

## LAMPIRAN 3

### STRUKTUR ORGANISASI





# LAMPIRAN 4

ANGKET PENELITIAN PASIEN

DAN RANGKUMAN SCORE



**ANGKET KEPUASAN PASIEN TERHADAP TINGKAT  
KUALITAS PELAYANAN**

## IDENTITAS DIRI :

1. ( ) PRIA ( ) WANITA
2. ( ) SENDIRI ( ) ANAK/KELUARGA
3. UMUR :
4. PEKERJAAN :
5. DOMISILI :
6. JEBAB DIRAWAT :
7. DIRAWAT DIRUANG :
8. KELAS :
9. PERNAH DIRAWAT : . TAHUN :
10. LAMA DIRAWAT :

## BERILAH TANDA SILANG ( X ) :

	PUAS	TIDAK PUAS	TIDAK TAHU
1. Kesempatan berkonsultasi dengan dokter.			
2. Kesungguhan dokter memeriksa /mengobati.			
3. Kesempatan berkonsultasi dengan perawat.			
4. Kesungguhan dokter/perawat merawat / memeriksa.			
5. Kecepatan datangnya dokter/perawat saat dibutuhkan.			
6. Keberadaan karyawan sesuai jadwal RS.			
7. Profesionalisme karyawan.			
8. Keramahan karyawan.			
9. Kesopanan karyawan.			
10. Perhatian dokter/perawat saat dibutuhkan.			
11. Ketelitian perawatan pasien.			
12. Pemasangan infus.			
13. Penyediaan dan penyajian obat.			
14. Pelaksanaan transfusi darah.			
15. Kebersihan ruang rawat.			
16. Kerapian ruang rawat.			
17. Ketenangan ruang rawat.			
18. Kenyamanan ruang rawat.			
19. Menciptakan perasaan nyaman saat dirawat.			
20. Sikap penyaji makanan.			
21. Variasi dan cita rasa makanan.			
22. Penerimaan awal pasien.			
23. Pembersihan biaya administrasi dan Penjelasannya.			
24. Kesiapan dan keramahan petugas keamanan.			
25. Fasilitas parkir dan petugasnya.			

RANGKUMAN ANGKET KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RS MENURUT JUMLAH RESPONDEN  
T A H U N 1 9 9 4

NO	BULAN JULAH RESPONDEN KETERANGAN	JANUARI 213		FEBRUARI 212		MARET 204		APRIL 155		MEI 142		JUNI 172							
		P	TP	TT	P	TP	TT	P	TP	TT	P	TP	TT	P	TP	TT			
1	Kesempatan berkonsultasi pasien dengan dokter	180	4	29	180	17	16	120	27	57	133	6	16	98	12	32	155	12	5
2	Kesungguhan dokter saat memeriksa/mengobati	178	2	33	201	4	7	159	11	34	145	5	5	108	9	25	169	1	2
3	Kesempatan berkonsultasi pasien dengan perawat	199	1	13	182	13	17	137	18	49	133	6	16	66	31	45	160	9	3
4	Kesungguhan dokter / perawat saat memeriksa/merawat	189	0	24	192	5	15	122	19	63	141	3	11	85	21	36	163	2	7
5	Kecepatan datangnya dokter / perawat saat dibutuhkan	181	3	29	201	4	7	112	12	80	150	1	4	87	7	48	161	7	4
6	Keberadaan karyawan sesuai jadwal RS	168	2	43	195	6	11	125	43	36	147	3	5	97	19	26	163	4	5
7	Profesionalisme karyawan	174	2	37	194	0	18	161	24	19	149	1	11	106	14	22	160	0	12
8	Keramahan karyawan	188	0	25	166	6	40	154	13	37	138	2	15	103	25	14	152	1	19
9	Kesopanan karyawan	195	4	14	188	4	20	153	8	43	140	3	12	123	0	19	156	4	12
10	Perhatian dokter / perawat saat dibutuhkan	186	8	19	208	2	2	124	27	53	152	1	2	110	24	8	170	0	2
11	Keliatan perawatan pasien	162	20	31	198	7	7	161	29	14	145	8	2	104	6	32	153	15	4
12	Pemasangan infus	173	6	34	206	2	4	163	16	25	151	2	2	93	8	41	169	1	2
13	Penyediaan dan penyajian obat	198	2	13	204	3	5	124	9	71	150	2	3	101	32	9	167	3	2
14	Pelaksanaan transfusi darah	182	3	28	204	6	2	187	7	10	150	2	3	103	26	13	165	1	6
15	Kebersihan ruang rawat	187	0	26	153	44	15	172	32	0	125	22	8	100	5	37	144	19	9
16	Kerapian ruang rawat	171	4	38	165	34	13	166	0	38	133	11	11	104	4	34	146	17	9
17	Ketenangan ruang rawat	179	1	33	200	6	8	144	19	41	143	3	9	92	9	41	155	10	7
18	Kenyamanan ruang rawat	164	3	26	200	4	8	90	12	102	149	1	5	96	33	13	163	4	5
19	Mengjelaskan perasaan aman selama perawatan	181	1	21	155	19	38	145	0	59	119	20	16	109	12	27	141	7	24
20	Sikap penyaji makanan	196	5	12	159	6	47	141	21	42	119	5	31	107	16	19	141	4	27
21	Variasi dan cita rasa masakan	183	14	16	129	14	69	126	14	64	104	5	46	103	8	31	126	5	41
22	Penyediaan awal pasien	164	2	47	167	15	30	167	37	0	130	5	20	109	11	22	143	10	19
23	Pembayaran biaya administrasi dan penjabarannya	178	13	22	147	15	50	130	56	18	114	12	29	113	21	8	127	14	31
24	Kesiagaan dan keramahan petugas keamanan	126	10	77	134	14	64	125	21	58	132	9	14	105	16	21	115	13	44
25	Fasilitas parkir dan pabugasnya	119	23	71	112	19	81	127	32	45	119	21	15	94	29	19	104	22	46

