

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP RSU. BUNDA THAMRIN MEDAN  
TAHUN 2012**

**Citra Triwahyuni<sup>1</sup>, Siti Khadijah Nasution<sup>2</sup>, Fauzi<sup>3</sup>**

- 1. Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara**
- 2. Staf Pengajar Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara**

**ABSTRACT**

*Service given by doctor and nurses is one of the factors deciding on the quality of hospital services. The type of this research was an explanatory research which was aimed to explain the influence quality of service on the level of satisfaction of the in-patients in Bunda Thamrin Hospital in 2012.*

*The population were 420 in-patients on March. The sample were 81 respondent and determined by using accidental sampling. The data were collected by using questionnaires and analyzed by using multiple linear regression tests with the level of reliability of  $\alpha = 0.05$ .*

*The result of the research showed that the variables which had significant influence on the inpatients satisfaction was the doctors, service quality ( $p = 0.000$ ). The variables which had not influence on the in-patients, the management's service quality ( $p=0.467$ ), satisfaction were the service quality of the nurse ( $p = 0,584$ ), the service quality of serving food and nutrition ( $0,105$ ), the service quality of medical support ( $p = 0,243$ ), and the quality of environment ( $p = 0,737$ ). It was suggested to the management of the Bunda Thamrin Hospital increased the quality of the doctor services to the patients*

*Keywords: Quality of service, Satisfaction, patient*

**Pendahuluan**

Dimensi mutu pelayanan dan kepuasan pasien merupakan dua hal paling penting didalam Pelayanan Rumah Sakit (RS).

Ini mengharuskan rumah sakit harus secara proaktif mengembangkan mutu pelayanan (seperti pelayanan dokter dan perawat, pelayanan administrasi, pelayanan ruangan,

ketersediaan sarana penunjang medis dan non medis), dan menjadikan rumah sakit menjadi bersifat terbuka dalam menghadapi setiap perubahan.

Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin Medan merupakan salah satu industri jasa kesehatan yang mempunyai komitmen yang tinggi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan memuaskan.

Dari hasil laporan tahunan di RSUD. Bunda Thamrin Medan diketahui jumlah *Bed Occupancy Rate* (BOR) yang didapat dari pasien rawat inap di RSUD. Bunda Thamrin Medan selama setahun terakhir yaitu pada bulan Januari-Desember 2011 seperti terlihat pada Tabel 1

**Tabel 1. BOR Pasien Rawat Inap RSUD. Bunda Thamrin Medan dengan 86 Tempat Tidur Bulan Januari – Desember 2011.**

Bulan	Jumlah Pasien	Jumlah Hari Rawatan	BOR (%)
Januari	430	1835 hari	71,12%
Februari	362	1477 hari	57,24%
Maret	380	1652 hari	64,03%
April	324	1201 hari	46,55%
Mei	503	1997 hari	77,40%
Juni	451	1896 hari	73,49%
Juli	416	1356 hari	52,56%
Agustus	361	1532 hari	59,38%
September	395	1689 hari	65,47%
Oktober	585	2384 hari	89,42%
November	401	1503 hari	58,26%
Desember	483	1623 hari	62,71%

Apabila dilihat dari pencapaian RSUD. Bunda Thamrin Medan, data-data tersebut memperlihatkan tingkatan BOR

yang naik turun pada pasien rawat inap di RSUD. Bunda Thamrin Medan bahkan sampai dibawah standart Depkes, dimana standart ketentuan BOR dari Depkes adalah 60%-80%.

Berdasarkan latar belakang penelitian, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut bagaimana pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD. Bunda Thamrin Medan Tahun 2012.

### Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan survei dengan tipe *explanatory research*, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh mutu pelayanan rumah sakit (pelayanan penerimaan, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan ruangan, pelayanan penunjang medik dan pelayanan makanan dan gizi) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD. Bunda Thamrin Medan Tahun 2012.

