

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta; Pustaka Sinar Harapan
- Azwar, S. 1992. Rahabilitas dan Validitas. Yogyakarta; Sigma Alpha
- Arikunto, S. 1991. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta; PT. Alex Media Komputindo Gramedia
- Ancok, D. 1986. Teknik Penyusunan Skala Pengukuran. Yogyakarta; Pusat Penelitian Kependudukan UGM
- Benyamin, L. 1989. Pelayanan Medis, Citra Konflik dan Harapan (Tinjauan Fenomena Sosial), Yogyakarta, Kanisius
- Benyamin, M. 1990. Pelayanan Medis, Pengantar Keperawatan, Yogyakarta, Kanisius
- Crosby, H.L. 1991. Total Quality Control. Minnesota Applied Technical Press, USA
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia Surat Keputusan Menteri Kesehatan No. 335/Menkes/SK/VII/1995 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum dan Petunjuk Pelaksanaan Kerja Penyusunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum. Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia Surat Keputusan Menteri Kesehatan No. 335/Menkes/SK/VII/1994 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum dan Petunjuk Pelaksanaan Kerja Penyusunan Organisasi dan Tata kerja Rumah sakit Umum. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 1996. Standar Praktek Keperawatan Bagi Perawat Kesehatan. Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 1994. Pedoman Pelaksana Pelayanan Keperawatan Dasar di Rumah Sakit. Persatuan Perawat Nasional Indonesia. Jakarta

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 1997. Pedoman Pelaksanaan pelayanan Keperawatan Dasar di Rumah Sakit. Persatuan perawat Nasional Indonesia. Jakarta
- Hadi, S. 1984 Metodologi Research Jilid I. Yogyakarta; Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM
- Hanafiah, J. 1997. Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan. Medan; Universitas Sumatera Utara
- Hadi, S dan Pamardiningsih, Y. 2000. Seri Program Statistik Versi 2000 (SPS-2000). Manual SPS Paket MIDI. Yogyakarta; Universitas Gajah Mada
- Ishikawa, M. 1985 Kaizen. Jakarta; Pt Gramedia
- Indang, E. 1991. Pengantar Etika Keperawatan. Yogyakarta, Kanasius
- Lewi. G.F. 1992. Management Information System and Customer Satisfaction. Bird Wallet Publishing Company, New Jersey, USA
- Lewi. A. 1994. Management Information System and Customer Satisfaction. Bird Wallet Publishing Company, New Jersey, USA
- Lopez, M. 1994. Manajemen Kualitas Dalam Penerapan ISO 2000. Jakarta; Pt Gramedia.
- Lismidar, H. 1989. Proses Keperawatan. Jakarta. UI. Press
- Lamintang, P.A.F. 1996 Pelayanan Kesehatan dan Hukum. Jakarta; Bina Cipta
- Marsum, WA. 1995. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta; Andi. Offset
- Priharjo, R. 1995. Praktek Keperawatan Professional. Jakarta; ECC
- Rahmat, P. 1998. Standar Praktek Pelayanan Keperawatan. Jakarta
- Sugiarto, E. 1999. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Jakarta; Pt. Gramedia
- Soejadi, 1996. Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit. Jakarta; Katiga Bina

- Smet, B. 1994. Psikologi Kesehatan. Jakarta; Pt. Grasindo
- Suryabrata, S. 1988. Metodologi Penelitian. Jakarta; CV. Rajawali
- Wijaya, 1994. Mutu dan Biaya Perawatan. Seri Dunia Kedokteran, No. 91



IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin :
Tempat/Tanggal Lahir :
Tanggal Masuk Rawat :

PETUNJUK PENGISIAN

Dengan hormat saya mohon kesediaan saudara untuk membantu saya dalam penelitian ini.

Berikut ini disajikan sejumlah Pernyataan dari dua angket yaitu **pernyataan I** adalah “**Angket Kepuasan Pasien**” dan **Pernyataan II** adalah “**Angket Pelayanan Perawatan**”.

Pilihlah salah satu jawaban dari empat alternatif jawaban yang tersedia, yang sesuai dengan pendapat saudara dengan memberi tanda silang.

