

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-assaf. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Andriani, A. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi*. Tesis. STIKes Yarsi Sumbar Bukittinggi.
- Arifin, M. zainal. (2017). Survei Kepuasan Masyarakat pada Pasien Pemegang kartu jombang Sehat di Puskesmas Mojoagung Babupaten Jombang, 1–8.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan (Ketiga)*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. (P. A. Rina astikawati, Ed.). Padang.
- Hariyanto, S. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik di Kantor UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung, 1–23.
- Hazfiarini, A. (2016). Indeks kepuasan pasien bpjs kesehatan terhadap pelayanan rumah sakit mata masyarakat jawa timur.
- Herwindo, suryo. (2013). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo.
- Hidayat, A. A. (2007). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Idris, F. (2016). *Peraturan Kendali Mutu dan Kendali Biaya pada Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan nasional*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Iqbal, M. (2004). *Pelayanan yang Memuaskan: Kisah Refleksi arti strategi SDM dan Benang Merah Pelayanan*. Jakarta: PT Elex media Kompotindo.
- Iqbal, M. (2007). *Pelayanan Yang Memuaskan*. Jakarta: PT Elex media Kompotindo.
- Ishaq, M. (2013). Community Satisfaction Index in Outpatient Installation Pulmonary Hospital Jember.
- Kartikaningdyah, E. (2010). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang.
- Kemenkes RI. (2018). Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit edisi 1. *Standar*

- Akreditasi Rumah Sakit*, 1–175. <https://doi.org/362.11>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). Kamus Indikator Kinerja Rumah Sakit dan Balai. Retrieved from <https://www.persi.or.id/images/2017/manmutu/kamus-indikator-kinerjars.pdf>
- Kurdi, M. (2016). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang.
- Mandala, A. (2014). Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Samsat Kabupaten Pandegelang.
- Mboi, N. (2013). *Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: MENKES.
- Menpan. (2004). *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Mote, P. (2008). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Puskesmas Ngesrep Semarang*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Muninjaya, A. a. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ningtyas, R. (2013). Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan di puskesmas bandarharjo di Kecamatan Semarang Utara.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Puspitasari, D. (2013). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan, (070916014).
- Putra, R. E. (2013). Indeks Kepuasan Keluarga Pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam.
- Putri, A. D. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Penerimaan Pelayanan Administratif di kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru.
- Putri, A. E. (2014). *Paham JKN Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Friedrich-Ebert-Stiftung.

Rayes, S. N. (2013). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan Askes Rawat Inap di Rumah Sakit Umum daerah Sembawa, (April), 103–106.

Rose. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan.

RSK, P. (2017). *Profil Rumah Sakit Kusta dr Rivai Abdullah*. Sumatra Selatan: Rumah Sakit Kusta dr Rivai Abdullah.

Rusmaningsih, E. (2017). *Analisis Kepuasan Pelayanan Keperawatan pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Pandan Arang Boyolali*. Tesis. STIKes Muhammadiyah Klaten.

Sabarguna, S. B. (2004). *Pemasaran Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium RS Islam Jateng.

Satrianegara, F. (2009). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.

Shan, L., Li, Y., Ding, D., Wu, Q., Liu, C., Jiao, M., ... Ren, J. (2016). Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care : Effects of Trust , Medical Insurance and Perceived Quality of Care, 1–19.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0164366>

Sondahk, J. (2013). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Trans Info Media.

Subiroso, S. B. (2011). *Sanitasi Lingkungan dan Bangunan Pendukung Kepuasan Pasien Rumah sakit*. Jakarta: Salemba Medika.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.

Sukanti, S. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. *Among Makarti*, vol.8 no.1, 1–15.

Supranto, J. (2008). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Renika Cipta.

Suroso, J. (2011). Indeks Kepuasan Pasien suatu Rumah Sakit Swasta di Purwokerto, 14–24.

Suryanan. (2010). *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Universitas Pendidikan Indonesia.

Syafrudin. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan untuk Bidan*. Jakarta:

Trans Info Media.

Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media.

Wahdania. (2015). Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar, 1(April).

Wanarto, G. B. (2013). *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan oleh Pelanggan*. Jawa Timur: Trans Info Media.

Widodo. (2005). *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Semarang I*. Pasca sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Wijono, D. (1996). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Teori, strategi dan aplikasi)* (Vol 2). Jakarta: Airlangga University Press.

Wismanu, R. E. (2018). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gambiran Kota Kediri, 4(1), 18–26.

Yusnita, W. (2017). Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tegal Angus pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Puskesmas Tegal Angus  
Community Satisfaction Index in the National Health Coverage Era.