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin yang terletak di Jalan Sei Batang Hari No.28-30. Penelitian dilakukan pada bulan Maret 2012. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD. Bunda Thamrin pada bulan Maret Tahun 2012 sebanyak 420 pasien yang didapat dari rata-rata jumlah pasien rawat inap perbulan.

Adapun tujuan penelitian adalah menjelaskan pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD. Bunda Thamrin Medan Tahun 2012.

Penelitian ini diharapkan ada manfaatnya seperti,

1. Masukan untuk Pemerintah Kota Medan Khususnya Dinas Kesehatan

agar dapat memberdayakan rumah sakit yang terdapat di Kota Medan untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan.

2. Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi program peningkatan mutu pelayanan pasien di RSUD. Bunda Thamrin Medan.
3. Melatih, menguji dan mengembangkan kemampuan berpikir penulis di dalam penulisan karya ilmiah.

Besar sampel diperoleh dengan rumus Notoadmodjo (2002).

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh besar sampel:

$$n = \frac{420}{1 + 420(0,1^2)}$$

$$n = 80,76$$

Jumlah responden ditambah menjadi 81 responden. Pemilihan sampel dilakukan secara aksidental (accidental sampling). Analisa data dilakukan dengan menggunakan uji statistik regresi berganda untuk mengetahui ada pengaruh mutu variabel independen terhadap variabel.

### Hasil dan Pembahasan

Gambaran frekuensi responden secara rinci dapat dilihat pada tabel 1, sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik di RSUD. Bunda Thamrin Tahun 2012

No	Kelompok Umur	Jumlah	
		n	%
1	Usia dewasa muda (21-40)	38	46,9
2	Usia dewasa madya (40-60)	22	34,9
3	Usia lanjut (> 60)	2	2,5
Jumlah		81	100

  

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		n	%
1	Laki-laki	42	51,9
2	Perempuan	39	48,9
Jumlah		81	100

  

No	Pendidikan	Jumlah	
		n	%
1	SD	-	-
2	SLTP	2	2,5
3	SLTA	30	37,0
4	PT	49	60,5
Jumlah		81	100

  

No	Pekerjaan	Jumlah	
		n	%
	BUMN	51	63,0
	Karyawan Swasta	21	25,9
	Wiraswasta	9	11,1
Jumlah		81	100

Penelitian hasil distribusi kepuasan responden berdasarkan mutu penerimaan pasien secara rinci dapat dilihat pada tabel 2, sebagai berikut:

**Tabel 2. Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Penerimaan Pasien**

No.	Mutu Pelayanan Penerimaan Pasien	Tidak puas		Kurang puas		Puas	
		F	%	F	%	F	%
1.	Sikap petugas dalam menerima pasien di rumah sakit	22	27,2	31	38,3	28	34,5
2.	Kejelasan informasi tentang prosedur/peraturan rawat inap disampaikan dengan jelas	17	21,0	21	25,9	43	53,1
3.	Kemudahan/kecepatan proses pendaftaran pasien di rumah sakit	18	22,2	23	28,4	40	49,4
4.	Penampilan petugas di bagian pasien rumah Sakit	19	23,5	27	33,3	35	43,2
5.	Kondisi ruangan di bagian penerimaan pasien di rumah Sakit	14	17,3	27	33,3	35	43,2

Hasil penelitian menunjukkan distribusi responden tentang sikap petugas dalam penerimaan pasien di rumah sakit lebih banyak pada kurang puas dengan 31 responden (38,3%), responden mengenai kejelasan informasi tentang prosedur/peraturan rawat inap dengan jelas lebih banyak pada puas dengan 43 responden (53,1%), responden tentang kemudahan/kecepatan proses pendaftaran lebih banyak pada puas sebanyak 40 responden (49,4%),

responden tentang penampilan petugas di bagian penerimaan yang puas lebih banyak pada puas sebanyak 35 responden (43,2%), dan responden tentang kondisi ruangan di bagian penerimaan yang lebih banyak pada puas yaitu sebanyak 35 responden (43,2%).