Contoh :

Dokter dan perawat selalu bersikap ramah bila bertemu pasien SS S TS STS
Adapun alternatif jawaban yang tersedia :

SS , Untuk jawaban Sangat Setuju

S , Untuk jawaban Setuju

TS , Untuk jawaban Tidak Setuju

STS, Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju

Seandainya saudara keliru memilih alternatif jawaban yang tersedia maka beri tanda (=) dan kemudian beri tanda silang (X) pada jawaban yang dibetulkan.

Jawaban yang anda berikan tidak ada yang salah, semua benar. Jawaban yang anda berikan terjaga kerahasiannya dan tidak akan mempengaruhi status anda saat ini. Oleh karena itu saya sangat mengharapkan saudara menjawab sejujurnya.

Akhirnya atas bantuan saudara saya mengucapkan terima kasih dan selamat mengerjakan.

Hormat Saya,

Rahma Ayuda

PERNYATAAN I

No	BUTIR ITEM	PILIHAN JAWABAN			
1	Selain tempat pengobatan secara fisik, rumah sakit juga memberikan pelayanan konseling bagi pasiennya	SS	S	TS	STS
2	Saya merasa dokter dan perawat selalu memahami keadaan diri saya	SS	S	TS	STS
3	Konseling tidak pernah dilakukan oleh dokter kepada pasiennya	SS	S	TS	STS
4	Perawat kurang memberikan perhatian pada pasien mengenai masalah kesehatannya	SS	S	TS	STS
5	Menurut saya dokter dan perawat bekerja dengan teliti sehingga jarang terjadi kesalahan dalam menganalisis penyakit	SS	S	TS	STS
6	Saya merasa dokter yang ada di rumah sakit memperhatikan saya walaupun saya dari kalangan bawah	SS	S	TS	STS
7	Saya merasa bahwa perawat bekerja kurang teliti sehingga sering terjadi kesalahan	SS	S	TS	STS
8	Menurut saya dokter dan perawat tidak menghormati pasien yang status ekonomi lebih rendah	SS	S	TS	STS
9	Setiap kali saya datang ke rumah sakit ini, perawat dan dokter dapat memberikan informasi yang jelas tentang keadaan penyakit	SS	S	TS	STS
10	Semua pasien selalu diperhatikan dan diberikan perawatan yang baik	SS	S	TS	STS
11	Saya merasa bahwa pengobatan di rumah sakit sangat lama	SS	S	TS	STS
12	Selama saya di rawat inap, dokter kurang memperhatikan diri saya	SS	S	TS	STS
13	Bila terjadi kegagalan dalam pengobatan dokter selalu menjelaskan kepada pasien dan keluarganya	SS	S	TS	STS
14	Dokter dan perawat selalu menanggapi setiap keluhan pasien dan keluarganya	SS	S	TS	STS
15	Bila terjadi kegagalan dalam tindakan medis dokter selalu mendiarkannya atau tidak ada tindakan lanjutan	SS	S	TS	STS
16	Saya tidak suka berobat di sini karena para perawat tidak pernah memberikan semangat	SS	S	TS	STS

