0000	-.1667
B.14	.1667	.1667	.2619	.2381	.0238
B.15	-.1667	.0000	.1190	-.1190	-.0952
B.16	-.1667	.0000	.1667	.0000	.0000
B.17	.0000	.0000	.1429	.0238	-.2143
B.18	-.1667	.0000	.2143	-.0476	-.2381
B.19	.1667	.1667	.2857	.2143	-.0952
B.20	.0000	-.1667	-.0476	.0476	-.2619
B.22	-.1667	-.1667	-.1429	-.1905	-.1190
C.25	.0000	-.1667	-.0714	.0714	-.1429
C.27	-.1667	-.1667	.1190	.0476	-.2619
C.28	.3333	.3333	.4286	.4048	.0238
C.29	-.3333	-.5000	-.2143	-.1190	-.4286
C.30	-.1667	-.1667	.0476	-.0476	-.2381
C.31	.0000	-.1667	-.0238	.1905	-.2143

C.33	.0000	-.1667	.0476	.1190	-.2381
C.34	.0000	.0000	.1905	.1429	-.1190
C.35	.1667	.1667	.2143	.2857	-.0714
C.36	.0000	.1667	.0952	.0714	.1905
C.37	.0000	.0000	.0714	-.0714	-.1905
C.38	.1667	.3333	.2857	.0476	.0714
C.39	.0000	.1667	.2619	.0714	.0238
C.40	.0000	.0000	-.0714	.0714	.0238
D.40	.0000	.3333	.1429	-.1429	.2857
D.41	.1667	.5000	.2143	-.0476	.4286
D.42	.1667	.6667	.3571	-.1905	.3810
D.43	.0000	.1667	.0000	-.1667	.1667

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Covariance Matrix

	A.16	B.13	B.14	B.15	B.16
A.16	.2857				
B.13	.0000	.3333			
B.14	.2381	.1667	.4762		
B.15	-.1190	.0000	-.0714	.2857	
B.16	.0000	.1667	.1667	.1667	.3333
B.17	.0238	.0000	.0476	.1429	.0000
B.18	-.0476	-.1667	-.2619	.2143	.0000
B.19	.2143	.0000	.2619	-.0476	.0000
B.20	.0476	.0000	-.0714	-.0476	-.1667
B.22	-.1905	.0000	-.2143	.1905	.0000
C.25	.0714	.1667	.1429	-.0714	.0000
C.27	.0476	.1667	.0952	.1190	.1667
C.28	.4048	.0000	.4762	-.2381	.0000
C.29	-.1190	.1667	-.2381	.1190	.0000
C.30	-.0476	.1667	.0714	.2143	.1667
C.31	.1905	.3333	.3810	-.0238	.1667
C.33	.1190	.3333	.4048	.0476	.1667
C.34	.1429	.1667	.2857	.0238	.1667
C.35	.2857	.0000	.2381	-.1190	.0000
C.36	.0714	.1667	.3095	.0952	.3333
C.37	-.0714	.0000	.0238	.2381	.0000
C.38	.0476	-.1667	.0952	.1190	.0000
C.39	.0714	.0000	.1429	.0952	.1667
C.40	.0714	.0000	-.0238	-.0714	.0000
D.40	-.1429	-.3333	-.2857	.1429	.0000
D.41	-.0476	-.3333	-.0952	.0476	.0000
D.42	-.1905	-.5000	-.2143	.3571	.0000
D.43	-.1667	-.1667	-.1667	.1667	.0000

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Covariance Matrix

	B.17	B.18	B.19	B.20	B.22
B.17	.2381				
B.18	.1905	.6190			
B.19	.1429	.0476	.2857		
B.20	.1429	.2143	.1190	.2857	
B.22	.0952	.1429	-.1429	.0238	.2381
C.25	.0476	-.0952	.0952	.0952	-.0476
C.27	.1429	.2143	.1190	.1190	.0238

C.28	.0476	-.0952	.4286	.0952	-.3810
C.29	.1429	.3810	-.0476	.2857	.1905
C.30	.1905	.1190	.0476	.0476	.1429
C.31	.0714	-.3095	.1429	-.0238	-.0714
C.33	.1905	-.2143	.2143	.0476	-.0238
C.34	.0952	-.0238	.1905	.0238	-.0952
C.35	.0238	-.0476	.2143	.0476	-.1905
C.36	-.1190	-.4286	-.0714	-.4048	-.0476
C.37	.2857	.0952	.0714	.0714	.2143
C.38	.1429	.0476	.1190	-.0476	.0238
C.39	.0476	.0714	.0952	-.0714	-.0476
C.40	-.1190	-.0952	-.0714	-.0714	-.0476
D.40	-.0952	.1905	-.1905	-.1905	.0952
D.41	-.1429	-.0476	-.1190	-.2857	-.0238
D.42	.0952	.1429	-.1429	-.3095	.2381
D.43	.0000	.0000	-.1667	-.1667	.1667

	C.25	C.27	C.28	C.29	C.30
C.25	.1429				
C.27	.0952	.2857			
C.28	.1429	.0952	.8095		
C.29	.0952	.2857	-.2381	.6190	
C.30	.0714	.2143	-.0952	.2143	.2857
C.31	.2143	.1429	.2143	-.0238	.1905
C.33	.2381	.2143	.2381	.0476	.2857
C.34	.1190	.1905	.2857	.0238	.1429
C.35	.0714	.0476	.4048	-.1190	-.0476
C.36	-.0238	-.0714	-.0238	-.4048	.0714
C.37	.0238	.0714	-.1429	.0714	.2619
C.38	-.0714	-.0476	.0952	-.2143	.0476
C.39	-.0238	.0952	.1429	-.0714	.0714
C.40	-.0238	-.0714	-.0238	-.0714	-.0952
D.40	-.2857	-.1905	-.2857	-.1905	-.1429
D.41	-.2619	-.2857	-.0952	-.4524	-.2143
D.42	-.3810	-.3095	-.3810	-.4762	-.0238
D.43	-.1667	-.1667	-.3333	-.1667	.0000