RANGKUMAN ANGKET KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RS MENURUT JUMLAH RESPONDEN  
TAHUN 1994

NO	BULAN JUMLAH RESPONDEN KETERANGAN	JULI 171		AGUSTUS 199		SEPTEMBER 155		OKTOBER 196		NOVEMBER 163		DESEMBER 161							
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP						
1	Kesempatan berkonsultasi pasien dengan dokter	132	10	29	105	14	14	116	7	32	129	2	5	118	16	29	136	17	8
2	Kesungguhan dokter saat memeriksa/mengobati	125	9	37	122	4	7	102	12	41	136	2	8	118	21	24	148	8	5
3	Kesempatan berkonsultasi pasien dengan perawat	107	23	41	117	8	6	108	23	24	120	2	14	119	14	36	141	11	9
4	Kesungguhan dokter / perawat saat memeriksa/merawat	121	12	38	118	4	11	141	14	0	128	4	4	119	9	41	141	2	18
5	Kecapaian datangnya dokter / perawat saat dibutuhkan	115	8	48	125	4	4	133	0	22	131	1	4	115	26	22	158	3	0
6	Kebardasan karyawan sesuai jadwal RS	134	21	16	125	3	5	110	26	19	131	1	4	105	11	47	151	9	7
7	Profesionalisme karyawan	114	6	51	116	0	17	110	17	28	124	4	8	119	8	36	146	1	14
8	Keramahan karyawan	125	24	22	112	5	16	95	34	26	114	2	20	111	7	46	132	5	24
9	Kesopanan karyawan	125	37	9	125	3	5	107	11	37	123	1	12	131	32	0	141	2	18
10	Perhatian dokter / perawat saat dibutuhkan	124	23	24	129	2	2	125	16	14	135	0	1	129	25	9	158	3	0
11	Kelahiran perawatan pasien	126	24	21	113	13	7	119	10	26	117	11	8	134	16	19	150	8	3
12	Pemasangan infus	134	37	0	126	4	3	104	4	47	131	1	4	118	19	26	157	2	2
13	Penyediaan dan penyajian obat	150	7	14	129	2	2	89	35	21	129	3	4	119	23	21	159	3	0
14	Pelaksanaan transfusi darah	132	0	39	124	0	9	124	22	3	132	3	1	121	22	20	154	2	5
15	Kebersihan ruang rawat	108	14	43	97	19	17	111	19	25	96	28	12	116	10	37	114	29	18
16	Kerapian ruang rawat	77	27	67	107	13	13	140	15	0	103	22	11	114	8	41	126	24	11
17	Ketenangan ruang rawat	110	29	32	117	5	11	104	8	43	116	4	16	124	0	39	155	5	1
18	Kenyamanan ruang rawat	72	38	61	126	1	6	112	16	27	130	4	2	124	39	0	155	0	6
19	Menciptakan perasaan aman selama perawatan	134	0	37	105	9	19	116	0	39	111	8	17	127	28	8	125	18	18
20	Sikap penyaji makanan	158	13	0	107	5	21	110	21	24	107	6	23	128	8	27	132	3	26
21	Variasi dan cita rasa masakan	111	8	52	113	8	12	127	9	19	97	5	34	132	10	21	106	8	47
22	Penerimaan awal pasien	124	0	47	109	9	15	126	11	18	107	6	23	120	17	26	134	5	22
23	Pembarasan biaya administrasi dan penjabarannya	100	32	39	103	11	19	124	10	21	98	8	30	124	11	28	114	13	34
24	Kesigapan dan keramahan petugas keamanan	110	9	52	112	12	9	114	17	24	104	12	20	128	14	21	128	19	16
25	Fasilitas parkir dan penugasnya	94	12	65	88	26	19	108	19	28	68	17	51	114	18	31	134	17	10

