

## DAFTAR PUSTAKA

Azwar,A., 1996, Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan : Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Donabedian, A. 1980. The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Ann Arbor, MI: Health Administration Press.

\_\_\_\_\_, 1980 . Exploration in Quality and Monitoring Health Administration, Ann Arbor, Michigan, 1980.

Data Rekam Medik RSUD, ( *Melawi : Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Melawi*, 2011 )

Djoko wijono, 2000.manajemen mutu pelayanan kesehatan.surabaya : airlangga university

\_\_\_\_\_, 1999. manajemen mutu pelayanan kesehatan. Vol. I, Surabaya, airlangga, university press

Departemen Kesehatan RI, 1994. Standar Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta : Ditjen Yanmed

Supranto, (2001), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Rineka Cipta, Jakarta.

Sutopo, 2003. Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.

.....,Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Profil RSUD 2010-2011, ( *Melawi : Rumah sakit Umum daerah Kabupaten Melawi*, 2011 )

.