

**Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dan
kualitas Pelayanan Perawatan Dengan Kepuasan
Pasien Rawat Jalan di Rumah sakit Umum Pusat
H.Adam Malik Medan**

TESIS

Oleh :

BUKTINA BR SURBAKTI

111804061



**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2013

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul Penelitian : Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dan
Kualitas Pelayanan Perawatan Dengan Kepuasan
Pasien di Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik
Medan (Penelitian di Rumah Sakit Umum Pusat
H.Adam Malik Medan)**

Nama : Buktina br Surbakti

Nomor Pokok : 111804061

Menyetujui

Pembimbing I

Dr.Sjahril Effendy. M.Si,MA,M.Psi

Pembimbing II

Drs.Irfan Simatupang, M.SI

**Ketua Program Studi,
Magister Psikologi**

**Direktur Program Pascasarjana
Universitas Medan Area**

Prof.,Dr., H., Abdul Munir.,M.Pd

Prof.Dr.Ir.Retna Astuti K., MS

Telah diuji pada Tanggal 20 Mei 20013

N a m a : Buktina br Surbakti

N P M : 111804061

Panitia Penguji Tesis :

Ketua	: Azhar Aziz,S.Psi,M.Psi
Sekretaris	: Nurmaida Irawani Siregar,S.Psi,M.Si
Pembimbing I	: Dr.Sjahril Effendy.MSi,MA,MPsi,MH
Pembimbing II	: Drs.Irfan Simatupang,MSi
Penguji Tamu	: Prof.Dr. Abdul Munir,MPd

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Buktina br Surbakti

NPM : 111804061

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini dengan judul :

“Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Perawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan” adalah benar merupakan hasil penelitian yang saya kerjakan sendiri tanpa meniru atau menjiplak hasil penelitian orang lain, apabila dikemudian hari bahwa tesis ini tidak orisinil/asli dan merupakan hasil plagiat maka saya bersedia di cabut gelar Magister yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, terimakasih.

Medan, 20 Mei 2013

(Buktina br Surbakti)

ABSTRAK
HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KUALITAS
PELAYANAN PERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH
SAKIT UMUM PUSAT H.ADAM MALIK MEDAN

Oleh:

Buktina Surbakti
111804061

Kepuasan pasien mengandung arti suatu keadaan dimana pasien mendapat perhatian dan kesehatan sebagaimana yang diharapkan. Semakin banyak perhatian dan pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan pasien, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi. Rasa puas pada pasien dapat tercapai apabila faktor-faktor dari kepuasan itu sendiri telah terpenuhi, termasuk didalamnya komunikasi interpersonal perawat dan kualitas pelayanan perawatan. Perawat yang tidak memiliki komunikasi dan sikap yang tidak baik akan membuat keadaan pasien semakin buruk, begitu juga sebaliknya (Robert, 1995).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Perawat Dan Kualitas Pelayanan Perawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Haji Adam Malik Medan. Hipotesa yang diajukan adalah ada hubungan positif antara komunikasi interpersonal perawat dan kualitas pelayanan perawatan dengan kepuasan pasien.

Subjek penelitian adalah pasien rawat jalan yang memenuhi karakteristik sampel yang telah ditentukan, yang berjumlah 100 orang pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Incidental sampling*.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah terdapat hubungan positif yang signifikan antara komunikasi interpersonal perawat dan kualitas pelayanan perawatan dengan kepuasan pasien. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien Freg = 3,430 ; $p = 0,041$; $p < 0,050$. Dengan demikian maka hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini, dinyatakan diterima. Komunikasi interpersonal perawat dan kualitas pelayanan perawatan memberikan pengaruh sebesar 22,2% terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini maka diketahui bahwa masih terdapat sebesar 77,8% pengaruh dari variabel lain terhadap kepuasan pasien. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien tersebut antara lain ; kurangnya pengetahuan pasien, Kurangnya kesadaran pasien memeriksakan diri sedini mungkin, Rumah sakit letaknya terlalu jauh, kurangnya kepercayaan terhadap rumah sakit, terbatasnya obat terhadap penyakit tertentu, pasien yang kurang mampu (menggunakan Jamkesmas) merasa sangat bertele-tele kalau berobat di rumah sakit. Diketahui bahwa komunikasi interpersonal perawat dan kualitas pelayanan perawatan tergolong baik, dan pasien tergolong puas, sebab selisih antara nilai rata-rata empirik lebih tinggi, melebihi bilangan satu SB atau SD.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Komunikasi Interpersonal , Kualitas Pelayanan Perawatan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan berkah dan rahmat-Nya sehingga penulisan Tesis ini dapat diselesaikan walaupun dengan berbagai kekurangan dan ketidak sempurnaan. Adapun judul tesis ini adalah sebagai berikut : **“Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Perawatan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Mailk Medan”**. Semoga dengan diselesaikannya penulisan tesis ini, yang mana merupakan salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan Program Studi Magister Psikologi di Universitas Medan Area diharapkan dapat bermanfaat bagi para pembaca. Dan kepada para pembaca, apabila terdapat kekurangan pada tesis ini diharapkan dapat memberikan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan tesis ini.