--

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Covariance Matrix

	C.31	C.33	C.34	C.35	C.36
C.31	.5714				
C.33	.5238	.6190			
C.34	.2619	.3095	.2381		
C.35	.1905	.1190	.1429	.2857	
C.36	.3810	.2381	.1190	.0714	.8095
C.37	.1190	.2619	.0476	-.0714	.0238
C.38	-.0238	.0476	.0238	.0476	.0952
C.39	.0476	.0714	.1190	.0714	.1429
C.40	.0476	-.0952	-.0476	.0714	.1429
D.40	-.4286	-.4762	-.2381	-.1429	.0476
D.41	-.3095	-.3810	-.1905	-.0476	.2381
D.42	-.4048	-.3571	-.2619	-.1905	.2857
D.43	-.1667	-.1667	-.1667	-.1667	.1667

	C.37	C.38	C.39	C.40	D.40
C.37	.4762				
C.38	.2381	.2857			
C.39	.0238	.0952	.1429		
C.40	-.1429	-.0714	-.0238	.1429	
D.40	-.0476	.1429	.0476	.0476	.5714
D.41	-.0714	.2143	.0714	.0714	.5238
D.42	.3810	.5238	.1190	-.0476	.7619
D.43	.1667	.1667	.0000	.0000	.3333
	D.41	D.42	D.43		
D.41	.6190				
D.42	.8095	1.5714			
D.43	.3333	.6667	.3333		

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	A.1	A.4	A.6	A.8	A.10
A.1	1.0000				
A.4	.6455	1.0000			
A.6	.6455	1.0000	1.0000		
A.8	1.0000	.6455	.6455	1.0000	
A.10	.7303	.6364	.6364	.7303	1.0000
A.11	.7638	.5916	.5916	.7638	.8367
A.12	.5401	.0000	.0000	.5401	.5916
A.13	.3203	.0620	.0620	.3203	.4385
A.14	.3536	.5477	.5477	.3536	.2582
A.15	.0913	-.3536	-.3536	.0913	.3000
A.16	.3536	.5477	.5477	.3536	.2582
B.13	-.7638	.0000	.0000	-.7638	-.4183
B.14	-.0913	.3536	.3536	-.0913	.4000
B.15	-.3536	-.5477	-.5477	-.3536	-.2582
B.16	-.7638	-.5916	-.5916	-.7638	-.4183
B.17	.2582	.4000	.4000	.2582	.3536
B.18	.2402	-.0620	-.0620	.2402	-.1316
B.19	.4714	.7303	.7303	.4714	.6455
B.20	.4714	.7303	.7303	.4714	.1936
B.22	-.2582	-.4000	-.4000	-.2582	-.3536
C.25	-.1667	.6455	.6455	-.1667	.0913
C.27	-.3536	.0913	.0913	-.3536	-.2582
C.28	.4201	.6508	.6508	.4201	.5752
C.29	-.2402	.0620	.0620	-.2402	-.4824
C.30	-.4714	-.0913	-.0913	-.4714	-.1936
C.31	-.4167	.2582	.2582	-.4167	-.0913
C.33	-.3203	.3721	.3721	-.3203	.1754
C.34	-.2582	.3000	.3000	-.2582	.1414
C.35	.3536	.5477	.5477	.3536	.2582
C.36	-.5601	-.4881	-.4881	-.5601	-.2301
C.37	.0913	.1414	.1414	.0913	.3000
C.38	.4714	.0913	.0913	.4714	.6455
C.39	-.1667	-.2582	-.2582	-.1667	.0913

C.40	-.1667	-.2582	-.2582	-.1667	-.5477
D.40	.1667	-.6455	-.6455	.1667	-.0913
D.41	.2402	-.4961	-.4961	.2402	.1754
D.42	.2513	-.4282	-.4282	.2513	.2477
D.43	.0000	-.5916	-.5916	.0000	.0000

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	A.11	A.12	A.13	A.14	A.15
A.11	1.0000				
A.12	.7071	1.0000			
A.13	.3669	.7783	1.0000		
A.14	.5401	.3819	.5095	1.0000	
A.15	.4183	.5916	.1316	-.1936	1.0000
A.16	.5401	.3819	.5095	1.0000	-.1936
B.13	-.5000	-.7071	-.3669	.0000	-.4183
B.14	.4183	.2958	.4824	.6455	.0500
B.15	-.5401	.0000	.2831	-.4167	-.2582
B.16	-.5000	.0000	.3669	.0000	.0000
B.17	.0000	.0000	.3721	.0913	-.6364
B.18	-.3669	.0000	.3462	-.1132	-.4385
B.19	.5401	.3819	.6794	.7500	-.2582
B.20	.0000	-.3819	-.1132	.1667	-.7100
B.22	-.5916	-.4183	-.3721	-.7303	-.3536
C.25	.0000	-.5401	-.2402	.3536	-.5477
C.27	-.5401	-.3819	.2831	.1667	-.7100
C.28	.6417	.4537	.6054	.8416	.0383
C.29	-.7338	-.7783	-.3462	-.2831	-.7894
C.30	-.5401	-.3819	.1132	-.1667	-.6455
C.31	.0000	-.2700	-.0400	.4714	-.4108
C.33	.0000	-.2594	.0769	.2831	-.4385
C.34	.0000	.0000	.4961	.5477	-.3536
C.35	.5401	.3819	.5095	1.0000	-.1936
C.36	.0000	.2269	.1345	.1485	.3068
C.37	.0000	.0000	.1316	-.1936	-.4000
C.38	.5401	.7638	.6794	.1667	.1936
C.39	.0000	.5401	.8807	.3536	.0913
C.40	.0000	.0000	-.2402	.3536	.0913
D.40	.0000	.5401	-.2402	-.3536	-.5477
D.41	.3669	.7783	.3462	-.1132	-.7894
D.42	.2303	.6513	.3621	-.2843	.4404
D.43	.0000	.3536	.0000	-.5401	.4183

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	A.16	B.13	B.14	B.15	B.16
A.16	1.0000				
B.13	.0000	1.0000			
B.14	.6455	.4183	1.0000		
B.15	-.4167	.0000	-.1936	1.0000	
B.16	.0000	.5000	.4183	.5401	1.0000

