

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Assaf AF, 1997, Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta: EGC

Azrul Azwar, 1998, Pengantar Administrasi Kesehatan, Jakarta: Bina Rupa Aksara.

Anwar Hadi, 2007, Pemahaman dan pemaparan ISO/IEC17025:2005, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, Tersedia pada [www.tokopedia.com](http://www.tokopedia.com)

AP Purwanto dkk, 2011, Standarisasi Laboratorium Klinik, Semarang: Bagian Patologi Klinik Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.

Deming Edward W, 1986, Out of Crisis, USA: Cambrige University, Tersedia pada <http://elqorni.wordpress.com>

Donabedian Avedis, 1980, The Definition Of Quality And Aproach To Its Managements. London: Health Administration Press, Tersedia pada [en.wikipedia.org](http://en.wikipedia.org)

Dwi Pangastuti Marheini, 2010, Peran Customer Relations Dalam Membangun Citra Positif Pada Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas, Tersedia pada [www.ejurnal.com](http://www.ejurnal.com)

Effective Customer Complain Handling For Front Liner, tersedia pada [www.proxsis.co.id](http://www.proxsis.co.id)

Fred Luthans, 1977, Organization Behavior, New York:McGrawHill, Tersedia pada [www.amazone.com](http://www.amazone.com)

Fiegenbaum Vallin Armand, 1991, Total Quality Control, New York: MC Graw-Hill. Tersedia pada [wikipedia.org](http://wikipedia.org).

Ferri Gunawan, dkk, 2008, Pedoman Praktek laboratorium yang Benar (good laboratory practice), cetakan ke 3, Jakarta: Direktorat Bina pelayanan Medik. Direktorat Bina pelayanan Penunjang Medik, Tersedia pada [www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Febriyanti Sri, 2013, Mutu Pelayanan kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP Dr. M. Djamil Kota Padang Tahun 2013, Padang: FKM Unand.

Febriyanti W, 2013, Mutu pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dan Kepuasan Pasien, Tersedia di [www.bidan2009.blogspot.com](http://www.bidan2009.blogspot.com)

Gage, Susan M, 2006, Strategi Pelayanan Pelanggan.Cetakan 1,Yogyakarta: ARGO Publisher.

Gufon Mukti Ali, 2007, Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan, Yogyakarta: Karya Husada Mukti. Tersedia pada <http://ucs.selselib.net>

Greg Cooper, 2010, Assuring The Quality Of Examination Procedure, Tersedia pada [www.westgard.com](http://www.westgard.com)

Hadi. A, 2000. Sistem manajemen Mutu Laboratorium, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Handayani. D, 2014, Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi Tahun 2013

Herlambang Susatyo, Murwani Arita, 2012, Cara mudah memahami manajemen kesehatan Dan Rumah Sakit, Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Hermanto Dadang, 2010, Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr.H.Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kaltim

Instalasi Laboratorium Sentral RSUP Dr. M. Djamil Padang, 2007, Standar Pelayanan Minimum revisi 2 Instalasi laboratorium Klinik, Padang: RSUP DR. M. Djamil

Instalasi Laboratorium Sentral RSUP Dr. M. Djamil, 2012, Laporan Kegiatan tahun 2012, Padang : RSUP Dr. M Djamil.

Instalasi Laboratorium Sentral RSUP Dr. M. Djamil, 2013, Laporan Kegiatan tahun 2013, Padang : RSUP Dr. M Djamil.

Instalasi Laboratorium Sentral RSUP Dr. M. Djamil, 2014, Laporan Kegiatan tahun 2014, Padang : RSUP Dr. M Djamil.

Instalasi Laboratorium Sentral RSUP Dr. M. Djamil, 2016, Laporan Kegiatan Tahun 2016, Padang: RSUP Dr. M. Djamil.

ISO 15189, 2009, Laboratorium Klinik: Persyaratan Mutu dan Kompetensi, Tersedia pada [bsn.go.id](http://bsn.go.id)

Junadi P, 1991, Seminar Survey Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. Jakarta: RSPAD Gatot Subroto, 17 Agustus 1991, Tersedia pada [Jendela rumah sakit.blogspot.co.id](http://Jendela rumah sakit.blogspot.co.id)

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 1998, Pedoman Pengelolaan Laboratorium Klinik Rumah Sakit, Jakarta: Direktorat Pelayanan Medik Rumah Sakit Khusus dan Swasta Sub Direktorat Penunjang Medik. Tersedia pada [www.scrib.com](http://www.scrib.com)

Kementerian Kesehatan RI, 2003, Kepmenkes no 364/Menkes/SK/III/ 2003 tentang Laboratorium kesehatan, Jakarta : Kemenkes

Kemeneq PANRB Republik Indonesia, 2004, Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta: Biro Hukum. Tersedia pada [www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2005, Permenkes No 496/Menkes/SK/IV/2005 tentang Pedoman Audit Medis Di RS. Jakarta: Dirjen Yanmedis. Tersedia pada [www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.298/Menkes/SK/III/2008 tentang Pedoman Akreditasi Laboratorium Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Tersedia pada [www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Kementerian Kesehatan RI, 2010, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 411/Menkes/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik, Jakarta: Biro Pelayanan Medik, Tersedia pada [www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Kementerian Kesehatan RI, 2010, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1438 / Menkes / PER / IX / 2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran, Jakarta: Biro Pelayanan Medik, Tersedia pada [www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Kementerian kesehatan RI 2013, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Yang Baik.