Penelitian hasil distribusi kepuasan responden berdasarkan mutu pelayanan dokter secara rinci dapat dilihat pada tabel 3, sebagai berikut:

**Tabel 3. Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan dokter**

No.	Mutu Pelayanan dokter	Tidak puas		Kurang puas		Puas	
		F	%	F	%	F	%
1.	Perhatian dan tanggapan yang diberikan dokter pada saat mengutarakan keluhan	18	22,2	36	44,4	27	33,4
2.	Kejelasan informasi yang diberikan dokter tentang penyakit	18	22,2	31	38,3	32	39,5
3.	Jadwal kunjungan dokter untuk memeriksa	17	21,0	32	39,5	32	39,5
4.	Keseriusan dokter dalam menangani keluhan	19	23,5	26	32,1	36	44,4
5.	Kemudahan dokter mudah dihubungi	19	24,5	37	45,6	25	30,9

Hasil penelitian menunjukkan distribusi responden tentang perhatian dan tanggapan dokter saat mengutarakan keluhan yang lebih banyak pada kurang puas sebanyak 36 responden (33,4%), responden tentang kejelasan informasi yang di berikan dokter lebih banyak pada kategori puas yaitu sebanyak 32 responden (39,5%), responden tentang jadwal kunjungan dokter untuk memeriksa pendapat responden sama

pada kategori kurang puas dan puas yaitu sebanyak 32 responden (39,5%), responden tentang keterampilan dokter dalam menangani keluhan lebih banyak pada kategori puas yaitu 36 responden (44,4%), dan Distribusi responden tentang kemudahan dokter untuk dihubungi lebih banyak pada kategori kurang puas yaitu sebanyak 37 responden (45,6%).

Penelitian hasil distribusi kepuasan responden berdasarkan mutu pelayanan

perawat secara rinci dapat dilihat pada tabel 4, sebagai berikut:

**Tabel 4. Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Perawat**

No.	Mutu Pelayanan Perawat	Tidak puas		Kurang puas		Puas	
		F	%	F	%	F	%
1.	Perhatian dan keramahan perawat ketika mengutarakan keluhan	17	21,0	45	55,6	19	23,4
2.	Sikap perawat dalam berkomunikasi dan memberikan perawatan	14	17,3	40	49,4	27	33,3
3.	Keterampilan perawat dalam memberikan perawatan	18	22,2	36	44,4	27	33,4
4.	Keteraturan perawat dalam melakukan rutinitasnya	21	25,9	32	39,5	28	34,6
5.	Kejelasan informasi tentang tindakan perawat yang akan di lakukan	18	22,2	40	49,4	23	28,4

Hasil penelitian menunjukkan distribusi responden tentang perhatian dan keramahan perawat ketika mengutarakan keluhan lebih banyak yang merasa kurang puas yaitu 45 responden (55,6%), responden tentang sikap perawat dalam berkomunikasi dan memberikan perawatan lebih banyak pada kurang puas yaitu sebanyak 40 responden (49,4%), distribusi responden tentang keterampilan perawat dalam

memberikan perawatan lebih banyak pada kategori kurang puas sebanyak 36 responden (44,4%), responden tentang keteraturan perawat dalam melakukan rutinitas lebih banyak pada kurang puas yaitu sebanyak 32 responden (39,5%), dan Distribusi responden mengenai kejelasan informasi tentang tindakan perawat yang akan dilakukan juga lebih banyak pada kategori kurang puas yaitu sebanyak 40 responden (49,4%).

Penelitian hasil distribusi kepuasan responden berdasarkan mutu kualitas ruangan

secara rinci dapat dilihat pada tabel 5, sebagai berikut:

**Tabel 5. Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Mutu Kualitas Ruangan**

No.	Mutu Lingkungan Fisik	Tidak puas		Kurang puas		Puas	
		F	%	F	%	F	%
1.	Kebersihan peralatan seperti kasur, spre, sarung bantal, dan keadaan di ruangan	14	17,3	30	37,0	37	45,7
2.	Kebersihan kamar mandi dan ketersediaan air di kamar mandi ruangan	12	14,8	25	30,9	44	54,3
3.	Keadaan pencahayaan dan ventilasi di ruangan rawatan	11	13,6	24	29,6	46	56,8
4.	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan di sekitar ruangan	10	12,3	27	33,3	44	54,3
5.	Keamanan anda selama dirawat di rumah sakit ini	10	12,3	32	39,5	39	48,2