B.17	.0913	.0000	.1414	.5477	.0000
B.18	-.1132	-.3669	-.4824	.5095	.0000
B.19	.7500	.0000	.7100	-.1667	.0000
B.20	.1667	.0000	-.1936	-.1667	-.5401
B.22	-.7303	.0000	-.6364	.7303	.0000
C.25	.3536	.7638	.5477	-.3536	.0000
C.27	.1667	.5401	.2582	.4167	.5401
C.28	.8416	.0000	.7670	-.4951	.0000
C.29	-.2831	.3669	-.4385	.2831	.0000
C.30	-.1667	.5401	.1936	.7500	-.5401
C.31	.4714	.7638	.7303	-.0589	.3819
C.33	.2831	.7338	.7455	.1132	.3669
C.34	.5477	.5916	.8485	.0913	.5916
C.35	1.0000	.0000	.6455	-.4167	.0000
C.36	.1485	.3208	.4985	.1980	.6417
C.37	-.1936	.0000	.0500	.6455	.0000
C.38	.1667	-.5401	.2582	.4167	.0000
C.39	.3536	.0000	.5477	.4714	.7638
C.40	.3536	.0000	-.0913	-.3536	.0000
D.40	-.3536	-.7638	-.5477	.3536	.0000
D.41	-.1132	-.7338	-.1754	.1132	.0000
D.42	-.2843	-.6908	-.2477	.5330	.0000
D.43	-.5401	-.5000	-.4183	.5401	.0000

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	B.17	B.18	B.19	B.20	B.22
B.17	1.0000				
B.18	.4961	1.0000			
B.19	.5477	-.1132	1.0000		
B.20	.5477	.5095	.4167	1.0000	
B.22	.4000	.3721	-.5477	.0913	1.0000
C.25	.2582	-.3203	.4714	.4714	-.2582
C.27	.5477	.5095	.4167	.4167	.0913
C.28	.1085	-.1345	.8911	.1980	-.8677
C.29	.3721	.6154	-.1132	.6794	.4961
C.30	.7303	.2831	.1667	.1667	.5477
C.31	.1936	-.5204	.3536	-.0589	-.1936
C.33	.4961	-.3462	.5095	.1132	-.0620
C.34	.4000	-.0620	.7303	.0913	-.4000
C.35	.0913	-.1132	.7500	.1667	-.7303
C.36	-.2712	-.6054	-.1485	-.8416	-.1085
C.37	.8485	.1754	.1936	.1936	.6364
C.38	.5477	.1132	.4167	-.1667	.0913
C.39	.2582	.2402	.4714	-.3536	-.2582
C.40	-.6455	-.3203	-.3536	-.3536	-.2582
D.40	-.2582	.3203	-.4714	-.4714	.2582
D.41	-.3721	-.0769	-.2831	-.6794	-.0620
D.42	.1557	.1448	-.2132	-.4619	.3892
D.43	.0000	.0000	-.5401	-.5401	.5916

	C.25	C.27	C.28	C.29	C.30
C.25	1.0000				
C.27	.4714	1.0000			
C.28	.4201	.1980	1.0000		
C.29	.3203	.6794	-.3363	1.0000	
C.30	.3536	.7500	-.1980	.5095	1.0000
C.31	.7500	.3536	.3151	-.0400	.4714
C.33	.8006	.5095	.3363	.0769	.6794
C.34	.6455	.7303	.6508	.0620	.5477
C.35	.3536	.1667	.8416	-.2831	-.1667
C.36	-.0700	-.1485	-.0294	-.5718	.1485
C.37	.0913	.1936	-.2301	.1316	.7100
C.38	-.3536	-.1667	.1980	-.5095	.1667
C.39	-.1667	.4714	.4201	-.2402	.3536
C.40	-.1667	-.3536	-.0700	-.2402	-.4714
D.40	-1.0000	-.4714	-.4201	-.3203	-.3536
D.41	-.8807	-.6794	-.1345	-.7308	-.5095
D.42	-.8040	-.4619	-.3378	-.4828	-.0355
D.43	-.7638	-.5401	-.6417	-.3669	.0000

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	C.31	C.33	C.34	C.35	C.36
C.31	1.0000				
C.33	.8807	1.0000			
C.34	.7100	.8062	1.0000		
C.35	.4714	.2831	.5477	1.0000	
C.36	.5601	.3363	.2712	.1485	1.0000
C.37	.2282	.4824	.1414	-.1936	.0383
C.38	-.0589	.1132	.0913	.1667	.1980
C.39	.1667	.2402	.6455	.3536	.4201
C.40	.1667	-.3203	-.2582	.3536	.4201
D.40	-.7500	-.8006	-.6455	-.3536	.0700
D.41	-.5204	-.6154	-.4961	-.1132	.3363
D.42	-.4271	-.3621	-.4282	-.2843	.2533
D.43	-.3819	-.3669	-.5916	-.5401	.3208
	C.37	C.38	C.39	C.40	D.40
C.37	1.0000				
C.38	.6455	1.0000			
C.39	.0913	.4714	1.0000		
C.40	-.5477	-.3536	-.1667	1.0000	
D.40	-.0913	.3536	.1667	.1667	1.0000
D.41	-.1316	.5095	.2402	.2402	.8807
D.42	.4404	.7817	.2513	-.1005	.8040
D.43	.4183	.5401	.0000	.0000	.7638
	D.41	D.42	D.43		
D.41	1.0000				
D.42	.8208	1.0000			
D.43	.7338	.9211	1.0000		

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 7.0

				N of Variables		
Statistics for Scale	Mean 95.7143	Variance 61.2381	Std Dev 7.8255	38		
Item Means	Mean 2.5188	Minimum 1.4286	Maximum 3.5714	Range 2.1429	Max/Min 2.5000	Variance .3380
Item Variances	Mean .4160	Minimum .1429	Maximum 1.5714	Range 1.4286	Max/Min 11.0000	Variance .0726
Inter-item Covariances	Mean .0323	Minimum -.5000	Maximum .8095	Range 1.3095	Max/Min -1.6190	Variance .0324
Inter-item Correlations	Mean .0894	Minimum -1.0000	Maximum 1.0000	Range 2.0000	Max/Min -1.0000	Variance .1837