	kepada pasiennya selama dirawat				
17	Para perawat bertindak segera dan bekerja dengan teliti	SS	S	TS	STS
18	Saya suka berobat di sini karena pihak rumah sakit tidak bertele-tele dan memudahkan sistem pengobatan	SS	S	TS	STS
19	Rumah sakit dan para perawatnya bekerja dengan ceroboh	SS	S	TS	STS
20	Para perawat menjadi bosan untuk melayani pasien yang selalu mengalami keluhan	SS	S	TS	STS
21	Dengan lengkapnya fasilitas kesehatan pasien atau keluarga akan memberikan kemudahan bagi mereka selama dirawat inap	SS	S	TS	STS
22	Saya merasa sangat puas berobat di rumah sakit ini karena perawatnya banyak dan mudah dihubungi	SS	S	TS	STS
23	Mobil ambulance sulit didapatkan apabila terjadi sesuatu yang mendadak	SS	S	TS	STS
24	Sewaktu saya masuk rumah sakit ini sistem administrasinya terlalu lama dan panjang	SS	S	TS	STS
25	Menurut saya rumah sakit sudah menjalankan sistem pengobatan dengan benar	SS	S	TS	STS
26	Setiap saya memerlukan pertolongan perawat, ia selalu datang dengan cepat	SS	S	TS	STS
27	Bila saya membutuhkan informasi tentang keadaan diri saya maka dokter dan perawat tidak memberitahunya	SS	S	TS	STS
28	Menurut saya dokter dan perawat yang ada di rumah sakit masih kurang	SS	S	TS	STS
29	Rumah sakit telah memiliki tempat perawatan medis yang cukup baik dan bertindak segera bila ada pasien yang mengalami kesulitan	SS	S	TS	STS
30	Selain berfungsi untuk mengobati pasien dokter sering mendengarkan permasalahan yang dialami pasien	SS	S	TS	STS
31	Peralatan medis di rumah sakit masih sangat kurang sehingga mengakibatkan lambatnya pertolongan	SS	S	TS	STS
32	Menurut saya para perawat bekerja sangat lambat sehingga saya tidak mau berobat	SS	S	TS	STS
33	Saya senang berobat ke rumah sakit ini karena perawat dan sistem administrasinya baik dan murah	SS	S	TS	STS

34	Setiap bertemu pasien, dokter dan perawat selalu tersenyum dan bersikap ramah	SS	S	TS	STS
35	Biaya pengobatan disini terlalu mahal tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan	SS	S	TS	STS
36	Saya tidak suka di rawat inap karena dokter yang memeriksa jarang datang	SS	S	TS	STS
37	Menurut saya dokter dan perawat jarang sekali mengalami kegagalan dalam tindakan	SS	S	TS	STS
38	Saya suka berobat di sini karena dokter selalu datang setiap hari	SS	S	TS	STS
39	Di rumah sakit sering terjadi kesalahan dalam memberikan analisis mengenai penyakit	SS	S	TS	STS
40	Dokter dan perawat yang ada di rumah sakit tidak ramah kepada semua pasiennya	SS	S	TS	STS
41	Pasien merasa senang karena kebutuhan yang diperlukan selalu tersedia	SS	S	TS	STS
42	Saya merasa hubungan antara perawat tidak pernah serasi	SS	S	TS	STS
43	Dokter dan perawat selalu berhasil menangani setiap keluhan pasien	SS	S	TS	STS
44	Perawat selalu mendengarkan keluhan pasien dengan baik dan tidak pernah merasa bosan	SS	S	TS	STS
45	Saya tidak suka berobat di sini karena perawat sering melakukan kesalahan	SS	S	TS	STS
46	Saya merasa, dokter dan perawat tidak pernah bekerjasama dengan baik	SS	S	TS	STS
47	Perawat di sini memiliki keterampilan yang baik untuk merawat pasien	SS	S	TS	STS
48	Perawat bekerja dengan cekatan sehingga saya suka berobat disini	SS	S	TS	STS
49	Dokter dan perawat tidak pernah diberikan sanksi, walaupun berbuat kesalahan	SS	S	TS	STS
50	Saya merasa dokter dan perawat bekerjasama dalam memberikan pelayanan kesehatan	SS	S	TS	STS
51	Saya suka berobat di sini karena perawat selalu bersikap sopan	SS	S	TS	STS