RANGKUMAN ANGKET KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RS MENURUT JUMLAH RESPONDEN  
TAHUN 1999

NO	JULAH RESPONDEN KETERANGAN	BULAN		JANUARI		FEBRUARI		MARET		APRIL		MEI		JUNI					
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP				
1	Kesempatan berkonsultasi pasien dengan dokter	210	6	22	231	2	8	236	3	10	248	2	4	228	5	9	241	2	15
2	Kesungguhan dokter saat memeriksa/mangobab	216	3	19	219	5	17	231	7	11	241	3	10	231	2	9	238	7	13
3	Kesempatan berkonsultasi pasien dengan perawat	226	4	9	211	11	19	240	3	6	246	3	5	236	2	4	248	2	8
4	Kesungguhan dokter / perawat saat memeriksa/merawat	229	2	7	223	7	11	238	4	7	250	1	3	233	2	7	239	7	12
5	Kecapaian danangnya dokter / perawat saat dibutuhkan	214	7	17	241	0	0	231	6	12	247	3	4	230	5	7	244	3	11
6	Keberadaan karyawan sesuai jadwal RS	222	4	12	227	4	10	242	2	5	250	1	2	229	3	10	247	4	7
7	Profesionalisme karyawan	219	8	11	235	1	5	230	8	11	249	2	3	239	1	2	241	6	11
8	Keramahan karyawan	211	6	21	219	4	18	227	5	17	248	2	4	234	2	6	237	3	18
9	Kesopanan karyawan	215	8	15	219	6	22	238	2	9	253	1	0	231	3	8	243	5	10
10	Perhatian dokter / perawat saat dibutuhkan	221	8	9	221	9	11	236	4	9	246	2	6	229	4	9	245	6	7
11	Kelatihan perawatan pasien	199	9	30	227	2	12	241	2	6	250	1	3	234	3	5	248	4	6
12	Pemasangan infus	203	10	26	230	5	6	235	5	9	247	3	4	227	4	11	240	4	14
13	Penyediaan dan penyajian obat	207	14	17	219	8	14	233	6	10	245	2	7	228	3	11	242	7	9
14	Pelaksanaan transfusi darah	217	5	16	215	9	17	239	1	9	245	4	5	237	1	4	238	6	14
15	Kebersihan ruang rawat	214	8	16	227	3	11	237	6	6	239	5	10	234	2	6	241	4	13
16	Kerapian ruang rawat	215	11	12	239	1	2	235	3	11	249	1	4	232	3	7	245	5	8
17	Ketertarikan ruang rawat	218	4	16	231	2	8	228	7	14	246	2	6	235	2	5	247	5	6
18	Kenyamanan ruang rawat	229	2	7	217	7	17	238	2	9	234	6	14	236	2	4	239	7	12
19	Menciptakan perasaan aman selama perawatan	215	2	12	228	1	12	224	6	19	243	4	7	231	4	7	240	2	16
20	Sikap penyaji makanan	232	2	4	234	0	7	234	6	9	238	1	15	233	2	7	245	3	10
21	Variasi dan cita rasa masakan	213	9	16	237	0	4	230	7	12	247	2	5	240	1	1	250	3	5
22	Penerimaan awal pasien	206	13	19	238	1	2	235	5	9	241	3	10	241	1	0	249	3	6
23	Pembebasan biaya administrasi dan penelaahannya	226	1	11	226	3	12	238	4	7	238	3	13	238	1	3	251	3	4
24	Kesigapan dan keramahan petugas keamanan	221	5	12	229	1	11	242	1	6	248	1	5	236	2	4	253	1	4
25	Fasilitas parkir dan pertagasnya	196	11	31	211	8	22	236	5	8	244	3	7	231	2	9	241	6	11