Hasil penelitian menunjukkan distribusi responden tentang kebersihan linen seperti kasur, spre, sarung bantal lebih banyak pada puas yaitu sebanyak 37 responden (45,7%), responden tentang kebersihan kamar mandi dan ketersediaan air lebih banyak pada kategori puas yaitu sebanyak 44 responden (54,3%), responden tentang pencahayaan/ventilasi lebih banyak pada

kategori puas sebanyak 46 responden (56,8%), responden tentang kebersihan dan kenyamanan ruangan lebih banyak pada puas sebanyak 44 responden (54,3%), dan Distribusi responden tentang keamanan selama dirawat di rumah sakit lebih banyak pada kategori puas yaitu sebanyak 39 responden (48,2%).

Penelitian hasil distribusi kepuasan responden berdasarkan mutu penunjang medik

secara rinci dapat dilihat pada tabel 6, sebagai berikut:

**Tabel 6. Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Penunjang Medik**

No.	Mutu Pelayanan Penunjang Medik	Tidak puas		Kurang puas		Puas	
		F	%	F	%	F	%
1.	Prosedur/proses pelayanan dan kecepatan hasil diagnosa dari pelayanan penunjang medik	10	12,3	30	37,1	41	50,6

2.	Kelengkapan dan berfungsi tidaknya peralatan di bagian penunjang medik	9	11,1	24	29,6	48	59,3
3.	Ketersediaan dan kualitas obat yang di berikan	9	11,1	24	29,6	48	59,3
4.	Kejelasan informasi tentang pemberian obat	8	9,9	25	30,9	48	59,2
5.	Kebersihan dan kenyamanan ruangan di bagian pelayanan penunjang medik	7	8,6	41	50,6	33	40,8

Hasil penelitian menunjukkan distribusi responden tentang prosedur/proses pelayanan dan kecepatan hasil diagnosa lebih banyak berada pada kategori puas yaitu 41 responden (50,6%), responden tentang kelengkapan/fungsi peralatan lebih banyak pada kategori puas yaitu 48 responden (59,3%), responden tentang ketersediaan dan kualitas obat yang diberikan lebih banyak berada pada

kategori puas yaitu 48 responden (59,3%), responden tentang kejelasan informasi tentang pemberian obat lebih banyak berada pada kategori puas yaitu sebanyak 48 responden (59,2%), dan responden tentang kebersihan dan kenyamanan dibagian pelayanan penunjang medik lebih banyak berada pada kategori kurang puas yaitu sebanyak 41 responden (40,8%).

Penelitian hasil distribusi kepuasan responden berdasarkan makanan dan gizi

secara rinci dapat dilihat pada tabel 7, sebagai berikut:

**Tabel 7. Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Makanan dan Gizi.**

No.	Mutu Pelayanan Makanan dan Gizi	Tidak puas		Kurang puas		Puas	
		F	%	F	%	F	%
1.	Kebersihan makanan yang disajikan	19	23,5	33	40,7	29	35,8
2.	Variasi makanan yang disajikan setiap hari	15	18,5	29	35,8	37	45,7
3.	Kelezatan makanan yang disajikan	16	19,8	35	43,2	30	37,0
4.	Kejelasan informasi tentang diet yang diberikan	20	24,7	30	37,0	31	38,3
5.	Penataan makanan yang disajikan	13	16,0	39	48,2	29	35,8

Hasil penelitian menunjukkan distribusi responden tentang kebersihan makanan yang disajikan lebih banyak berada pada kategori kurang puas yaitu sebanyak 33 responden (40,7%), responden tentang variasi menu makanan lebih banyak berada pada kategori puas

yaitu sebanyak 37 responden (45,7%), responden tentang kelezatan makanan lebih banyak berada pada kategori kurang puas yaitu 35 responden (43,2%), responden mengenai kejelasan informasi tentang diet lebih banyak berada pada kategori puas yaitu sebanyak 31

responden (38,3%), dan distribusi responden tentang penataan makanan lebih banyak berada pada kategori kurang puas yaitu sebanyak 39 responden (48,2%).