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
A.1	93.8571	59.4762	.2777	.	.7571
A.4	94.0000	59.0000	.2668	.	.7565
A.6	94.0000	59.0000	.2668	.	.7565
A.8	93.8571	59.4762	.2777	.	.7571
A.10	92.5714	55.6190	.4997	.	.7444
A.11	92.7143	57.2381	.4197	.	.7499
A.12	92.7143	53.9048	.5560	.	.7391
A.13	92.1429	51.4762	.8098	.	.7245
A.14	92.2857	56.5714	.5448	.	.7457
A.15	92.5714	62.9524	-.2000	.	.7774
A.16	92.2857	56.5714	.5448	.	.7457
B.13	93.7143	62.9048	-.2184	.	.7749
B.14	92.8571	54.4762	.6171	.	.7385
B.15	93.1429	59.1429	.2201	.	.7580
B.16	92.7143	59.2381	.1875	.	.7593
B.17	93.4286	56.6190	.5966	.	.7451
B.18	93.2857	60.5714	.0039	.	.7700
B.19	93.1429	54.8095	.7762	.	.7367
B.20	94.1429	61.4762	-.0625	.	.7682
B.22	93.0000	63.3333	-.3004	.	.7751
C.25	93.8571	60.8095	.0485	.	.7630
C.27	93.1429	59.1429	.2201	.	.7580
C.28	92.8571	53.4762	.5283	.	.7395
C.29	93.1429	66.1429	-.4316	.	.7917
C.30	93.2857	58.5714	.2910	.	.7554
C.31	93.4286	57.6190	.2656	.	.7560

C.33	93.2857	55.9048	.4007	.	.7485
C.34	93.0000	56.6667	.5899	.	.7454
C.35	94.2857	56.5714	.5448	.	.7457
C.36	92.8571	58.4762	.1419	.	.7641
C.37	93.5714	56.2857	.4323	.	.7478
C.38	93.1429	54.8095	.7762	.	.7367
C.39	93.8571	57.1429	.6917	.	.7460
C.40	93.8571	63.1429	-.3409	.	.7728
D.40	92.4286	62.9524	-.1905	.	.7790
D.41	92.2857	60.5714	.0039	.	.7700
D.42	93.0000	56.6667	.1590	.	.7695
D.43	93.7143	61.5714	-.0736	.	.7694

~

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients 38 items

Alpha = .7619 Standardized item alpha = .7886

Reliabilitas Pelanggan

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1. A.1 Apakah anda puas dengan penampilan dokter (pakaian dan keserasian dalam berpakaian) yang merawat anda ?
2. A.2 Apakah anda puas dengan ketepatan waktu kunjungan dari dokter yang merawat anda ?
3. A.3 Apakah anda puas dengan kesempatan berkomunikasi tentang penyakit anda saat kunjungan dokter ?
4. A.4 Apakah anda puas dengan perhatian dokter terhadap keluhan anda dan keluarga ?
5. A.5 Apakah anda puas dengan sikap dokter (sopan santun & ramah tamah) ?
6. A.6 Apakah anda puas dengan pemberian informasi yang diberikan dokter kepada anda tentang penyakit anda dan informasi lainnya ?
7. B.7 Apakah anda puas dengan penampilan perawat (pakaian dan keserasian dalam berpakaian) yang merawat anda ?
8. B.8 Apakah anda puas dengan jadwal kegiatan perawat (ketepatan waktu) yang merawat anda ?
9. B.9 Apakah anda puas dengan perhatian perawat terhadap keluhan anda dan keluarga ?
10. B.10 Apakah anda puas dengan sikap perawat (sopan santun & ramah tamah) yang merawat anda ?
11. B.11 Apakah anda puas dengan pemberian informasi perawat tentang penyakit anda saat dirawat ?
12. C.12 Apakah anda puas dengan bentuk dan penampilan menu makanan yang disajikan saat anda dirawat ?
13. C.13 Apakah anda puas dengan jadwal penyajian makanan tepat waktu saat anda dirawat ?

14. C.14 Apakah anda puas perhatian petugas gizi terhadap pasien yang memerlukan bantuan makan?
15. C.15 Apakah anda puas dengan sikap petugas gizi dalam menyajikan makanan ?
16. C.16 Apakah anda puas dengan pemberian informasi tentang gizi kepada anda saat dirawat?
17. D.17 Apakah anda puas dengan pelayanan administrasi dan keuangan (mudah dan tidak berbelit-belit)
18. D.18 Apakah anda puas dengan sikap petugas administrasi dan keuangan pada saat melayani anda?
19. D.19 Apakah anda puas dengan pemberian informasi tentang administrasi dan keuangan kepada anda dan keluarga?
20. E.20 Apakah anda puas dengan kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan saat anda dirawat?
21. E.21 Apakah anda puas dengan penataan interior di ruangan saat anda dirawat?
22. E.22 Apakah anda puas dengan kelengkapan alat medis di RSUD Dr. R.Soedarsono Pasuruan?
23. E.23 Apakah anda puas dengan kebersihan alat non medis di RSD Dr. R.Soedarsono Pasuruan?
24. E.24 Apakah anda puas dengan kebersihan kamar mandi dan WC di RSD Dr. R.Soedarsono Pasuruan?
25. E.25 Apakah anda puas dengan fasilitas tempat parkir kendaraan di RSD Dr. R.Soedarsono Pasuruan?
26. E.26 Apakah anda puas dengan keamanan kendaraan di tempat parkir di RSD Dr. R.Soedarsono Pasuruan?
27. F.27 Apakah anda puas dengan ketersediaan obat dan alat kesehatan di RSD Dr. R.Soedarsono Pasuruan ?
28. F.28 Apakah anda puas dengan mutu obat dan alat kesehatan di RSD Dr. R.Soedarsono Pasuruan?
29. F.29 Apakah anda puas dengan harga obat dan alat kesehatan di RSD Dr. R.Soedarsono Pasuruan ?
30. G.30 Apakah anda puas dengan kemudahan pemeriksaan radiologi di RSUD Dr. R.Soedarsono Pasuruan ?
31. G.31 Apakah anda puas dengan kecepatan pemeriksaan radiologi (sesuai dengan permintaan) di RSUD Dr. R.Soedarsono Pasuruan?
32. G.32 Apakah anda puas dengan hasil pemeriksaan radiologi (tersedia tepat waktu) di RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan ?
33. II.33 Apakah anda puas dengan kemudahan pemeriksaan laboratorium di RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan?
34. II.34 Apakah anda puas dengan kecepatan pemeriksaan laboratorium (sesuai dengan permintaan) di RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan?
35. II.35 Apakah anda puas dengan hasil pemeriksaan laboratorium (tersedia tepat waktu) di RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan?

