

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2015. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi kedua. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Alamsyah, D. 2014. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Edisi kedua. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Azwar, A. 2011. Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi ketiga. Bina Rupa Aksara. Jakarta
- Bahar I. 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS TK. III Dr. Reksowidiryo Padang Tahun 2019. *Ensiklopedia of Journal*. Volume 2. Nomor 2.
- Bustami. 2015. Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta : Erlangga.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan di Rumah Sakit. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik
- Depkes RI. Undang-Undang Tentang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009. Jakarta: Depkes RI :2009.
- Fitria R. 2019. Studi Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Dan Faktor Determinan di Tiga Rumah Sakit Kota Padang. *JIUBJ*.
- Haryeni dan Yendra N. 2019. Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Padang : Berpikir Ke Masa Depan. *Menara Ilmu*. Volume XIII. Nomor1: 87-96.
- Herlambang, S dan Murwani, A. 2012. Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Herlambang, S. 2016. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

- Kementerian Kesehatan RI (Kemenkes RI). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2008.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Koentjoro, T. 2011. Regulasi Kesehatan di Indonesia. Yogyakarta: Andi Offset.
- Komar, M. 2020. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun. Health Sciences Journal. Volume 4. Nomor 1: 112-123.
- Kotler, P dan Lane K.L. 2018. Manajemen Pemasaran. Edisi 15 Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Laeliah N, Subekti H. 2015. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. Jurnal Kesehatan Vokasional. Nomor 2:102-112.
- Latupono, A, Maidin, M.A, dan Zulkifli, A. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD. Masohi tahun 2014. JST Kesehatan.
- Machmud R, Maryeti, Isnati dan Abdiana. 2014. Survei Kepuasan dan Manajemen Keluhan Pasien Diabetes Melitus Terhadap Pelayanan Prolanis Askes di RSUP Sumatera Barat. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia. 3(3): 164-171.
- Marsuki N M. 2021. Faktor-faktor Yang Berpengaruh Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Mangkoso Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru. Meraja Journal. Volume 4. Nomor 2: 37-51.
- Mukti, Ali Ghufon. 2013. Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan : Konsep Implementasi. Yogyakarta : PT. Karya Husada.
- Muninjaya, A.A.G. 2014. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Nasution, M.N. 2015. Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Manajement Edisi ketiga. Jakarta : Ghalia Indonesia.

- Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursanti FJ, Hariyanti T, Harjayanti ND. 2018. Faktor- faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pendaftaran pasien RSUD X Malang. Journal of Ners and Midwifery. Volume 5:154-8.
- Ramadhan B, Rahmiati, dan Maulana A. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang. Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha. Volume 1. Nomor 1:314-322.
- Pasaribu, Juliana. 2016. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan Labuhanbatu Utara Tahun 2016. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
- Pohan, Imbalo S. 2013. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta : EGC.
- Putri VJ. 2018. Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. Global Health Science. Nomor 3:387-393.
- Salman. 2019. Pengaruh Mutu Layanan Dokter Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta. HSG Journal. Volume 4. Nomor 2: 81-94.
- Satrianegara, M.F. 2014. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (Mixed methods). Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V.W. 2014. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicolegal dan Manajemen Rumah Sakit. Volume 6. Nomor 1: 9-15.
- Timora, A, Pribadi, F. and Marwati, T. 2017. Analisis Perencanaan Taktis Keuangan RS PKU Muhammadiyah Temanggung Periode 2016-2018. JMMR.

- Utami, L W, Purwaningsih dan Ni'mah, L. 2019. Faktor Yang Mempengaruhi Penilaian Terhadap Penurunan Tingkat Kunjungan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Fundamental and Management Nursing Journal*. Volume 2. Nomor 2: 69-74.
- Vincent, G. 2016. *Total Quality Management (3rd Edition)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wijono, D. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga Universitas Press.
- Wira, D. 2014. Hubungan Antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar. *PHPMA*. Volume 2. Nomor 2: 116-120.

