

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf.A.F. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan (Perspektif Internasional)*. EGC: Jakarta.
- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar - Ruzz Media.
- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Budiman & Riyanto. (2013). *Kapita Selekta Kuisisioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Salmba Medika.
- Gibson. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Hafid, Muh. Anwar. (2014). *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rsud Syech Yusuf Kab. Gowa*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Hartati, N.Y. (2014). (2014). *Penilaian Kinerja RSUD Dr. Pirngadi Medan dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard*. Medan. Unversitas Sumatera Utara.
- Hidayat, A.A.A. (2010). *Metode Penelitian Kebidanan & Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kambong, M. dkk. (2013). *Hubungan antara Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Talawan Kecamatan Minahasa Utara*. Naskah Publikasi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sam Ratulangi Manado
- Kemenkes RI. (2009). *Sistem Kesehatan Nasional. Bentuk Dan Cara Penyelenggaraan Pembangunan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2010). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010*.
- Kemenkes RI. (2013). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.

- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks, Jakarta.
- Mangkunegara, A. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakara.
- Moeheriono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Ghalia Indonesia.
- Mubarak, W. (2011). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Salemba Medika.
- Muninjaya, A.A. Gde. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Ningrum, Mustika Rinda. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Klinik Thtrumkital Dr. Ramelan Surabaya*. Surabaya: STIKES Hang Tuah Surabaya.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A. (2005). *Delivering Quality Service, The Free Press A Divission of Mac Millan inc, New York*.
- Permenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Ratminto. (2008). *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual: Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Riyanto, Agus. (2011). *Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Satrinegara, F., (2014). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan:Teori Dan Aplikasi Dalam Pelayanan Puskesmas Dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Merdeka.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.

- Simanjuntak, Payaman, J. (2011). *Manajemen dan Evaluasi kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI
- Syafrudin, Theresia, Jomima. (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Trans Info Media.
- Syafrudin. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta: CV. Trans Info Medika.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Total Quality Management*. Perpustakaan Nasional : Yogyakarta.
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Wibowom, A. (2007). *Budaya dan Iklim Organisasi : Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibowo, A. (2011). *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo, A. 2014. *Kesehatan Masyarakat di Indonesia Konsep, Aplikasi dan Tantangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.