PERTANYAAN II					
NO	BUTIR ITEM	PILIHAN JAWABAN			
1	Kalau pasien memanggil perawat, maka ia selalu berada di tempat	SS	S	TS	STS
2	Panggilan pasien selalu dilayani dengan baik	SS	S	TS	STS
3	Pada kelas tertentu pelayanan sangat memuaskan	SS	S	TS	STS
4	Kunjungan dokter selalu tepat waktu	SS	S	TS	STS
5	Para perawat kelihatan sangat cekatan bekerja	SS	S	TS	STS
6	Hasil pemeriksaan dokter mengenai penyakit dengan segera diberitahu	SS	S	TS	STS
7	Diluar "jam dinas" rasanya sulit memanggil perawat	SS	S	TS	STS
8	Perawat terkesan tidak serius merawat pasien	SS	S	TS	STS
9	Perawat jarang senyum dalam memberikan pelayanan kepada pasien	SS	S	TS	STS
10	Tidak ada aturan yang tegas dalam melaksanakan tugas diantara perawat	SS	S	TS	STS
11	Masalah kebersihan salah satu kelemahan yang menyolok	SS	S	TS	STS
12	Dalam melaksanakan tugas, perawat membedakan status ekonomi pasien	SS	S	TS	STS
13	Para perawat selalu berada ditempat bila dibutuhkan	SS	S	TS	STS
14	Ada perhatian khusus terhadap pasien yang mengidap penyakit berat	SS	S	TS	STS
15	Ada kalanya perawat bercanda dengan pasien	SS	S	TS	STS
16	Walaupun larut malam "perawat jaga" sangat disiplin dalam tugas	SS	S	TS	STS
17	Keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan sangat baik	SS	S	TS	STS
18	Perawat sangat menghormati pasien dan keluarganya	SS	S	TS	STS
19	Fasilitas rumah sakit kurang lengkap untuk keperluan memanggil perawat				
20	Dokter yang melakukan kunjungan, waktunya terlalu sedikit	SS	S	TS	STS
21	Saya merasakan perawat dalam ruangan perawatan umumnya sombong	SS	S	TS	STS
22	Apabila perawat dipanggil, maka tidak pernah tepat waktu untuk datang	SS	S	TS	STS
23	Perawat tampaknya mencari perhatian di depan	SS	S	TS	STS

	dokter				
24	Kemampuan dokter dalam menangani pasien tampak kurang	SS	S	TS	STS
25	Perawat segera datang bila dipanggil	SS	S	TS	STS
26	Keluhan para pasien selalu ditanggapi	SS	S	TS	STS
27	Tegur sapa tidak pernah lupa bila perawat masuk ke ruangan pasien	SS	S	TS	STS
28	Setiap hari dokter berkunjung melihat pasien	SS	S	TS	STS
29	Kesopanan sangat menonjol di rumah sakit ini	SS	S	TS	STS
30	Semua pasien dilayani dengan baik tanpa mempertimbangkan latar belakangnya	SS	S	TS	STS
31	Dokter jaga sulit dipanggil bila ada keluhan khusus	SS	S	TS	STS
32	Banyak perawat bersikap acuh tak acuh kepada pasien	SS	S	TS	STS
33	Perawat sering meminta imbalan dari pasien	SS	S	TS	STS
34	Tidak ada jadwal yang tetap untuk kedatangan dokter	SS	S	TS	STS
35	Keterampilan perawat sangat rendah dalam memberikan pelayanan	SS	S	TS	STS
36	Umumnya dokter jaga kurang simpatik dalam penampilan	SS	S	TS	STS
37	Dokter selalu melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin kepada pasien	SS	S	TS	STS
38	Umumnya para dokter sangat ramah bila diajak bicara	SS	S	TS	STS
39	Perawat umumnya sangat sabar meskipun banyak pertanyaan dari pasien	SS	S	TS	STS
40	Perawat sering melihat pasien ke dalam ruangan	SS	S	TS	STS
41	Kebutuhan harian pasien selalu tersedia	SS	S	TS	STS
42	Menurut saya pelayanan perawat tidak sebanding dengan pendapatan mereka	SS	S	TS	STS
43	Saya merasa perawat lama datangnya bila diperlukan	SS	S	TS	STS
44	Para perawat tidak bersedia menampung keluhan-keluhan pasien	SS	S	TS	STS
45	Tidak ada larangan terhadap perawat yang meminta imbalan	SS	S	TS	STS
46	Sering perawat meninggalkan tugas sebelum tugas selesai	SS	S	TS	STS
47	Banyak pasien merasa tidak senang dengan tingkah laku perawat	SS	S	TS	STS