RANGKUMAN ANKET KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RS MENURUT JUMLAH RESPONDEN  
TAHUN 1999

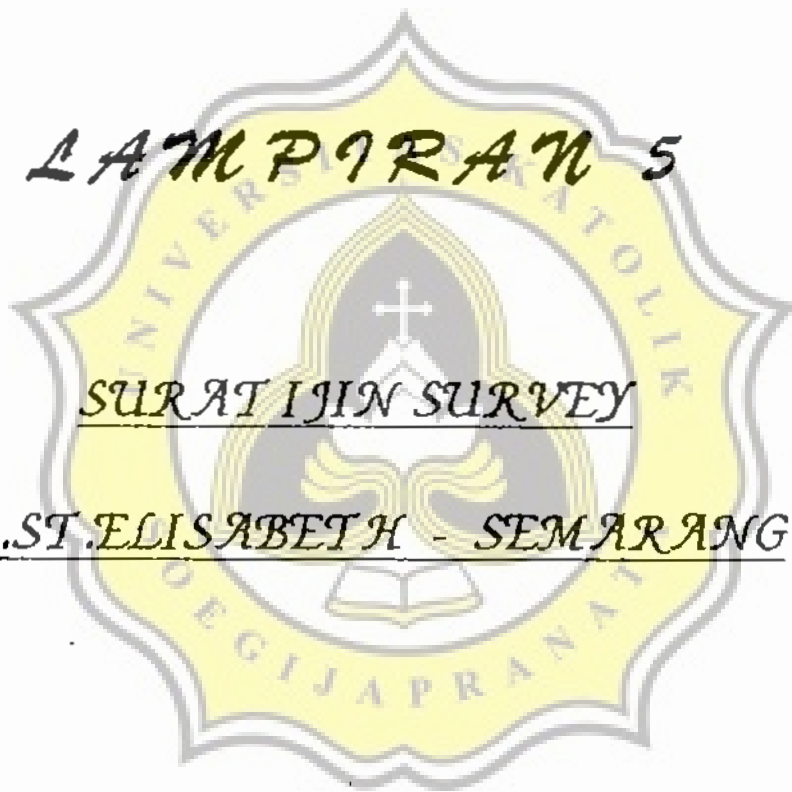
NO	BULAN JULAH RESPONDEN KETERANGAN	JULI 247		AGUSTUS 254		SEPTEMBER 294		OKTOBER 324		NOVEMBER 283		DESEMBER 315							
		P	TP	TT	P	TP	TT	P	TP	TT	P	TP	TT						
1	Kesempatan berkonsultasi pasien dengan dokter	238	3	6	223	19	12	265	4	12	284	14	26	261	5	27	264	20	31
2	Kesungguhan dokter saat memeriksa/mengobati	231	4	12	226	11	17	287	2	8	309	8	11	264	1	18	291	7	17
3	Kesempatan berkonsultasi pasien dengan perawat	240	3	4	233	1	20	279	1	17	291	17	20	261	0	22	274	16	25
4	Kesungguhan dokter / perawat saat memeriksa/merawat	236	5	6	231	2	21	289	0	8	316	7	5	278	2	3	283	4	28
5	Kecepatan dilangnya dokter / perawat saat dibuntahkan	234	3	10	237	3	14	273	2	22	307	8	13	264	1	18	298	3	14
6	Keberadaan karyawan sesuai jadwal RS	229	6	12	241	6	7	284	1	12	316	9	9	269	2	12	287	10	18
7	Profesionalisme karyawan	241	2	4	245	2	7	274	0	23	292	3	33	265	1	17	300	0	15
8	Keramahan karyawan	239	3	5	246	5	3	277	3	17	279	8	41	274	0	9	239	5	11
9	Kesopanan karyawan	233	5	9	232	0	22	285	1	11	294	4	30	264	2	17	286	2	27
10	Perhatian dokter / perawat saat dibuntahkan	237	2	8	241	1	12	283	2	12	321	2	5	273	5	5	291	3	21
11	Keluhan perawatan pasien	234	4	9	229	10	15	288	1	8	307	20	1	263	1	19	290	8	17
12	Pemasangan infus	239	3	5	225	0	29	271	3	23	318	4	6	274	2	7	293	3	19
13	Penyediaan dan penyajian obat	243	1	3	228	1	25	269	6	22	315	4	9	261	7	15	296	0	19
14	Pelaksanaan transfusi darah	240	3	4	227	2	25	275	2	20	303	9	16	264	5	14	299	4	12
15	Kebersihan ruang rawat	238	2	7	213	25	16	283	1	13	261	43	24	272	3	8	277	15	23
16	Kerapian ruang rawat	236	2	9	201	24	29	282	3	12	265	40	23	271	1	11	267	15	33
17	Kelengkapan ruang rawat	239	3	5	213	11	30	276	5	16	293	18	17	264	4	15	288	9	18
18	Kenyamanan ruang rawat	242	1	4	225	3	26	269	1	27	314	5	9	269	1	13	288	9	18
19	Menciptakan perasaan aman selama perawatan	236	4	7	239	13	2	281	5	11	279	17	32	270	3	10	273	11	31
20	Sikap peraji makanan	234	2	11	236	7	11	283	4	10	294	12	22	269	2	22	276	12	27
21	Variasi dan cita rasa masakan	243	1	3	234	3	17	276	1	20	298	19	11	268	4	11	284	7	24
22	Penerimaan awal pasien	240	3	4	239	9	6	286	3	8	299	14	15	272	4	7	246	17	52
23	Pembayaran biaya administrasi dan penjabarannya	242	2	3	224	9	21	275	2	20	297	12	19	275	2	6	277	11	27
24	Kesigapan dan keramahan petugas keamanan	243	1	3	226	6	23	276	8	13	300	6	22	271	6	6	259	18	38
25	Fasilitas parkir dan peluasannya	238	3	6	231	18	5	281	5	11	298	8	22	270	10	3	274	12	29



