

## **LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Kuisioner Penelitian Pelanggan

### KUOSIONER PENELITIAN

Berikut ini Data Penelitian yang akan menganalisis bagaimana Penerapan Balanced Scorecard untuk dinilai kinerja yang dilihat dari perspektif pelanggan mengenai kepuasan pelayanan pelanggan pada poliklinik utama untag Surabaya. Atas kesediaan anda saya ucapkan banyak Terima kasih.

#### I. Isilah Data di bawah ini:

Nama :

Umur :

Jenis kelamin :

#### II. Petunjuk Pengisian :

1. Isilah pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda (✓) pada salah satu jawaban yang tersedia.

2. Keterangan Pengisian :

(STS) Sangat Tidak Setuju = (STB) Sangat Tidak Baik

(TS) Tidak Setuju = (TB) Tidak Baik

(RR) Ragu-Ragu = (CB) Cukup Baik

(S) Setuju = (B) Baik

(SS) Sangat Setuju = (SB) Sangat Baik

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Bagaimana Pelayanan Administrasi dan Keu dipoliklinik.					
2.	Bagaimana Tanggapan dan jawaban dokter atas keluhan anda.					
3.	Apakah resep dari dokter itu sudah benar.					
4.	Bagaimana sikap dokter dalam melayani anda.					
5.	Bagaimana fasilitas yang ada di poliklinik					
6.	Bagaimana dengan pengobatan dari poliklinik.					
7.	Bagaimana dengan keramahan pelayanan semua petugas poliklinik.					
8.	Apakah petugas apotek sudah menjelaskan pemakaian obat dengan jelas.					
9.	Apakah ruang tunggu sudah bersih dan nyaman.					
10.	Bagaimana dengan tempat/posisi poliklinik.					

Sumber: Data Diolah

## Lampiran 2. Kuosioner Kepuasan Karyawan

### KUOSIONER PENELITIAN

Berikut ini Data Penelitian yang akan menganalisis bagaimana Penerapan Balanced Scorecard untuk dinilai kinerja yang dilihat dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran mengenai kepuasan karyawan pada poliklinik utama untag Surabaya. Oleh karena itu disela-sela kesibukan anda, kami memohon dengan hormat kesediaan anda untuk dapat mengisi kuesioner. Atas kesediaan anda saya ucapkan banyak Terima Kasih.

**I. Isilah Data di bawah ini dengan memberikan tanda check (✓) pada salah satu pilihan jawaban**

Nama : .....(Inisial)

Umur : ( ) 20-30 Tahun ( ) 31-40 Tahun

( ) 41-50 Tahun ( ) >50 Tahun

Jenis Kelamin : ( ) Laki-Laki ( ) Perempuan

Pendidikan Terakhir : ( ) SD ( ) SMP

( ) SMA ( ) D3

( ) S1 ( ) S2 ( ) S3

**II. Petunjuk Pengisian :**

1. Isilah pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda (X) pada salah satu jawaban yang tersedia.
2. Keterangan Pengisian : (STS) Sangat Tidak Setuju = (STB) Sangat Tidak Baik

( TS) Tidak Setuju = (TB) Tidak Baik

(RR) Ragu-Ragu = (CB) Cukup Baik

(S) Setuju = (B) Baik

(SS) Sangat Setuj = (SB) Sangat Baik

No	PERTANYAAN	STS	TS	RR	S	SS
1.	Sudahkan Motivasi dari pimpinan atas inisatif kerja yang anda lakukan dalam menyelesaikan tugas.					
2.	Apakah Tersedianya sarana dan prasarana untuk memperoleh informasi (Telepone, fax, internet, dan sarana informasi lainnya).					
3.	Pemberian kesempatan kepada rekan kerja yang hasil pekerjaannya memuaskan untuk jenjang karier berikutnya.					
4.	Bagaimana Kelengkapan peralatan medis dan non medis					
5.	Apakah Fasilitas tambahan (misalnya toilet, apotik, dan tempat parkir.					
6.	Apakah hasil pekerjaan sudah memenuhi bahkan melebihi standar mutu yang ditetapkan .					
7.	Saya siap menerima kritikan dari atasan maupun teman kerja apabila saya tidak disiplin dalam pekerjaan .					
8	Apakah dengan memperoleh upah yang sesuai dengan pekerjaan.					
9	Adanya saling menghormati antara sesama rekan kerja.					
10	Saya memiliki komunikasi yang baik dengan rekan kerja.					
11	Saya merasa aman dalam melaksanakan pekerjaan.					
12	Saya selalu mampu meyelesaikan tugas tempat waktu.					

