

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 2007. Pengantar Administrasi Kesehatan. Bina Rupa Aksara. Jakarta.
- Bagian Pelayanan Medik RSUP Dr. M Djamil Padang. 2014. Laporan Unit Pelayanan 2014. RSUP Dr. M Djamil. Padang.
- Bagian Sumber Daya Manusia RSUP Dr. M Djamil Padang. 2014. Laporan Struktur Kepegawaian 2014. RSUP Dr. M Djamil. Padang.
- Depkes RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Departemen Kesehatan RI. Jakarta
- Effendi, M. 2013. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Adam Malik. Medan : FKM USU.
- Hardisman dkk. 2014. Analisis Teoritis dan Praktis Kebijakan Kesehatan Nasional Indonesia. Diandra Pustaka Indonesia. Yogyakarta.
- Hasibuan. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Idris, A. 2012. Hubungan Indikator Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien dan Loyalitas di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Adam Malik. Medan : Program Pasca Sarjana USU.
- Kementerian Kesehatan. 2005. Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit. Kemenkes. Jakarta.
- Kotler, P. 2003. Marketing Management, 11th Edition. Prentice Hall. Inc. New Jersey.
- Miles, MB , Huberman, MA. 1992. Analisis Data Kualitatif. Jakarta. Universitas Indonesia Press
- Muninjaya, G. 2004. Manajemen Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2007. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Rineka Cipta. Jakarta
- Pedoman Administrasi Pelayanan Kesehatan Tahun 2014. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta.
- Permenkes No 28 tahun 2014 tentang Pengaturan Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2014. Kementerian Kesehatan. Jakarta.

- Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan. 2013. Badan Penyelenggara Jaminan Sosia. Jakarta.
- RSUP Dr. M Djamil Padang. 2013. Laporan Tahunan 2013. RSUP Dr. M Djamil Padang.
- Soetono dan Oktarina. 2014. Sistem Pelayanan Kesehatan Nasional Berorientasi Pelayanan Primer, Kedudukan, Peranan, dan Pendidikan Dokter Layanan Primer. Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Manajemen. Alfabeta. Bandung.
- Sunarto,C dkk. 2004. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume 9 No. 4, Hal 177-184.
- Terry, GR. 1992. Dasar-Dasar Manajemen. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Thabrany, H. 2014. Jaminan Kesehatan Nasional. RajaGrafindo. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2006. Manajemen Jasa. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Kementerian Dalam Negeri. Jakarta.
- Wahyuni, S. 2009. Analisis Kompetensi Kepala Ruang dalam Pelaksanaan Standar Manajemen Pelayanan Keperawatan dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perawat serta Mutu Pelyanan dalam Mengimplementasikan Model Praktik Keperawatan Profesional di Instalasi Rawat Inap RSUD Banjarnegara. Semarang : Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Zeithaml,V.A dan Bitner, M.J. 1996. Service Marketing. Tata McGraw-Hill.