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	A.1	2.9359	.3724	78.0
2.	A.2	2.4359	.8617	78.0
3.	A.3	2.4872	.8334	78.0
4.	A.4	2.5769	.7300	78.0
5.	A.5	2.8462	.6258	78.0
6.	A.6	2.4872	.8017	78.0
7.	B.7	3.0513	.3182	78.0

8.	B.8	3.0256	.3594	78.0
9.	B.9	2.9615	.4091	78.0
10.	B.10	2.9487	.4807	78.0
11.	B.11	2.7436	.5907	78.0
12.	C.12	2.6538	.6611	78.0
13.	C.13	3.0000	.3604	78.0
14.	C.14	2.2308	.8816	78.0
15.	C.15	2.4872	.8017	78.0
16.	C.16	2.0897	.9143	78.0
17.	D.17	2.8333	.5679	78.0
18.	D.18	2.8718	.4930	78.0
19.	D.19	2.8077	.5824	78.0
20.	E.20	2.8590	.4479	78.0
21.	E.21	2.7821	.5259	78.0
22.	E.22	2.4872	.7161	78.0
23.	E.23	2.5769	.6746	78.0
24.	E.24	2.2179	.8320	78.0
25.	E.25	2.5513	.6576	78.0
26.	E.26	2.7821	.5732	78.0
27.	F.27	2.6026	.6711	78.0
28.	F.28	2.7179	.5788	78.0
29.	F.29	2.1538	.7742	78.0
30.	G.30	2.9487	.3567	78.0
31.	G.31	2.8333	.5202	78.0
32.	G.32	2.8590	.4179	78.0
33.	II.33	2.8718	.5187	78.0
34.	II.34	2.8590	.5026	78.0
35.	II.35	2.7821	.5500	78.0

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Covariance Matrix

	A.1	A.2	A.3	A.4	A.5
A.1	.1387				
A.2	.1322	.7426			
A.3	.0576	.4342	.6946		
A.4	.0504	.3297	.5075	.5330	
A.5	.0290	.2238	.3616	.3367	.3916
A.6	.0186	.4732	.5388	.4426	.3357
B.7	.0423	.0683	.0396	.0480	.0470
B.8	.0406	.0406	-.0127	-.0020	.0040
B.9	.0365	.0559	.0450	.0355	.0200
B.10	.0356	.1006	.0902	.1209	.0959
B.11	.0353	.2171	.1006	.0589	.0509
C.12	.0295	.2697	.3397	.3062	.2188
C.13	.0000	.0909	.0909	.0649	.0519
C.14	.0929	.4046	.4705	.3976	.2178
C.15	.0446	.3303	.3700	.3387	.2318
C.16	.1227	.4539	.4362	.3501	.2348
D.17	.0281	.0346	.1342	.1104	.1039
D.18	.0047	.0176	.0503	.0749	.0450
D.19	-.0255	.0460	.0689	.0345	.0090
E.20	.0298	.1402	.1475	.1344	.1209
E.21	.0508	.2131	.1595	.1663	.1219
E.22	.0576	.3173	.3310	.3646	.2058
E.23	.0375	.3297	.3257	.3122	.2198

E.24	.0661	.4882	.4379	.3142	.2158
E.25	.0618	.3410	.2214	.1713	.1379
E.26	.0378	.2651	.2374	.2183	.1608
F.27	.0521	.3054	.3130	.2582	.2108
F.28	.0336	.1765	.1911	.2038	.1638
F.29	.0490	.3087	.3137	.2607	.2188
G.30	.0486	.0486	-.0137	.0040	.0050
G.31	.0152	.0736	.0173	.0195	.0519
G.32	.0168	.0753	.0047	.0045	.0430
II.33	.0306	.1215	.0373	.0360	.0450
II.34	.0428	.1272	.0306	.0305	.0689
II.35	.0248	.2001	.1205	.1274	.1349

—
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Covariance Matrix

	A.6	B.7	B.8	B.9	B.10
A.6	.6427				
B.7	.0266	.1012			
B.8	.0133	.0636	.1292		
B.9	.0450	.0539	.0659	.1673	
B.10	.1292	.0676	.0922	.1019	.2311
B.11	.1785	.0263	.0716	.1069	.1036
C.12	.3267	.0310	.0090	.0644	.1119
C.13	.1039	.0260	.0260	.0260	.0390
C.14	.4056	.0400	.0200	.0869	.1159
C.15	.3440	.0526	.0003	.0839	.0773
C.16	.4232	.0343	-.0023	.1204	.1215
D.17	.0823	.0476	.0433	.0455	.0433
D.18	.0373	.0456	.0293	.0340	.0583
D.19	.0949	.0360	.0440	.0704	.0809
E.20	.1215	.0203	.0037	.0205	.0576
E.21	.1595	.0243	.0057	.0564	.0536
E.22	.3180	.0526	.0263	.0709	.1292
E.23	.3257	.0480	.0370	.0744	.1598
E.24	.4639	.0666	.0723	.1254	.1931
E.25	.2604	.0103	.0117	.0215	.0546
E.26	.2244	.0243	-.0073	-.0085	.0796
F.27	.2870	.0336	.0103	.0365	.0833
F.28	.1782	.0406	.0333	.0410	.0763
F.29	.3007	.0569	.0350	.1099	.1249
G.30	.0123	.0286	.0273	.0370	.0233
G.31	.0433	.0346	.0303	.0455	.0303
G.32	.0566	.0203	.0296	.0465	.0186
II.33	.0633	.0586	.0942	.0729	.0972
II.34	.0436	.0593	.0816	.0724	.0706
II.35	.1465	.0503	.0706	.0564	.1056