Pada kesempatan ini juga, tak lupa saya ucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik, yakni sebagai berikut :

1. Sebagai Insan yang berbudi luhur maka yang pertama dan utama saya memanjatkan segala Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulisan ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Prof.Dr.H.Ya`kub Matondang selaku Rektor Universitas Medan Area.

3. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area Prof.Dr.Ir.Hj.Retno Astuti Kuswardani,MS
4. Bapak Prof.Dr.H..Abdul Munir, M.Pd, selaku Ketua Program Pascasarjana Psikologi Universitas Medan Area
5. Bapak Dr. Sjahril Effendy Pasaribu, M.Si,M.A,M.Psi,MH selaku Pembimbing I dalam penelitian yang peneliti lakukan, yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam membimbing peneliti, serta memberikan kritik, dan saran yang bersifat membangun dan selalu tersenyum dalam membimbing peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan tesis ini dengan hasil yang maksimal.
6. Bapak Drs. Irfan Simatupang, M.Si, selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, bijaksana dalam membimbing peneliti, serta memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun
7. Dosen Penguji yang telah juga memberikan arahan dan pedoman baik itu pada saat seminar proposal, seminar hasil maupun sidang penguji tesis ini.
8. Direktur Rumah Sakir Umum Pusat H.Adam Medan yang telah memberikan izin mengadakan penelitian di Rumah Sakit
9. Seluruh Staff di Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik yang telah memotivasi serta membantu penyelesaian tesisi ini.
10. Suami tercinta yang selalu memberi perhatian, motivasi, doa dan dukungan penuh mulai masa perkuliahan sampai saat penyelesaian tesis ini, serta anakku tersayang Andy Efratno IP.Ginting dan Elisabeth Joraina

br Ginting yang selalu memberi semangat dan keceriaan kepada orang tuanya.

11. Kepada keluargaku yang telah membantu di dalam penyelesaian tesis ini baik dalam bentuk moril maupun materi.
12. Kepada teman-teman se-angkatan di Magister Psikologi pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area
13. Dan yang terakhir adalah kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam memberikan segala saran dan dorongan serta masukan yang sangat berarti di dalam penyelesaian tesis ini

Akhirnya saya mengucapkan Puji Syukur Kepada Yang Maha Kuasa, semoga penulisan tesis ini memberikan banyak manfaat baik bagi diri saya sendiri maupun kepada para pembaca dan juga kepada para peneliti yang akan meneliti lebih jauh tentang masalah yang diangkat pada tesis ini.

Medan, Mei 2013

Penulis

BUKTINA BR SURBAKTI

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	I
LEMBAR PENGESAHAN	II
ABSTRAK	III
ABSTRAC	IV
DAFTAR ISI.....	V
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi masalah	11
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	12
1. Manfaat Teoritis	12
2. Manfaat Praktis	12

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pasien.....	13
1. Pengertian Kepuasan Pasien.....	13
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien	13
3. Aspek-aspek Kepuasan Pasien	13
4. Standar Kepuasan	13

