

DAFTAR PUSTAKA

- al-Assaf, A. F. (Ed.). (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan: Pespektif Internasional*. Jakarta: Egc.
- Amiri, T. M. (1984). *Pokok-Pokok Teori Sistem* (1st Ed.). Jakarta: Cv. Rajawali.
- Atmoko, T. (2011). *Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: Unpad.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bappenas. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik: Laporan Kajian*.
- Chandra Fandy Tjiptono, & Gregorius. (2005). *Service, Quality, Satisfication*. Yogyakarta: Andi.
- Efendi Ferry, & Makhfudli. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori Dan Praktik Dalam Keperawatan*. Retrieved From <https://books.google.Co.Id/Books>
- Gazpersz, V. (2005). *Iso 9001: 2000 And Continual Quality Improvement*. Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, R. W. (2004). *Manajemen* (7th Ed.; W. Chandra Kristiaji, Ed.). Retrieved From <https://Books.Google.Co.Id/Books>
- Hartoyo, P. (Ed.). (2015). *International Standar ISO Quality Management Systems Requirements:ISO 9001* (5th Ed.).
- ISO 9001. (2015). *Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan*. Cognoscenti Consulting Group.
- Kars. (2017). *Standar Akreditasi Rumah Sakit*. Komite Akreditasi Rumah Sakit.
- Kemendes Ri. (2017). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Retrieved From <http://www.Depkes.Go.Id/Article/View/17070700004/Program-Indonesia-Sehat-Dengan-Pendekatan-Keluarga.Html>
- Maryono, D. (2018). *Istilah-Istilah Dalam Kebijakan Dan Manajemen Kesehatan*. Retrieved From <https://Books.Google.Co.Id/Books>
- Muninjaya, A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (2nd Ed.).

- Jakarta: Egc.
- Permenkes No 4 Tahun 2018. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien.* , (2018).
- Permenpan No. 16 Tahun 2014. *Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 16 Tahun 2014.* , (2014).
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan.* Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran Egc.
- Rumah Sakit Pusat Pertamina. (2019). Artikel Rumah Sakit Pusat Pertamina. Retrieved October 25, 2019, From [Http://www.Rspp.Co.Id/Detailberita.Php?Id=157](http://www.Rspp.Co.Id/Detailberita.Php?Id=157)
- Sriyanti, C. (2016). *Mutu Layanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan Modul Bahan Ajar Cetak Kebidanan (Vol. 66).* Retrieved From <http://Bppsdmk.Kemkes.Go.Id/Pusdiksdmk/Wp-Content/Uploads/2017/08/Mutu-Dan-Kebijakan-Layanan-Kesehatan-Komprehensif.Pdf>
- Sutarto. (2006). *Dasar-Dasar Organisasi.* Gajah Mada University Press.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Andi Offset.
- UU No. 25 Tahun 2009. *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.* , (2009).
- UU No 44 Tahun 2009. *Undang Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.* , (2009).
- Who, Oecd, & The Wold Bank. (2018). *Delivering Quality Health Services.* Retrieved From <Http://Apps.Who.Int/Bookorders>.
- Wicaksana, B. (2019). *Model Activity Based Management Change Order Berbasis Economic Value Added Melalui Efektifitas Dan Efisiensi Untuk Meningkatkan Kinerja Keuangan Proyek Dikonstruksi Gedung Kota Surabaya.* Retrieved from <https://books.google.co.id/books>