Hasil penelitian distribusi kepuasan pasien rawat inap RSUD. Bunda Thamrin yang di dapat adalah seperti yang dicantumkan didalam tabel 8, sebagai berikut:

**Tabel 8. Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Inap**

No.	Kepuasan Pasien Rawat Inap	Jumlah	Persentase
1	Tidak Puas	13	16,0
2	Kurang Puas	36	44,4
3	Puas	32	39,6
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>100</b>

Hasil uji statistik bivariat untuk menjelaskan hubungan variabel independet di gunakan hasil uji statistik korelasi pearson product moment dengan hasil hubungan variabel pelayanan penerimaan responden dengan variabel kepuasan pasien menunjukkan hubungan yang sedang ( $r=0,465$ ) dan berpola positif.

**Tabel 9. Hasil Uji *Correlate Bivariat* Pada Variabel Independen**

No.	Variabel Independen	<i>Correlation Coefficient (r)</i>	<i>Sig (p)</i>
1.	Pelayanan Penerimaan Rumah Sakit	0,465	<0,001**
2.	Pelayanan dokter	0,860	<0,001**
3.	Pelayanan Perawat	0,068	0,597
4.	Pelayanan makanan dan Gizi	0,008	<0,001**
5.	Pelayanan Penunjang Medik	0,485	<0,001**
6.	Pelayanan kualitas ruangan Rumah Sakit	0,098	0,444

Ket. \*\*signifikan

Hubungan variabel pelayanan dokter responden dengan variabel kepuasan pasien menunjukkan hubungan yang kuat ( $r=0,860$ ) dan berpola positif.

Hubungan variabel pelayanan perawat responden dengan variabel kepuasan pasien menunjukkan hubungan yang rendah ( $r=0,068$ ) dan berpola positif.

Hubungan variabel pelayanan makanan dan gizi responden dengan variabel kepuasan pasien menunjukkan hubungan yang rendah ( $r=0,008$ ) dan berpola positif.

Hubungan variabel pelayanan penunjang medik responden dengan variabel kepuasan pasien menunjukkan hubungan yang sedang ( $r=0,485$ ) dan berpola positif.

Hubungan variabel kualitas ruangan rumah sakit responden dengan variabel kepuasan pasien menunjukkan hubungan yang rendah ( $r=0,098$ ) dan berpola positif.

Hasil yang lebih rinci dapat dilihat pada tabel 9, sebagai berikut:

Sedangkan hasil uji statistik multivariat dilakukan dengan analisis multivariat regresi linear berganda karena  $p\text{-value} < 0,25$  dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ), menunjukkan bahwa:

Tidak terdapat pengaruh yang bermakna antara variabel pelayanan penerimaan pasien rumah sakit ( $p = 0,467$ ) terhadap kepuasan pasien rawat inap karena nilai  $p > 0,05$ .

Terdapat pengaruh yang bermakna antara variabel pelayanan dokter ( $p = < 0,001$ ) terhadap kepuasan pasien rawat inap karena nilai  $p < 0,05$ .

Tidak terdapat pengaruh yang bermakna antara variabel pelayanan penunjang medik ( $p = 0,243$ ) terhadap kepuasan pasien rawat inap karena nilai  $p > 0,05$ .