LAMPIRAN 5

SURAT IJIN SURVEY

RS. ST. ELISABETH - SEMARANG





# RUMAH SAKIT ST. ELISABETH

J. Kiari No 1 ☐ Hurling 310035, 310076, 418566 Fac 413373  
SEMARANG - 50231

Nomor :  
Lamp. :  
Perihal : Ijin Survey

Kepada Yth :  
Pembantu Dekan I  
Fakultas Ekonomi  
UNIKA Soegijapranata  
Jl. Pawiyatan Luhur IV / 1  
Bendan Duwur,  
Semarang

Memperhatikan surat Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi UNIKA Soegijapranata Semarang, tanggal 26 Juli 1999, No. B.2.02 / 24 / UKS.06.1 / VII / 1999 perihal tersebut dalam pokok surat,

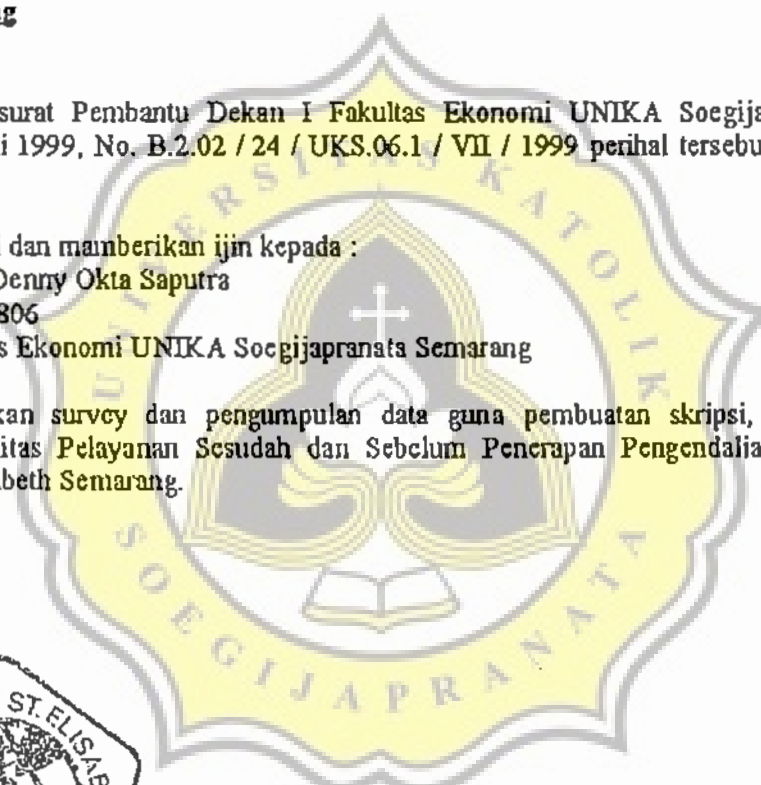
Kami menyetujui dan memberikan ijin kepada :

N a m a : Otniel Denny Okta Saputra  
NIM : 94.30.1806  
Mahasiswa : Fakultas Ekonomi UNIKA Soegijapranata Semarang

Untuk mengadakan survey dan pengumpulan data guna pembuatan skripsi, dengan judul " Perbedaan Kualitas Pelayanan Sesudah dan Sebelum Penerapan Pengendalian Mutu Terpadu ", di Rs.St. Elisabeth Semarang.