48	Perawat hanya ramah bila mendampingi dokter	SS	S	TS	STS
49	Rumah sakit selalu memudahkan pemeriksaan kesehatan kepada pasien	SS	S	TS	STS
50	Perawat selalu memperhatikan semua penyakit yang diderita pasien	SS	S	TS	STS
51	Saya merasa perawat di rumah sakit ini sangat ramah	SS	S	TS	STS
52	Semua tugas dilaksanakan perawat dengan tepat	SS	S	TS	STS
53	Kualitas kerja perawat maupun dokter menurut saya sangat baik	SS	S	TS	STS
54	Jarang sekali terjadi kegagalan dalam perawatan	SS	S	TS	STS
55	Di rumah sakit ini prosedur pelayanan kesehatan terlalu berbelit-belit	SS	S	TS	STS
56	Sangat banyak perawat yang bekerja lambat	SS	S	TS	STS
57	Dokter yang bertugas kurang menyenangkan bila diajak diskusi	SS	S	TS	STS
58	Perawat melarang pasien terlalu lama menerima tamu	SS	S	TS	STS
59	Kebutuhan pasien jarang terpenuhi	SS	S	TS	STS
60	Sesama perawat selalu berbicara di dalam ruangan sehingga mengganggu pasien	SS	S	TS	STS
61	Dokter bersedia mendengarkan masalah kesehatan pasien	SS	S	TS	STS
62	Dokter sering melakukan kunjungan kepada pasien	SS	S	TS	STS
63	Baik dokter maupun perawat selalu rajin menyapa pasien	SS	S	TS	STS
64	Perawat sering membiarkan pasien dengan bebas untuk dibesuk	SS	S	TS	STS
65	Kebersihan rumah sakit menjadi perhatian utama perawat	SS	S	TS	STS
66	Dokter dan perawat bekerja dengan teliti	SS	S	TS	STS
67	Saya merasa pemeriksaan kesehatan di sini bertele-tele	SS	S	TS	STS
68	Perawat kurang menanggapi panggilan pasien	SS	S	TS	STS
69	Perawat dalam ruangan kurang menghormati pasien dan keluarganya	SS	S	TS	STS
70	Sering perawat membiarkan pasien bebas untuk dibesuk	SS	S	TS	STS
71	Tidak ada teguran pada perawat yang bersikap malas	SS	S	TS	STS
72	Ada kesan perawat beranggapan bahwa pasien	SS	S	TS	STS

	tidak tahu tentang medis				
73	Walaupun ketika istirahat, perawat bersedia datang bila diperlukan	SS	S	TS	STS
74	Perawat segera menanggapi keluhan pasien dan keluarganya	SS	S	TS	STS
75	Dokter dan perawat selalu tersenyum dalam memberikan pelayanan	SS	S	TS	STS
76	Jadwal pergantian petugas dilaksanakan dengan teratur	SS	S	TS	STS
77	Antara dokter dan perawat terbina kerjasama dengan baik	SS	S	TS	STS
78	Dokter jarang melakukan pemeriksaan kesehatan kepada pasien	SS	S	TS	STS
79	Dokter jarang bersedia bila diajak bicara oleh pasien	SS	S	TS	STS
80	Perawat selalu mengacuhkan pertanyaan dari pasien	SS	S	TS	STS
81	Tidak ada koordinasi antara petugas yang berganti	SS	S	TS	STS
82	Pelayanan perawatan dirasakan pasien kurang menyenangkan	SS	S	TS	STS
83	Hasil pemeriksaan terhadap penyakit pasien selalu ditutupi	SS	S	TS	STS
84	Dokter jaga segera datang bila ada keluhan khusus dari pasien	SS	S	TS	STS
85	Perawat dalam bekerja sangat cepat	SS	S	TS	STS
86	Perawat selalu menghormati setiap pasien	SS	S	TS	STS
87	Perawat mengizinkan tamu berkunjung melihat pasien	SS	S	TS	STS
88	Perawat tidak berada di tempat bila dibutuhkan	SS	S	TS	STS
89	Dokter terkesan sombong sewaktu melakukan pemeriksaan kesehatan	SS	S	TS	STS
90	Dokter tidak pernah menegur terlebih dahulu terhadap pasiennya	SS	S	TS	STS
91	Perawat jarang sekali masuk ke ruangan pasien	SS	S	TS	STS
92	Perawat kurang pengetahuannya dalam memberikan pelayanan	SS	S	TS	STS
93	Dokter dan perawat selalu memahami keadaan pasien	SS	S	TS	STS
94	Jadwal makan sering diberikan terlambat oleh perawat	SS	S	TS	STS



