

## DAFTAR PUSTAKA

Arifin, Alwi, darmawangsyah, dan A.T.S. Ilma S. 2011. *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Input Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makasar*. Jurnal MKMI, Volume 7 No 1.

Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.

Endarwati, kurnia. 2012. *Penentuan tarif jasa rawat inap dengan metode activity based costing untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Yogyakarta : universitas negeri Yogyakarta.

Entjang, Indan. 2000. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Bandung : P.T. Citra Aditya Bakti.

Irawan dan Dharmesta Basu Swasta. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.

Kemenkes, RI. 2012. *Pedoman Peningkatan Akses Pelayanan Kesehatan di DTPK*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.

Kemenkes, RI. 2014. *Peraturan Kementerian Kesehatan Tentang Puskesmas*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.

Kemenkes, RI. 2015. *Rencana Strategi Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.

- Kemenkes, RI. 2016. *Standar Pelayanan Minimal Tahun 2016*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.
- Muninjaya. A. A. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di RSU Saras Husada Purworejo*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Medika
- Pohan, Imbolo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- Purwoastuti, Endang dan Elisabeth Siwi Walyani. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Yogyakarta : Pustaka Baru Pers.
- Rachmawati, Ike Kusdyah. 2008. *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta : Andi.
- Republik Indonesia. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Satrianegara, M. Fais. (2009). *Buku Ajar Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.

Setyaningsih, Ira. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lern Service Performance)*. Spektrum Industri No. 2 Volume 11.

Siagian, Sondang. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Sunaringtyas, Rachmawati. 2014. *Studi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Dengan Menggunakan Metode Six Sigma*. Jurnal MHB, Volume 2.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV Sagung Seto.