Semarang, 2 Juni 1999

  
**Dr. Augustinus Sawito**  
Direktur Utama





LAMPIRAN 4

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS  
KUESIONER

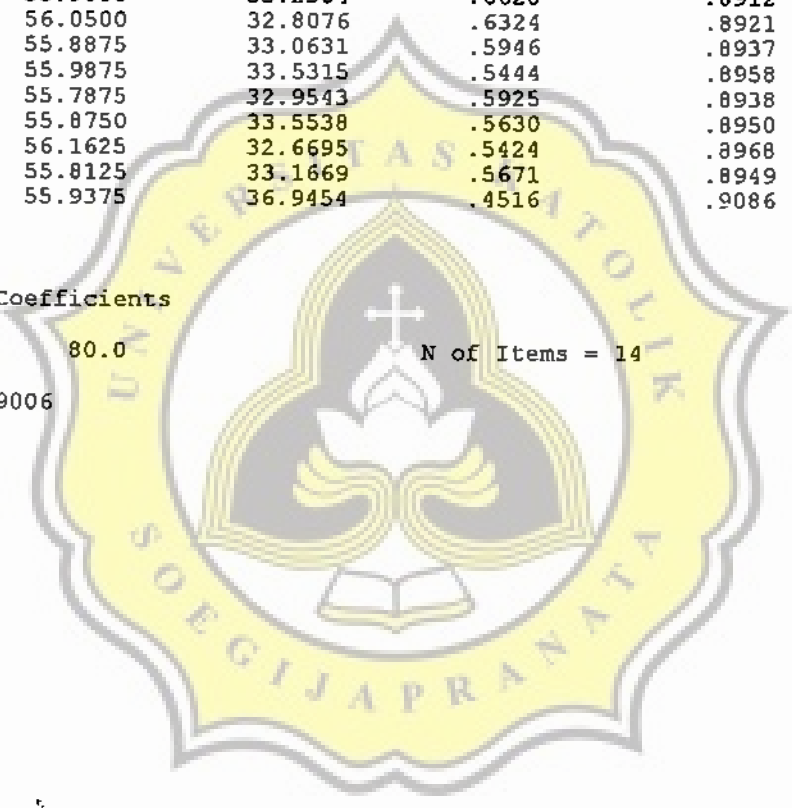
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics SESUDAH

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y01	55.8875	32.7087	.6861	.8900
Y02	55.9125	33.2707	.6614	.8913
Y03	55.9750	32.2272	.7676	.8867
Y04	55.7875	32.8024	.6318	.8921
Y05	55.9625	32.6695	.7219	.8887
Y06	55.9000	33.2304	.6628	.8912
Y07	56.0500	32.8076	.6324	.8921
Y08	55.8875	33.0631	.5946	.8937
Y09	55.9875	33.5315	.5444	.8958
Y10	55.7875	32.9543	.5925	.8938
Y11	55.8750	33.5538	.5630	.8950
Y12	56.1625	32.6695	.5424	.8968
Y13	55.8125	33.1669	.5671	.8949
Y14	55.9375	36.9454	.4516	.9086

Reliability Coefficients

N of Cases = 80.0      N of Items = 14  
 Alpha = .9006



RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics SEBELUM

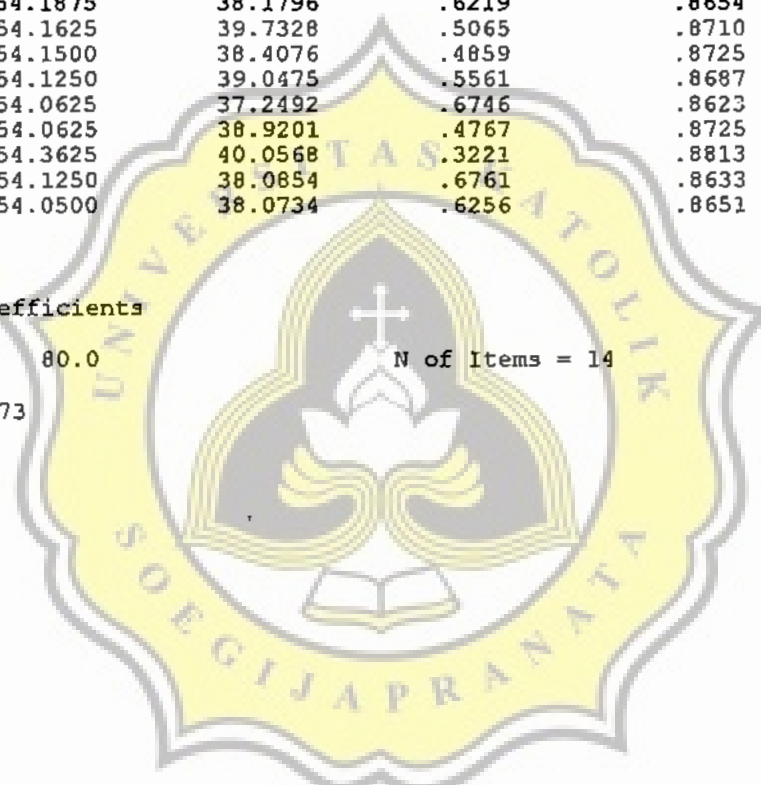
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X01	54.0375	40.2138	.4015	.8756
X02	54.1875	38.7872	.4491	.8745
X03	54.3125	37.8125	.5302	.8702
X04	54.0125	37.8859	.6534	.8638
X05	54.0625	37.5277	.7366	.8603
X06	54.1875	38.1796	.6219	.8654
X07	54.1625	39.7328	.5065	.8710
X08	54.1500	38.4076	.4859	.8725
X09	54.1250	39.0475	.5561	.8687
X10	54.0625	37.2492	.6746	.8623
X11	54.0625	38.9201	.4767	.8725
X12	54.3625	40.0568	.3221	.8813
X13	54.1250	38.0854	.6761	.8633
X14	54.0500	38.0734	.6256	.8651