B. Komunikasi.....	25
1. Pengertian Komunikasi.....	25
2. Jenis-jenis Komunikasi.....	27
3. Komunikasi Interpersonal.....	28
4. Tujuan Komunikasi Interpersonal	30
5. Faktor-faktor Komunikasi Perawat	32
6. Aspek-aspek Dalam Komunikasi Interpersonal	34
7. Perawat	38
C. Pelayanan Perawatan.....	39
1. Pengertian Pelayanan Perawatan	39
2. Penilaian Kualitas Pelayanan Perawatan	43
3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perawatan	44
4. Aspek-aspek Perawatan	47
D. Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan	
Kepuasan Pasien.....	50
E. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawatan Dengan	
Kepuasan Pasien.....	53
F. Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dan Kualitas	
Pelayanan Perawatan Dengan Kepuasan Pasien	57
G. Kerangka Konseptual	60
H. Hipotesis.....	60
BAB III. METODE PENELITIAN	61
A. Tempat dan Waktu Penelitian	61

B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	62
C. Definisi Operasional Penelitian.....	62
D. Populasi, Sampel	63
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	64
F. Metode Pengumpulan Data	65
G. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	70
H. Tehnik Analisa Data	72

BAB IV. PELAKSANAAN, ANALISIS DATA, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

74

A. Orientasi Kancan dan Persiapan Penelitian.....	74
1. Orientasi Kancan	74
2. Persiapan Penelitian.....	80
3. Uji Coba Alat ukur Penelitian	83
B. Pelaksanaan Penelitian	88
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	89
D. Pembahasan.....	95

BAB V. PENUTUP.....

100

A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

1.Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri.

Rangkuti (2006) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

Menurut Kotler (2005), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Jika kinerja tersebut berada di bawah harapan pelanggan, maka pelanggan tersebut merasa dikecewakan, jika memenuhi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang

puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Perusahaan yang bergerak dalam usaha jasa, khususnya rumah sakit sudah harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan mereka dapat diterima oleh konsumennya, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan kerja sama dalam jangka waktu yang panjang. Salah satu strategi yang umum dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Sejalan dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan medis menyebabkan masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih jasa pelayanan dari suatu rumah sakit. Perubahan tersebut disebabkan pula oleh makin meningkatnya pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat yang menimbulkan adanya kecenderungan di masyarakat untuk menuntut pelayanan rumah sakit yang lebih baik dan berkualitas. Keadaan tersebut menyebabkan persaingan yang ketat antar rumah sakit dimana setiap rumah sakit berlomba-lomba menjadi yang terbaik.

Konsumen akan merasa puas dengan jika harapan konsumen sama atau melebihi dari apa yang kemudian dirasakan. Dengan demikian, keberhasilan perusahaan dalam menjalankan usaha dapat dilihat dari seberapa konsumen merasa puas dengan layanan yang diperoleh. Menciptakan kualitas pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, (2007). Manajemen administrasi rumah sakit (2nd ed.). Jakarta: UI-Press.
- Aditama, (2002). Rumah Sakit dan Konsumen. Jakarta PPFKM UI
- Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis Jakarta, Bima
- Arikunto S. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Azwar, A , 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Carpenito, 1998, Rencana Asuhan dan Dokumentasi Keperawatan, (Edisi Bahasa Indonesia), Jakarta; EGC
- Departemen kesehatan Republik Indonesia, 2002, *Standar Praktek Keperawatan Bagi Perawat kesehatan*. Jakarta
- 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
- Dharmayasa. (1990). *Analisis Kepuasan Pasien Yang Mendapat Pelayanan di Unit Rawat Inap Kelas III RSUP Sanglah Denpasar, Tesis (tidak diterbitkan): Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada*. Yogyakarta
- Effendy, 1993, *Komunikasi dan Moderenisasi*. Bandung; PT. remaja rosdakarya
- Gaffar, L.O. 1999. *Pengantar Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC.
- Gerson, R.F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:PPM
- Hadi, 2000, *Metodologi research*. Yogyakarta. Penerbit . Andi
- Hariadi, *Aspek Etik Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit, Seminar Etiko legal dan Hukum dalam Pelayanan di Rumah Sakit*, RSSA, Malang, 2004
- Jalaluddin Rakhmat, 2000. Psikologi Komunikasi. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Junaidi, 2003. Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kebutuhan Rasa Aman Pasien di Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan. Skripsi (tidak diterbitkan). Medan: Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