Sumber : Data Diolah

### Lampiran 3. Data Keuangan Poliklinik Untag Surabaya

Data Keuangan yang dibutuhkan di Poliklinik Utama Untag Surabaya selama 2 Tahun

Data Keuangan	Tahun 2017	Tahun 2018
Realisasi anggaran	Rp. 226.338.077	Rp. 233.806.427
Anggaran belanja	Rp. 87.045.315	Rp. 80.347.512
Realisasi pendapatan	Rp. 82.478.350	Rp. 76.142.645
Anggaran pendapatan	Rp. 136.521.009	Rp. 135.991.357

Sumber : Data Poliklinik Utama Untag Surabaya

Mbak Niwa.

Dapat diberikan data keuangan Poliklinik Sbg  
mana tabel diatas. Data berupa jumlah angka  
Anggaran dan Realisasi pendapatan dan biaya  
secara total saja.

Tee.

Adikus  
ORTOT M.  $\frac{12}{5}$  2020.

Kepada Ibu Niwa z m. Lia

Terima kasih ditindak lanjutinya permintaan data, oleh  
manajemen Gloria, Natalia Purnama, Fala Elanoni  
Kontak 1221603226.

Abx 13/5-20

Dee

#### Lampiran 4. Rekap Responden Pelanggan

##### KAP RESPONDEN PELANGGAN

N O	JENIS KELAMIN	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	P	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
2	P	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
3	P	3	4	4	5	3	4	2	4	3	5
4	L	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5
5	P	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
6	L	5	3	5	5	5	3	5	3	4	5
7	P	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
8	L	4	5	3	5	4	4	4	5	5	3
9	P	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
10	P	3	5	4	5	3	4	4	4	3	5
11	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	P	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
13	L	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5
14	P	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5
15	P	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5
16	P	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
	<b>TOTAL SKOR RATA-RATA</b>	58	61	65	73	59	67	61	68	63	69

## Lampiran 5. Rekap Responden Karyawan

### KAP RESPONDEN KARYAWAN

No	Jenis Kelamin	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	L	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
2	L	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	P	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	P	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
5	P	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
6	P	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4
7	P	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	P	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
9	P	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
10	P	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
11	P	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4
12	P	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	P	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
	<b>TOTAL SKOR RATA-RATA</b>	46	53	50	51	53	50	53	49	53	52	53	51

## **lampiran 6. Surat Keterangan Poliklinik Utama Untag Surabaya**



**YAYASAN PERGURUAN 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**Poliklinik Utama**

**Umum, Gigi dan Laboratorium Klinik**

Alamat : Jl. Nginden Semolo No. 45 Surabaya-60118; Telp. (031) 5947144

Email : politamatag@untag-sby.ac.id

### **SURAT KETERANGAN**

Nomor : 025/PU/VI/2020

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Gloria Natalia Fernandez  
NBI : 1221600226  
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Akuntansi  
Jenjang : S1  
No. Surat : 795/K/FEB/IV/2020  
Alamat : Jl. Nginden Baru IV No. 30 Surabaya  
Telp. 082144109218

Telah melakukan penelitian di Poliklinik Utama Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan metode Scorecard, sejak tanggal 2 April s/d 30 Mei 2020 untuk melengkapi data skripsi dengan judul "PENERAPAN BALANCED SCORECARD UNTUK MENILAI KINERJA DIKLINIK UNTAG SURABAYA".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Surabaya, 22 Juni 2020