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) adalah 0,749 artinya variabel pelayanan dokter memberikan pengaruh hanya sebesar 74,9% terhadap kepuasan pasien rawat inap, sedangkan sisanya 25,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hasil uji Anova memiliki nilai F hitung 58,558 ( $F = 58,558$ ) dan  $p = 0,000 < 0,05$ . Model persamaan regresi yang terbentuk adalah :

$$Y = - 0,017 (\text{konstanta}) + 0,885X_1$$

Keterangan :

Y = Variabel kepuasan pasien rawat inap di RSUD. Bunda Thamrin

$X_1$  = Variabel Pelayanan Dokter

Berdasarkan persamaan hasil uji statistic diatas, dapat dideskripsikan bahwa apabila dinaikkan satu poin pelayanan dokter maka kepuasan pasien rawat inap akan naik sebesar 0,0885 kali.

Hasil analisis linear berganda ini dapat dilihat secara rinci pada tabel 10, sebagai berikut:

**Tabel 10. Hasil Analisa Regresi Linear Berganda Variabel Independen terhadap Variabel Dependen**

N	Variabel	Taraf	B	R	R	P
o		Sig.			Square	Value
	Konstanta	0,936	-0,017	0,865	0,749	<0,001
1	Pelayanan Penerimaan Rumah Sakit	0,467	0,065			
2	Pelayanan Dokter	<0,001	0,885			
3	Pelayanan Penunjang Medik	0,243	0,104			

Hasil analisis menunjukkan mutu pelayanan penerimaan pasien tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD. Bunda Thamrin Medan ( $p = 0,467 > 0,05$ ).

Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi tentang mutu pelayanan dokter memiliki pengaruh terhadap

kepuasan pasien rawat inap di RSUD. Bunda Thamrin Medan ( $p = 0,000 < 0,05$ ).

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan perawat tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD. Bunda Thamrin Medan ( $p = 0,584 > 0,05$ ).

Hasil analisis menunjukkan bahwa mutu kualitas ruangan tidak

memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD. Bunda Thamrin Medan ( $p = 0,737 > 0,05$ ).

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa persepsi tentang mutu pelayanan penunjang medik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD. Bunda Thamrin Medan ( $p = 0,243 > 0,05$ ).

Hasil analisis dengan uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa mutu pelayanan makanan dan gizi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD. Bunda Thamrin Medan ( $p = 0,105 < 0,05$ ).

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Ada pengaruh yang signifikan yaitu dari pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD. Bunda Thamrin Medan .

### Saran

Diharapkan kepada pihak Manajemen RSUD. Bunda Thamrin Medan melakukan pengawasan yang efektif kepada tiap pelayanan serta dokter yang terdapat di rumah sakit, baik struktural maupun fungsional agar meningkatkan disiplin kerja, sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu pada tiap bidang pelayanannya.

Diharapkan kepada dokter, agar dapat memperhatikan dan menanggapi apa yang menjadi kebutuhan pasien, sehingga pasien akan merasa diperhatikan dan nyaman selama dirawat. Jadwal kunjungan dokter kepada pasien agar selalu tepat waktu agar pasien tidak menunggu terlalu lama menunggu jadwal kunjungan dokter .

### Daftar Pustaka

- Aditama, T.Y, 2003. **Manajemen Administrasi Rumah Sakit**. Universitas Indonesia Press. Jakarta.
- Azwar, Asrul, 1996. **Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan**. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Depkes RI, 1994. **Instrumen Evaluasi Penetapan Standar Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit**. Jakarta.
- ....., 1997. **Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit**, Pusat Pendidikan Dan Latihan Pegawai, Jakarta.
- ....., 2000. **Analisis Sistem Pelayanan Kesehatan Dasar dan POA (Plan Of Action )**. Jakarta.
- ....., 2008. **Manajemen Rumah Sakit**. ([www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id)) Dinas Kesehatan Kota Medan, 2009. **Model Pelatihan TQM**. Medan.
- Hardjosoedarmon, S, 1996. **Dasar-dasar Total Quality Management**. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Irawan H, 2003. **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**. Penerbit Alex Media Kompetindo.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2002. **Pengantar Pendidikan dan Ilmu Perilaku**. Andi Offset, Yogyakarta.
- Reksoprodjo, 2009. **Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit**, UI, Jakarta.
- RSU. Bunda Thamrin, 2010. **Profil Rumah Sakit Bunda Thamrin Medan**