Kementerian kesehatan RI 2015, Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015 – 2019, Jakarta : Kemenkes RI

Kosasih, E. N, 2008, Tafsiran Hasil pemeriksaan Laboratorium klinik, edisi ke 2. Tangerang: Kharisma Publishing Group, Tersedia pada [bukupedia.com](http://bukupedia.com)

Kotler P, dan Kevin L Keller, 2008, Manajemen Pemasaran Jasa edisi ke tiga belas jilid 2. Jakarta: Erlangga, Tersedia pada [www.belbuk.com](http://www.belbuk.com)

RSUP DR M. Djamil Padang Tahun 2015, Laporan Tahun 2015, Padang : Bagian Perencana RSUP DR. M. Djamil. Padang.

Lesmana Hans, 2008, Analisis Hubungan Kepuasan Pasien dan Kepuasan Dokter dengan Minat Kembali Pada Instalasi Laboratorium RSUD Labuang Baji Makasar

Lestari Rinda M. Pd, 2014. Aplikasi Pelaksanaan SOP Pemeriksaan Hematologi Analyzer dengan Alat Pentra 60 Di RSUP Dr. M. Djamil Padang, Padang

Milton Roemar I, 1988, Quality Assessment And Assurance In primary Health care. Geneva: WHO Offset Publication. Tersedia pada [www.ncbi.nlm.nih.gov](http://www.ncbi.nlm.nih.gov)

Manor, PG, 1999, Turn Around Times in The laboratory: A riview of the Literature. Clin Lab Science; Mar-Apr 1999, Tersedia pada [www.findarticles.com](http://www.findarticles.com)

Machmud Rizanda, 2008, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Padang: Fakultas Kedokteran Universitas Andalas, Tersedia pada [www.ejurnal.com](http://www.ejurnal.com)

Muninjaya G. AA, 2004, Manajemen Kesehatan. Jakarta: EGC, Tersedia pada [damandiri.com](http://damandiri.com)

Mustofa. A, 2008, Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSU PKU Muhammadiyah Temanggung

Nugroho Aditya, 2007, ISO 9001: Leading You The Way, Jakarta: PT AIMS Perdana.

Nursalam, 2008, Proses dan Dokumentasi Keperawatan Konsep dan Praktek Edisi 2. Jakarta : Salemba Medik, Tersedia pada [www.belbuk.com](http://www.belbuk.com)

Novayanti Sumita, 2013, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Laboratorium sentral RSUP Dr. M. Djamil Kota Padang, Padang

Octavia Ade, Suswitaroza, Anwar Putri Aulia, 2011, Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Raden M. Taher Jambi, Provinsi Jambi: Biro Ekonomi pembangunan, Tersedia pada [www.ejurnal.com](http://www.ejurnal.com)

Purnama Nursya'bani, 2005, Manajemen Kualitas Perpektif Global, Tersedia pada [www.palasarionline.com](http://www.palasarionline.com)

Perigo Daniel Marque, Robero Rogerio, 2003, The ISO 15189, Tersedia pada [www.westgard.com](http://www.westgard.com)

Pohan Imbalo S, 2007, Jaminan Mutu layanan Kesehatan Dasar-Dasar pengertian dan Penerapan, Edisi 1, Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

Paptiwi, 2010, Pengelolaan Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Kesehatan, Tersedia pada <http://pustaka.unpad.ac.id>.

Ria Aprini, 2016, Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Paru Rumah Sakit Tingkat III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2015

Riswanto, 2010, Tinjauan Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik Rumah Sakit, Jakarta. Tersedia [www.blobspot.com](http://www.blobspot.com)

RSUP Dr. M. Djamil Padang, 2015, Laporan Tahun 2015, Padang : Bagian Perencanaan.

RSUP Dr. M. Djamil Padang, 2015, Rencana Strategis RSUP Dr. M.Djamil Padang tahun 2015-2019, Padang

Sabarguna Boy S, DR.dr. H, 2008, Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit, Edisi revisi, Jakarta: Sagung Seto.

Safrudin, 2010, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Gandrungmango Cilacap

Sopiyudin Muhammad, dr,M.Epid, 2011, Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan, Jakarta: Salemba Medika. Tersedia pada [www.books.google.co.id](http://www.books.google.co.id)

Subekti Dede, 2009, Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan Umum Puskesmas di Kabupaten Tasik Malaya Tahun 2009



Tjokronegoro Arjatmo Prof.dr.PhD, 1999, Metoda Penelitian Bidang Kedokteran, Jakarta: Balai penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.

Tjiptono Fandi, 2004, Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, Tersedia pada [library.um.ac.id](http://library.um.ac.id)

Thahjono Koentjoro T, 2007, Regulasi kesehatan di Indonesia, Yogyakarta: Andi Yogyakarta. Tersedia [www.belbukpedia.com](http://www.belbukpedia.com)

Wahono Satria Romi W, 2001, Pengantar manajemen organisasi, Jakarta: Lembaga Pengetahuan Indonesia. Tersedia pada [www.romisatriawahono.net](http://www.romisatriawahono.net)

W. Herlina. R, 2010, Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Laboratorium Dinkes Kota Surakarta

Wijono Djoko.dr.Ms, 2008, Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan pasien Prinsip dan Praktek, Surabaya: CV Duta Prima Airlangga

Zardo L., Bilwani. Et al, 2003, Determination Of Delay turn Around Time (TAT) Of sta Test and its Causes: An Akuh Experience, Karachi: J Pak Med Assoc. Tersedia [www.ncbi.nlm.nih.gov](http://www.ncbi.nlm.nih.gov)

