

## DAFTAR PUSTAKA

- Aswar (2010). Mutu asuhan Keperawatan. Direktorat bina upaya kesehatan dasar Ditjen bina upaya kesehatan Kemenkes RI : Jakarta
- Bessom (2010). *Kepuasan Pasien*. Direktorat bina upaya kesehatan dasar Ditjen bina upaya kesehatan Kemenkes RI : Jakarta.
- Elis (2012). Hubungan persepsi pasien dengan kepuasan pelayanan keperawatan. Available at : <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/17324> (diakses 20 Desember 2014).
- Gerson (2008). Konsep pengukuran Kepuasan Pasien. Available at : <http://ritnoeddi.blogspot.com/2011/12/rangkuman-manajemen-resiko.html> (diakses 30 Desember 2014).
- Henri (2012). Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. Available at : <http://repository.unand.ac.id/19754/2/BAB%20I.pdf> (diakses 2 Desember 2014).
- Hidayat Alimul (2008) Pelayanan Keperawatan dalam Pelayanan Kesehatan. Available at : <http://www.bpjs-kesehatan.go.id/statis-6-landasanhukum.html> (diakses 27 Desember 2014).
- John (2014) Pelayanan Asuhan keperawatan. Available at : <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17324/7/Cover.pdf> (diakses 20 Desember 2014).
- Jahid Halimah (2013). Pelayanan kepada masyarakat miskin. Available at : <http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/105/jtptunimus-gdl-senanwiryo-5202-2.pdf> (diakses 25 Desember 2014).
- Kelana Kusuma Dharma, (2011). *Penelitian dalam keperawatan*. Jakarta
- Kemenkes. 2013, Buku Pegangan Asuhan Keperawatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Kloter (2008). Pengertian dan Dimensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. Available at : <http://www.crmsindonesia.org/node/616> (diakses 27 Desember 2014).
- Kloter (2006) Metode Pengukuran Kepuasan. Available at : <http://www.smeru.or.id/report/workpaper/jamsosnas/Jamsosnasind.pdf> (diakses 28 Desember 2014).
- Kozier (2006). Dimensi Kepuasan Pasien Berobat. Available at : [http://sjsn.menkokesra.go.id/dokumen/publikasi/buku\\_reformasi\\_sjsn\\_in d.pdf](http://sjsn.menkokesra.go.id/dokumen/publikasi/buku_reformasi_sjsn_in d.pdf) (diakses 29 Desember 2014).

- Muninjaya (2010). Manajemen Pembiayaan dan kepuasan pasien. Available at : <http://manajemen-pembiayaankesehatan.net/index.php/2012-01-31-09-41-22/93-pjj-monev-bpjs/1079-ii-a-telaah-pustaka> (diakses 28 Desember 2014).
- Suprpto (2009). Pengertian Rawat Inap Kelas III. Available at : <http://www.rawat-inap-kelas-III.html> (diakses 26 Desember 2014).
- Umar (2013). Konsep pengukuran Kepuasan Pasien. Available at : <http://staff.ui.ac.id/system/files/users/hasbulah/material/babiiintroduksiasuransikesehatanedited.pdf> (diakses 29 Desember 2014).
- Wisnu (2012). Pengertian istilah-istilah dari Kesehatan. Available at : <http://www.sanglahhospitalbali.com/v1/penelitian.php?ID=62.html> (diakses tanggal 20 Desember 2014).
- Waluyo (2008). Kepuasan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat. Available at : <http://www.bpjs-kesehatan.go.id/statis-2-visidanmisi.html> (diakses 26 Desember 2014).
- Wilkonson (2006) Asuhan Keperawatan dan cara penyusunan asuhan keperawatan. Available at : <http://www.askep-carapenyusunankeperawatan.go.id/statis-2-visidanmisi.html> (diakses 26 Desember 2014).