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Covariance Matrix

	B.11	C.12	C.13	C.14	C.15
B.11	.3490				
C.12	.0529	.4371			
C.13	.0649	.1039	.1299		
C.14	.1119	.3796	.0909	.7772	
C.15	.0616	.3007	.0519	.5095	.6427
C.16	.1792	.3172	.0779	.6803	.4882
D.17	.0346	.0974	.0390	.1169	.1082
D.18	.0186	.0979	.0390	.0300	.0633
D.19	.0799	.1144	.0649	.1229	.0819
E.20	-.0107	.1194	.0519	.1499	.1475
E.21	.0603	.1184	.0390	.1678	.2374
E.22	.0356	.2877	.0519	.3796	.3050
E.23	.0979	.2542	.0779	.3846	.3127
E.24	.1865	.3232	.1039	.5075	.3210
E.25	.1042	.1414	.0260	.2867	.2344
E.26	.0083	.1703	.0390	.2198	.2115
F.27	.0396	.2243	.0519	.3397	.3130
F.28	.0047	.1738	.0519	.2218	.1911
F.29	.0659	.2617	.0390	.4056	.3267
G.30	.0516	.0080	.0000	.0250	.0253
G.31	.0346	.0844	.0000	.0519	.1082
G.32	.0673	.0674	.0390	.0460	.0826
II.33	.0836	.0589	.0390	.0170	.0763
II.34	.0803	.0804	.0260	.0589	.0956
II.35	.0603	.1573	.0519	.1289	.1855

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Covariance Matrix

	C.16	D.17	D.18	D.19	E.20
C.16	.8360				
D.17	.0281	.3225			
D.18	-.0403	.1991	.2431		
D.19	.0564	.1494	.1568	.3392	
E.20	.1297	.0281	.0336	.0504	.2006
E.21	.2146	.0281	.0496	.0485	.1247
E.22	.3323	.0823	.0763	.1079	.1345
E.23	.3501	.1104	.0879	.1384	.1603
E.24	.4997	.0887	.0673	.1723	.1740
E.25	.3135	.0281	.0067	.0425	.1047
E.26	.1886	.0152	.0366	.0225	.1377
F.27	.3218	.1407	.0912	.1434	.1510
F.28	.1815	.0823	.0543	.0749	.1285
F.29	.4276	.1169	.0979	.1728	.1259
G.30	.0176	.0433	.0583	.0549	.0186
G.31	.0671	.0368	.0823	.0455	.0541
G.32	.0648	.0281	.0596	.0504	.0448
II.33	-.0013	.0693	.1002	.0659	.0466
II.34	.0648	.0281	.0466	.0375	.0318
II.35	.1237	.0281	.0496	.0614	.1247

	E.21	E.22	E.23	E.24	E.25
E.21	.2766				
E.22	.1985	.5128			
E.23	.1923	.3646	.4550		
E.24	.1650	.3600	.4181	.6921	
E.25	.1087	.1955	.2103	.3198	.4324
E.26	.1337	.2244	.2443	.2299	.2256
F.27	.1590	.3130	.3362	.3345	.2349
F.28	.1195	.2561	.2557	.2181	.1835
F.29	.1898	.3397	.3387	.4336	.2517
G.30	.0406	.0643	.0689	.0503	.0546
G.31	.0671	.0952	.1104	.1017	.1061
G.32	.0857	.0696	.0824	.0961	.0917
II.33	.1016	.1022	.1399	.1322	.0326
II.34	.0987	.1215	.1214	.1350	.0788
II.35	.1727	.1985	.2183	.2169	.1347
R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)					

Covariance Matrix

	E.26	F.27	F.28	F.29	G.30
E.26	.3285				
F.27	.2239	.4504			
F.28	.1975	.2761	.3350		
F.29	.1898	.3217	.2517	.5994	
G.30	.0406	.0573	.0503	.0599	.1272
G.31	.0541	.1277	.0952	.1299	.1082
G.32	.0338	.0991	.0896	.0999	.0836
II.33	.0496	.1042	.0803	.1239	.0713
II.34	.0468	.1121	.1026	.1259	.0836
II.35	.1467	.2110	.1845	.1898	.0536
R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)					
	G.31	G.32	II.33	II.34	II.35
G.31	.2706				
G.32	.1580	.1747			
II.33	.1082	.1116	.2691		
II.34	.1580	.1487	.1765	.2526	
II.35	.1450	.1377	.1925	.2156	.3025

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)**Correlation Matrix**

	A.1	A.2	A.3	A.4	A.5
A.1	1.0000				
A.2	.4119	1.0000			
A.3	.1856	.6046	1.0000		
A.4	.1856	.5240	.8341	1.0000	
A.5	.1243	.4150	.6934	.7369	1.0000
A.6	.0625	.6850	.8064	.7562	.6691
B.7	.3569	.2490	.1494	.2064	.2358
B.8	.3035	.1312	-.0422	-.0076	.0178

B.9	.2394	.1587	.1319	.1188	.0781
B.10	.1990	.2428	.2252	.3444	.3188
B.11	.1604	.4265	.2043	.1367	.1378
C.12	.1197	.4735	.6164	.6344	.5288
C.13	.0000	.2927	.3027	.2468	.2304
C.14	.2830	.5326	.6404	.6178	.3948
C.15	.1495	.4782	.5537	.5786	.4620
C.16	.3604	.5761	.5724	.5246	.4103
D.17	.1330	.0708	.2835	.2663	.2923
D.18	.0254	.0415	.1224	.2082	.1457
D.19	-.1175	.0916	.1420	.0811	.0247
E.20	.1787	.3632	.3952	.4109	.4312
E.21	.2593	.4703	.3639	.4332	.3703
E.22	.2160	.5143	.5546	.6975	.4592
E.23	.1491	.5671	.5793	.6339	.5206
E.24	.2133	.6809	.6315	.5173	.4145
E.25	.2522	.6018	.4041	.3569	.3350
E.26	.1771	.5367	.4970	.5217	.4484
F.27	.2085	.5280	.5596	.5271	.5019
F.28	.1560	.3539	.3962	.4823	.4523
F.29	.1698	.4627	.4861	.4613	.4516
G.30	.3660	.1582	-.0459	.0153	.0224
G.31	.0782	.1642	.0399	.0513	.1596
G.32	.1080	.2090	.0134	.0147	.1643
II.33	.1586	.2719	.0863	.0950	.1385
II.34	.2286	.2937	.0731	.0830	.2192
II.35	.1211	.4222	-.2630	.3172	.3918