Reliability Coefficients

N of Cases = 80.0

N of Items = 14

Alpha = .8773



	y01	y02	y03	y04	y05	y06	y07	y08	y09	y10	y11	y12	y13	y14	xi	yi	yi_xi
1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	57	68	11
2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	58	52	-6
3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	53	57	4
4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	54	62	8
5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	59	64	5
6	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	49	60	11
7	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	55	61	6
8	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	58	57	-1
9	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	56	64	8
10	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4	3	61	58	-3
11	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	56	60	4
12	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	57	62	5
13	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	56	58	2
14	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	57	61	4
15	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	56	62	6
16	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	4	55	58	3
17	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	61	62	1
18	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	59	58	-1
19	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	54	62	8
20	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	56	64	8
21	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	53	62	9
22	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	55	61	6
23	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	59	60	1
24	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	56	60	4
25	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	54	62	8
26	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	5	5	4	59	60	1
27	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	55	57	2
28	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	58	66	8
29	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	56	61	5
30	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	60	60	0
31	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	54	61	7
32	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	59	61	2
33	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	55	59	4
34	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	55	60	5
35	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	59	60	1
36	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	57	64	7
37	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	61	60	-1

	y01	y02	y03	y04	y05	y06	y07	y08	y09	y10	y11	y12	y13	y14	xi	yi	yi_xi
38	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	53	62	9
39	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	50	65	15
40	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	57	63	6
41	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	61	56	-3
42	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	54	62	8
43	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	3	61	56	-5
44	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	55	59	4
45	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	53	63	10
46	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	58	60	2
47	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	59	61	2
48	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	52	58	6
49	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	58	59	1
50	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	60	59	-1
51	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	59	65	6
52	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	51	61	10
53	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	58	61	3
54	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	61	59	-2
55	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	55	63	8
56	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	55	55	0
57	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	58	59	1
58	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	63	62	-1
59	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	57	59	2
60	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	61	62	1
61	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	59	61	2
62	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	56	59	3
63	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	57	60	3
64	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	57	59	2
65	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	54	59	5
66	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	56	66	10
67	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	54	60	6
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	59	60	1
69	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	56	62	6
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	56	57	1
71	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	58	64	6
72	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	54	63	9
73	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	57	62	5
74	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	56	62	6

	y01	y02	y03	y04	y05	y06	y07	y08	y09	y10	y11	y12	y13	y14	xi	yi	yi_xi
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	59	58	-1
76	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	55	61	6
77	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	60	61	1
78	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	56	62	6
79	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	55	62	7
80	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	59	64	5







*LAMPIRAN 5*

*ANALISA TEST RANGKING BERTANDA  
WILCOXON*

	x01	x02	x03	x04	x05	x06	x07	x08	x09	x10	x11	x12	x13	x14
1	5	4	4	3	5	5	5	3	5	4	5	3	3	3
2	4	5	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5
3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	2
4	4	3	4	4	4	5	5	2	4	4	2	5	4	4
5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	3	4
6	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	5
7	5	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4
8	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
9	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4
10	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5
11	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4
12	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	5
13	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3
14	5	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4
15	4	5	2	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5
16	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	2	4	4	5
17	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
19	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	5
20	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
22	4	5	5	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5
23	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
24	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4
25	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
26	4	5	4	4	4	5	5	2	4	5	4	5	4	4
27	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	2	5	4	3
28	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4
29	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	2	4	5
30	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	5
31	5	3	4	3	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4
32	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
33	4	5	4	3	4	4	5	2	4	3	4	5	4	4
34	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3
35	4	3	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5
36	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4
37	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4

	x01	x02	x03	x04	x05	x06	x07	x08	x09	x10	x11	x12	x13	x14
38	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
39	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	4	5
40	4	5	2	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4
41	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5
42	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
43	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
44	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	2
45	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	5	5	5	3
46	3	4	3	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5
47	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4
48	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4
49	5	4	5	3	5	5	4	4	4	3	3	5	5	3
50	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
51	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	4
52	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
53	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
54	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3
55	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4
56	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5
57	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4
58	5	5	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4
59	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4
60	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
61	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4
62	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	2	5	3
63	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4
64	5	4	4	5	3	3	4	2	4	4	5	5	5	4
65	4	2	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4
66	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	2	4	5	4
67	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
68	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3
69	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	5	5	4
70	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4
71	5	2	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4
72	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
73	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
74	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	4	3

	x01	x02	x03	x04	x05	x06	x07	x08	x09	x10	x11	x12	x13	x14
75	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	3	5	4
76	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4
77	3	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	3
78	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4
79	4	2	4	4	4	3	5	3	3	5	5	5	4	4
80	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3