Penanggung Jawab Operasional

(dr. Oentjoro Soebjakto, MM)

## Lampiran 7. Surat Penelitian

	<b>YAYASAN PERGURUAN 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA</b> <b>UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA</b> <b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	
	<small>PROGRAM STUDI EKONOMI BISNIS (SE) PROGRAM STUDI MANAJEMEN (SI) PROGRAM STUDI AKUNTANSI (SA) PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN (SM) PROGRAM STUDI DOKTOR HUKUM EKONOMI (SD)</small>	<small>TERAKREDITASI TERAKREDITASI TERAKREDITASI TERAKREDITASI TERAKREDITASI</small>
	<small>Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5925289, 082233788126 E-mail: <a href="mailto:info@untag-sby.ac.id">info@untag-sby.ac.id</a></small>	
	<hr/>	
Nomor	: 787/K/FE/BA/2020	27 April 2020
Lampiran	: -	
Perihal	: <b>Permohonan Ijin Untuk Mengadakan Riset Pendahuluan</b>	
Kepada	: Yth. Kepala Poliklinik Untag Surabaya Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya	
<p>Dengan hormat,</p> <p>Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata 1, maka mahasiswa diwajibkan untuk menyusun dan mempertahankan skripsi sebagai hasil penerapan pelajaran teori serta praktek yang diperoleh berdasarkan penelitian.</p> <p>Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon perkenan Bapak / Ibu untuk memberikan ijin kepada mahasiswa :</p>		
Nama	: Gloria Natalia Fernandez	
N.P.M	: 1221600226	
Fakultas / Program Studi	: Akuntansi	
Alamat	: Jl. Nginden Baru IV No. 30 Surabaya Telp. 082144109218	
<p>Guru melakukan penelitian pendahuluan pada : "POLIKLINIK UNTAG SURABAYA" untuk memperoleh data sesuai dengan Skripsi yang sedang disusunnya.</p> <p>Demikian permohonan ini atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.</p>		
 <b>Dr. Slamet Riyadi, MSi., Ak. CA</b> NPP. 20220.93.0319		

**Lampiran 8. Kartu Bimbingan**



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5925289, 081216781170 E-mail: [ebh@untag-sby.ac.id](mailto:ebh@untag-sby.ac.id)



**SEMESTER**  
**Gasal / Genap**  
**2019 / 2020**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**



Nama Mahasiswa / NBI : Coloria Natalia Fernandez  
 Nama Pembimbing : Dra. Hendy Xidiasastuti, MM, CPA, CFA  
 Judul Skripsi : Penerapan Balanced Scorecard Untuk Menilai Kinerja Klinik Untag Surabaya. (Tahun 2017 - 2018)

Mulai Program Skripsi : Semester ..... Thn. Ak. .... Selesai Bimbingan Tanggal .....

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1	30-3-2020	Intro	Acc.	<i>[Signature]</i>
2	14-4-2020	Propose	Revisi	<i>[Signature]</i>
3	24-4-2020	Propose	Revisi	<i>[Signature]</i>
4	25-4-2020	Propose	Revisi	<i>[Signature]</i>
5	30-4-2020	Propose	Acc.	<i>[Signature]</i>
6	7-5-2020	Bab I, II, III	Revisi	<i>[Signature]</i>
7	28-5-2020	Bab I, II, III	Acc.	<i>[Signature]</i>
8	4-6-2020	Bab IV, V	Revisi	<i>[Signature]</i>
9	17-6-2020	Bab IV, V	Revisi	<i>[Signature]</i>
10	23-6-2020	Bab IV, V	Revisi	<i>[Signature]</i>
11	26-6-2020	Bab IV, V	Acc.	<i>[Signature]</i>

*[Signature]*  
 Giap Lijaji

Perpanjangan I \_\_\_\_\_  
 Semester : \_\_\_\_\_  
 Th. Ak. : \_\_\_\_\_  
 Paraf Kajur : \_\_\_\_\_

Surabaya, 26 Juni 2020  
*[Signature]*  
 ( Nama dan tanda tangan Pembimbing )