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	A.6	B.7	B.8	B.9	B.10
A.6	1.0000				
B.7	.1044	1.0000			
B.8	.0462	.5561	1.0000		
B.9	.1371	.4145	.4484	1.0000	
B.10	.3353	.4420	.5338	.5182	1.0000
B.11	.3769	.1400	.3372	.4423	.3647
C.12	.6164	.1472	.0378	.2383	.3521
C.13	.3596	.2265	.2005	.1762	.2249
C.14	.5739	.1425	.0630	.2410	.2734
C.15	.5352	.2063	.0012	.2559	.2005
C.16	.5774	.1179	-.0071	.3219	.2765
D.17	.1807	.2635	.2121	.1957	.1586
D.18	.0944	.2908	.1654	.1684	.2459
D.19	.2033	.1941	.2100	.2956	.2890
E.20	.3385	.1425	.0228	.1118	.2675
E.21	.3783	.1453	.0299	.2624	.2121
E.22	.5539	.2309	.1022	.2421	.3753
E.23	.6022	.2234	.1524	.2697	.4929
E.24	.6955	.2516	.2416	.3684	.4829
E.25	.4940	.0493	.0493	.0798	.1728
E.26	.4885	.1333	-.0356	-.0362	.2888
F.27	.5335	.1575	.0428	.1328	.2580
F.28	.3840	.2206	.1601	.1730	.2741
F.29	.4845	.2312	.1256	.3470	.3355
G.30	.0431	.2524	.2130	.2534	.1360

G.31	.1038	.2093	.1621	.2136	.1212
G.32	.1690	.1528	.1973	.2717	.0928
II.33	.1521	.3551	.5054	.3437	.3899
II.34	.1083	.3707	.4516	.3523	.2922
II.35	.3323	.2873	.3571	.2509	.3992

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	B.11	C.12	C.13	C.14	C.15
B.11	1.0000				
C.12	.1356	1.0000			
C.13	.3050	.4361	1.0000		
C.14	.2148	.6513	.2861	1.0000	
C.15	.1301	.5674	.1798	.7209	1.0000
C.16	.3317	.5247	.2365	.8440	.6660
D.17	.1032	.2594	.1904	.2335	.2377
D.18	.0640	.3004	.2193	.0689	.1601
D.19	.2323	.2971	.3094	.2393	.1755
E.20	-.0403	.4031	.3218	.3795	.4108
E.21	.1940	.3405	.2056	.3620	.5632
E.22	.0842	.6077	.2013	.6013	.5313
E.23	.2457	.5701	.3205	.6467	.5782
E.24	.3794	.5876	.3465	.6919	.4813
E.25	.2683	.3252	.1096	.4946	.4447
E.26	.0246	.4495	.1886	.4350	.4602
F.27	.1000	.5055	.2148	.5741	.5818
F.28	.0136	.4543	.2491	.4346	.4119
F.29	.1442	.5114	.1396	.5942	.5263
G.30	.2450	.0339	.0000	.0794	.0885
G.31	.1127	.2455	.0000	.1133	.2595
G.32	.2725	.2441	.2587	.1247	.2465
II.33	.2728	.1719	.2084	.0371	.1834
II.34	.2703	.2420	.1434	.1330	.2372
II.35	.1855	.4327	.2621	.2658	.4206

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	C.16	D.17	D.18	D.19	E.20
C.16	1.0000				
D.17	.0542	1.0000			
D.18	-.0894	.7112	1.0000		
D.19	.1060	.4516	.5462	1.0000	
E.20	.3167	.1106	.1523	.1934	1.0000
E.21	.4463	.0942	.1914	.1582	.5294
E.22	.5076	.2022	.2160	.2587	.4194
E.23	.5677	.2882	.2643	.3522	.5307
E.24	.6569	.1878	.1640	.3557	.4669
E.25	.5215	.0754	.0205	.1109	.3556
E.26	.3600	.0465	.1296	.0673	.5364

F.27	.5245	.3692	.2758	.3668	.5024
F.28	.3429	.2502	.1902	.2223	.4958
F.29	.6040	.2658	.2565	.3833	.3630
G.30	.0541	.2137	.3314	.2645	.1167
G.31	.1411	.1246	.3207	.1501	.2323
G.32	.1695	.1186	.2893	.2073	.2393
II.33	-.0028	.2351	.3919	.2183	.2007
II.34	.1409	.0986	.1881	.1280	.1413
II.35	.2460	.0901	.1830	.1918	.5062

	E.21	E.22	E.23	E.24	E.25
E.21	1.0000				
E.22	.5270	1.0000			
E.23	.5421	.7548	1.0000		
E.24	.3771	.6042	.7450	1.0000	
E.25	.3144	.4151	.4741	.5847	1.0000
E.26	.4436	.5468	.6318	.4822	.5986
F.27	.4505	.6513	.7426	.5991	.5324
F.28	.3928	.6178	.6550	.4530	.4821
F.29	.4662	.6126	.6485	.6731	.4945
G.30	.2166	.2516	.2865	.1695	.2329
G.31	.2453	.2557	.3146	.2351	.3101
G.32	.3902	.2325	.2923	.2763	.3338
II.33	.3723	.2752	.3997	.3063	.0957
II.34	.3736	.3377	.3580	.3230	.2383
II.35	.5969	.5039	.5883	.4741	.3724

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	E.26	E.27	E.28	E.29	G.30
E.26	1.0000				
F.27	.5822	1.0000			
F.28	.5953	.7107	1.0000		
F.29	.4278	.6191	.5618	1.0000	
G.30	.1987	.2393	.2436	.2171	1.0000
G.31	.1815	.3658	.3163	.3225	.5834
G.32	.1411	.3532	.3703	.3088	.5608
II.33	.1669	.2994	.2673	.3085	.3852
II.34	.1624	.3322	.3526	.3235	.4663
II.35	.4653	.5715	.5795	.4457	.2733

	G.31	G.32	II.33	II.34	II.35
G.31	1.0000				
G.32	.7269	1.0000			
II.33	.4011	.5146	1.0000		
II.34	.6044	.7079	.6770	1.0000	
II.35	.5069	.5990	.6746	.7800	1.0000