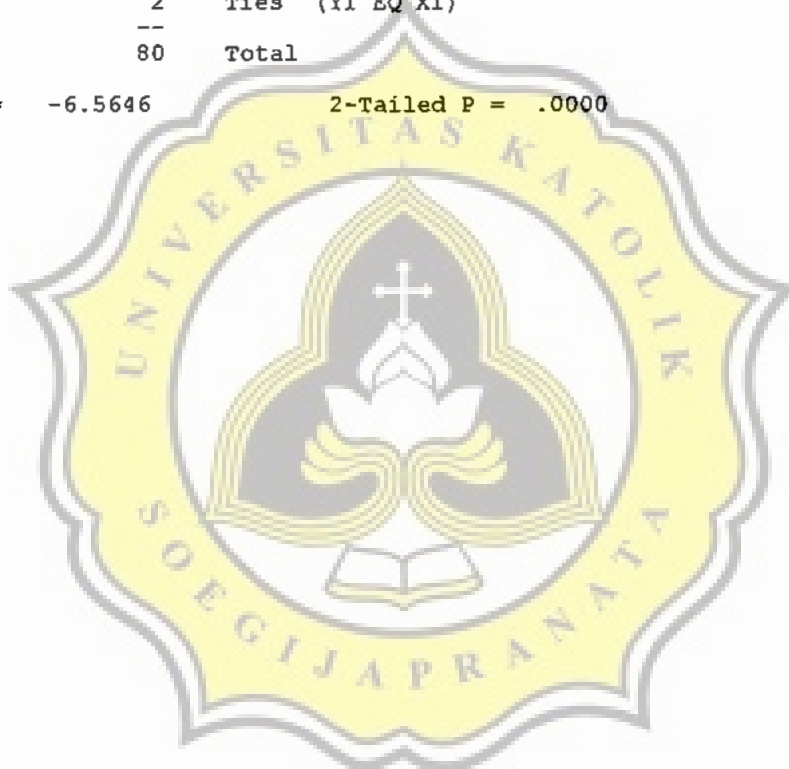
	N	Mean	Std Dev	Minimum	Maximum
XI	80	56.675	2.732	49	63
YI	80	60.713	2.596	52	68


--- Wilcoxon Matched-Pairs Signed-Ranks Test

XI  
with YI

Mean Rank	Cases
20.23	11 - Ranks (YI < XI)
42.66	67 + Ranks (YI > XI)
	2 Ties (YI = XI)
	--
	80 Total

Z = -6.5646      2-Tailed P = .0000



The logo of Universitas Katolik Soegijapranata is a yellow shield with a scalloped border. Inside the shield, there is a central emblem featuring a cross above an open book. The text "UNIVERSITAS KATOLIK" is written along the top inner edge, and "SOEGIJAPRANATA" is written along the bottom inner edge.

LAMPIRAN 6

SURAT IJIN SURVEY DAN SURAT  
KETERANGAN SELESAI SURVEY  
RS. ST. ELISABETH - SEMARANG



# RUMAH SAKIT ST. ELISABETH

Jl. Kawi No. 1 ☎ Hunting : 310035.310076.448566 Fac. 413373  
SEMARANG - 50231

## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa :

N a m a : Otniel Denny Okta saputra  
NIM / NIRM : 94.30.1806 / 94.6.111.02016.50041  
Jurusan : Manajemen, UNIKA Soegijapranata Semarang

Telah mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul " Perbedaan Kualitas Pelayanan Antara Sebelum dan Sesudah Penerapan Pengendalian Mutu Terpadu Di Rs.St.Elisabeth Semarang ", sejak tanggal 26 Juli 1999 s.d. 10 Desember 1999.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : Semarang  
Pada Tanggal : 27 Januari 2000

Di Tempat : Di Ruang Disiplin Rs. St. Elisabeth Semarang



*Wahyutomo*

DR. Wahyutomo, MARS  
Direktur Medik

Tembusan :

1. Direksi Rs.St. Elisabeth Semarang.
2. Per-tinggal.

*LAMPIRAN 7*

*KARTU BIMBINGAN SKRIPSI*

*PEMBIMBING 1*







YAYASAN SANDJOJO  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Bendan Duwur  
Telp. (024) 316142 - 441555  
Semarang - 50234

---

## KARTU KONSULTASI



NAMA : DENY OKTA SAPUTRA  
NIM : 94.30.1806  
NIRM : 94.6.111.02016.50041  
TANDA TANGAN : *[Signature]*



## SURAT PERNYATAAN

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan / atau pemalsuan data maupun bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata.