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE
TELEPON 7366781, 7366998, 7366781, 7364348, PSWT. 107 FAX. 7360168 MEDAN 20223
E-mail : uma001@indosat.net.id

Nomor : 071/FO/PP/2002
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

Medan, 24 Oktober 2002

Kepada : Yth. Saudara Pimpinan
RSU. Pusat H. Adam Malik Medan
di-
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan saudara untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami,

Nama : Rahma Ayuda
No. Stambuk : 98.860.0056
Program Study : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data pada RSU Pusat H. Adam Malik Medan.

Guna penyusunan skripsi mahasiswa yang berjudul "**Hubungan Pelayanan Perawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik**".

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Lengkap pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Dan kami mohon kiranya dapat diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada lembaga yang Saudara pimpin.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik
diucapkan terima kasih



DEPARTEMEN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN MEDIK
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT H. ADAM MALIK

Jl. Bunga Lau No. 17
Medan 20136

Telp. (061) 8360381 - 8360341 - 8360143
8360405 - Fax. (061) 8360255

Nomor : LB.00.02.12. 823
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Izin Pengambilan Data

Medan, 31 Oktober 2002.

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area
di-

Medan.

Menghunjuk surai Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
No.71/FO/PP/2002 tanggal 24 Oktober 2002, perihal Izin Pengambilan
Data, An :

Nama : Rahma Ayuda
Nim : 98.860.0056
Institusi : Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
Judul : Hubungan Pelayanan Perawatan Dengan
Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP.H.Adam
Malik.

Pada prinsipnya kami dapat menyetujuinya.

Untuk hal dimaksud agar Mahasiswa / Peneliti dapat mengikuti
ketentuan-ketentuan sbb :

1. Mahasiswa / Peneliti harus mengikuti semua prosedur penelitian yang berlaku di rumah sakit.
2. Hasil Penelitian tidak boleh dipublikasikan tanpa izin pihak Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik Medan.
3. Hasil Karya ilmiah dari penelitian tersebut, harus dikirimkan kepada pihak Rumah Sakit melalui Bidang litbang sebanyak 2 (dua) eksamplar.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih



DEPARTEMEN KESEHATAN DAN KESOS R.I.
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN MEDIK
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT
H. ADAM MALIK



Telp. (061) 8360381- 8360405 - 8360143
8360341 - 8360051 Fax. 8360255

Bunga Lau No. 17
Medan 20136

SURAT KETERANGAN
No. LB.00.02.12. 839

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Drs. H. Amir Hood Siregar, Apt
N i p : 140 062 192
Jabatan : Wadir Penunjang Medis & Penelitian RSUP H. Adam Malik
Alamat : Jl. Bunga Lau No. 17 Medan.

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa :

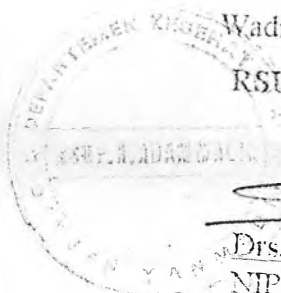
N a m a : Rahma Ayuda
NIM : 98.860.0056
Institusi : Fakultas Psikologi UMA.
Judul : Hubungan Pelayanan Perawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP. H. Adam Malik.


Benar sudah selesai melaksanakan Penelitian dilingkungan RSUP. H. Adam Malik Medan dan telah mengikuti prosedur yang berlaku di Rumah Sakit

Demikian surat keterangan ini dibuat sesuai dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 18 November 2002.

Wadir Penunjang Medis dan Penelitian
RSUP. H. Adam Malik Medan,




Drs. H. Amir Hood Siregar
NIP. 140 062 192.