- Karyoso, 1994, Pengantar Komunikasi bagi siswa perawat. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran. EGC
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. PT. INDEKS Kelompok Media, Jakarta.
- Lewi, 1992, *Management Information System and Customer satisfaction* Bird Wallet publishing Compani, New Jersey. USA
- Lili weri, A, 1991, *Komunikasi Antar Pribadi*, Bandung. Penerbit. PT. Citra Aditya Bakti
- Lismidar. 1989. *Proses Keperawatan*. Jakarta. UI. Press
- Lopez, 1994. 1994. *Manajemen Kualitas dalam Penerapan ISO 2000*. Jakarta; PT Gramedia
- Milana, R, 1997, *Persepsi Pasien Rawat Jalan Fisioterapi Terhadap Pelayanan Fisioterapi di RSUD UKI*. Jakarta. FKM Ui. Jakarta
- Mulyana, 2000. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya
- Onong Uchjana Effendy, 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. PT.Citra Aditya Bakti. Bandung
- Priharjo, 1995. *Praktek Keperawatan Profesional*, Jakarta; ECC
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Menaikkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN – JP*. PTGramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Redaksi Rumah Sakit (1996). *Petunjuk dan Penjelasan Teknis Tentang Akreditasi Rumah Sakit: Media Perhimpunan Rumah Sakit Indonesia*.
- Robert, J.G, 1995, *Komunikasi Interpersonal Dalam Keperawatan*. Jakarta; Penerbit Buku Kedokteran; EGC
- Sekaran, U. 1992. *Research Methods for Business*. USA: John Wiley Inc
- Smet, B .1994. *Psikologi Kesehatan*. Jakarta; Pt. Grasindo
- Soejadi, 1996. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta; Katiga Bina
- Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono.2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Wibowo, A.E. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media

<http://www.kajianpustaka.com/2012/10/komunikasi-interpersonal.html>

<http://sandra-hickover.blogspot.com>)

http://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi_intrapersonal





UNIVERSITAS MEDAN AREA

PROGRAM PASCASARJANA

Program Studi : Magister Administrasi Publik – Magister Agribisnis
Magister Hukum – Magister Psikologi

Jalan Setia Budi No. 79-B Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331 Medan 20120

Nomor : 399 /Wadir Ak./PPS-UMA//2013
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

Kepada Yth. :
Direktur Rumah Sakit Umum
H. Adam Malik Medan
Di -
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya Tugas Akhir mahasiswa Program Pascasarjana Magister Psikologi Universitas Medan Area, kami mohon kesediaan Saudara untuk memberikan izin kepada mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini

N a m a : Buktina Br. Surbakti
NPM : 111804061
Program Studi : Magister Psikologi
Konsentrasi : Industri dan Organisasi

Untuk melaksanakan pengambilan data di instansi yang Saudara pimpin sebagai bahan melengkapi tugas-tugas penulisan Tesis pada Program Pascasarjana Magister Psikologi Universitas Medan Area.

Disamping itu perlu kami sampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut diatas mengambil judul "**Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap tingkat Kepuasan Pasien DI Rumah Sakit Umum H. Adam Malik Medan**".

Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Medan, Maret 2013

Wakil Direktur
Bidang Akademik,

Ir. Erwin Pane, MS

Tembusan :

1. Ketua Program Studi – M.PSi

2. Pertanggung



KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL BINA UPAYA KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT
H. ADAM MALIK

Jl. Bunga Lau No. 17
Medan 20136

Telp. (061) 8360381
(061) 8360405

SURAT KETERANGAN

No. LB.02.03.II.4. 119

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr.Purnamawati,MARS
NIP : 195703311985 01 2001
Jabatan : Direktur SDM & Pendidikan RSUP H.Adam Malik Medan
Alamat : Jl. Bunga Lau No. 17 Medan.

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa / Peneliti :

Nama : Buktina br Surbakti
NIM : 111804061
Institusi : Pasca Sarjana Magister Psikologi UMA.
Judul : " Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Perawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

Benar telah selesai melaksanakan penelitian di lingkungan RSUP H.Adam Malik sesuai prosedur dan ketentuan penelitian yang berlaku di RSUP H.Adam Malik Medan.

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

Medan, April 2013

Direktur SDM & Pendidikan,



Dr.Purnamawati,MARS

NIP.1957 0331 1985 01 2001