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 78.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables		
				35	Range	Variance
Item Means	2.6960	2.0897	3.0513	.9615	1.4601	.0656
Item Variances	.3865	.1012	.8360	.7348	8.2582	.0438
Inter-item Covariances	.1274	-.0403	.6803	.7206	-16.8843	.0135
Inter-item Correlations	.3164	-.1175	.8440	.9614	-7.1856	.0355

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
A.1	91.4231	162.1434	.3016	.	.9452
A.2	91.9231	149.8901	.6876	.	.9424
A.3	91.8718	150.4509	.6846	.	.9424
A.4	91.7821	152.1467	.6920	.	.9423
A.5	91.5128	155.2661	.6082	.	.9431
A.6	91.8718	150.4509	.7143	.	.9421
B.7	91.3077	162.1898	.3518	.	.9450
B.8	91.3333	162.7965	.2416	.	.9455
B.9	91.3974	161.0218	.3808	.	.9448
B.10	91.4103	159.0243	.4855	.	.9442
B.11	91.6154	159.7463	.3380	.	.9453
C.12	91.7051	153.3015	.6966	.	.9423
C.13	91.3590	161.5318	.3800	.	.9448
C.14	92.1282	148.9963	.7141	.	.9421
C.15	91.8718	151.0743	.6812	.	.9424
C.16	92.2692	149.5500	.6599	.	.9429
D.17	91.5256	160.0188	.3341	.	.9453
D.18	91.4872	160.9804	.3132	.	.9453
D.19	91.5513	159.6532	.3499	.	.9452
E.20	91.5000	158.8247	.5418	.	.9438
E.21	91.5769	157.0005	.5968	.	.9433
E.22	91.8718	151.4898	.7454	.	.9418
E.23	91.7821	150.7960	.8385	.	.9410
E.24	92.1410	148.2526	.7995	.	.9411

E.25	91.8077	155.0924	.5872	.	.9433
E.26	91.5769	156.1693	.6034	.	.9432
F.27	91.7564	152.0568	.7634	.	.9417
F.28	91.6410	155.4799	.6462	.	.9429
F.29	92.2051	150.8145	.7219	.	.9420
G.30	91.4103	162.1931	.3106	.	.9452
G.31	91.5256	159.8889	.3788	.	.9449
G.32	91.5000	160.4610	.4256	.	.9446
II.33	91.4872	159.3959	.4182	.	.9446
II.34	91.5000	159.0844	.4579	.	.9443
II.35	91.5769	155.9875	.6443	.	.9429

--

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients 35 items

Alpha = .9451 Standardized item alpha = .9419



Lampiran 5

**RENCANA
BIAYA PENYUSUNAN TESIS**

1). Penyusunan Proposal Tesis

a. ATK	:	Rp	200.000
b. Komunikasi	:	Rp	150.000
c. Transportasi	:	Rp	200.000
d. Penggandaan naskah proposal (jilid)	:	Rp	251.500

2). Pelaksanaan Penelitian	:	Rp	2.000.000
----------------------------	---	----	-----------

3). *Focus Group Discussion* dan Seminar Hasil

a. ATK	:	Rp	232.500
b. Komunikasi	:	Rp	200.000
c. Transportasi	:	Rp	650.000
d. Penggandaan naskah proposal	:	Rp	250.000
e. Konsumsi	:	Rp	173.400

4). Penyusunan akhir Tesis

a. ATK	:	Rp	276.500
b. Komunikasi	:	Rp	300.000
c. Transportasi	:	Rp	650.000
d. Penggandaan naskah (jilid)	:	Rp	250.000
e. Konsumsi	:	Rp	235.800

JUMLAH	Rp
---------------	-----------

	6.019.700
--	-----------

Lampiran : 6

JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Tahun 2005																Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																				
1	Survei kasus di RS																																																												
2	Identifikasi masalah																																																												
3	Pembuatan proposal																																																												
4	Seminar pra-proposal																																																												
5	Perbaikan proposal																																																												
6	Ijin penelitian																																																												
7	Ujian proposal																																																												
8	Perbaikan proposal																																																												
9	Buat Instrumen penelitian																																																												
10	Uji valid dan reliabilitas																																																												
11	Mengolah data uji valid																																																												
12	Konsultasi hasil uji																																																												
13	Perbaikan angket																																																												
14	Persiapan penelitian																																																												
15	Pengumpulan data																																																												
16	Analisis data																																																												
17	<i>Focus Group Discussion</i>																																																												
18	Konsultasi tesis																																																												
19	Pengurusan ijin ujian tesis																																																												
20	Ujian tesis																																																												
21	Perbaikan tesis																																																												

DAFTAR HADIR
PESERTA FGD (*Focus Group Discussion*)
RSD Dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN

Hari/tanggal : Kamis, 04 Agustus 2005
 Waktu : 11.00 – selesai
 Tempat : Ruang Rapat Lt. II RSD Dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan
 Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo N0. 1-4 Pasuruan

No.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dr. Sugeng Winarto	Kepala RSD	1.
2.	Dr. Bambang Pramono	Ka. Bid. Yan. Med	2.
3.	Drs. Adenan, MM	Ka. Bid. PPE	3.
4.	Endang Poncowati, SH, MM	Ka. Sub. Bag. Umum	4.
5.	Adi Purwanto, AmK, SIP	Ka. Sub.Bid Yan. Kep.	5.
6.	Drs. Ach. Fauzan	Ka. Instalasi Farmasi	6.
7.	Susilowati Diah L. SH	Ka. Sub. Bag. Kepegawaian	7.
8.	Lilik Muriyana, SH, MM	Ka. Sub. Bag. Kewangan	8.
9.	Maya Prabawati, SKM, M.Kes	Staf Bid. Yan. Med	9.
10.	Dr. Lulu Ametha, Sp.R	Ka. Instalasi Radiologi	10.
11.	Dr. Mayorie, Sp.Pk	Ka. Instalasi Laboratorium	11.
12.	Sri Sutantina	Ka. Instalasi Gizi	12.
13.	Imron Rosadi, AmK	Staf Bid. Keperawatan	13.
14.	Umi Fatimah, AmK	Ka. Ruang Bedah	14.
15.	Erna Kusuma Wardhani	Koordinator Sanitasi	15.
16.	DR.Ir.Pribadiyono, MS.	Pembimbing II	16.
17.	Ratna Dwi W, SKM, M.Kes	Moderator	17.

