

DAFTAR PUSTAKA

- [AHRQ] Agency for Healthcare Research and Quality. Making Health Care Safer II: an Updated Critical Analysis of the Evidence for Patient Safety Practice. <https://archive.ahrq.gov/research/findings/evidence-based-reports/ptsafetyII-full.pdf>. [viewed 8 April 2017]
- Alamsyah, D. dan R. Muliawati. 2013. Pilar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat. Yogyakarta. Nuha Medika. 210 hal.
- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktik. Jakarta. Rineka Cipta. 412 hal.
- Azwar, S. 2013. Metode Penelitian. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. 146 hal
- Dahlan, M.S. 2010. Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel. Jakarta. Salemba Medika. 232 hal.
- Muhammad, A. and M. Khan. 2012. Evaluating Patients' Satisfaction Using SERVQUAL Model: A Case of Ayub Medical Complex, Pakistan. 11:9-20. www.ksgresearch.org/papers/ETMR-15-259.pdf. [diakses 26 Maret 2017]
- Azwar, A. 2007. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan. 194 hal.
- Buchbinder, S. 2014. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta. EGC. 369 hal.
- Budiarto, E. 2013. Biostatiska untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat. Jakarta. EGC. 309 hal.
- Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya, Jakarta. Gelora Aksara Pratama. 119 hal
- Daryanto, dan I. Setyabudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta. Gava Media. 174 hal
- [DKK] Dinas Kesehatan Kota Padang. 2013. Profil Kesehatan Kota Padang Tahun 2012. Padang. DKK Padang. 234 hal
- [DKK] Dinas Kesehatan Kota Padang. 2014. Profil Kesehatan Kota Padang. Padang Tahun 2013. DKK Padang. 234 hal
- [DKK] Dinas Kesehatan Kota Padang. 2015. Profil Kesehatan Kota Padang. Padang Tahun 2016. DKK Padang. 162 hal
- Firdaus, F. F. dan A. Dewi. 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul [tesis]. Yogyakarta. Universitas Muhammadiyah. 65 hal.

- Lee, H., Y Lee., and D. Yoo. 2000. The Determinants of perceived quality and Its Relationship with Satisfaction. *Journal of Services Marketing* 14 (3) : 217-23
- Jusriani, Junaid, dan Lisnawaty. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe Tahun 2016. 4:6-10. [sitedi.uho.ac.id/uploads_sitedi/J1A212016_sitedi_JUSRIANI%20\(J1A212016\).pdf](http://sitedi.uho.ac.id/uploads_sitedi/J1A212016_sitedi_JUSRIANI%20(J1A212016).pdf). [diakses 4 April 2017]
- [Kemenkes RI] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2013. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta. Kemenkes RI. 28 hal.
- [Kemenkes RI] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta. Kemenkes RI. 24 hal.
- [Kemenkes RI] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2015. Profil Kesehatan Indonesia 2015. Jakarta. Kemenkes RI. 403 hal.
- [Kemenkes RI] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Penguatan Layanan Kesehatan. Jakarta. Kemenkes RI. 30 hal.
- Kohn, L.T., J.M. Corrigan., and M.S. Donaldson. 1999. To err is human: Building a safer healthsystem. Institute of Medicine, National Academy Press. 5 : 47-51.
- Macinko, J., B. Starfield., and T. Erinosho. 2009. The Impact of Primary Healthcare on Population Health in Low- and Middle-Income Countries. 32(2):150–171. <https://insights.ovid.com/pubmed?pmid=19305227> [diakses 20 Februari 2017]
- Mas'ud, A. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Metode ServQual (Studi Kasus pada Tiga Apotek). *Jurnal Kesehatan Masyarakat* 4 (2):56-74.
- Mosadeghrad, A.M. 2014. Factors Influencing Healthcare Service Quality. 3(2):77–89. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4122083/>. [diakses 24 Februari 2017]
- Mubarak, W. Iqbal., dan N. Chayatin. 2009. Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi. Jakarta. Salemba Medika. 406 hal.
- Mukti, A.G. 2007. Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan : Konsep Implementasi. Yogyakarta. PT. Karya Husada Mukti. 326 hal.
- Mukti, W.Y., A. Hamzah., dan M. Nyorong. 2013. Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *J. Kesehatan Masyarakat* 2 (3):35-41. Makassar

- Mulyadi, D., U.M. Fadli., dan F.C.K. Ningsih. 2013. Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang. *J. Administrasi kesehatan Indonesia* 2 (3):1206-1208.
- Mumu, L.J., G.D. Kandou., dan D.V. Doda. 2015. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/download/7460/7530> . (diakses 19 Oktober 2017)
- Muninjaya, G. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Jakarta. EGC. 112 hal.
- Nadi, A., J. Shojaee., G. Abedi., H.Siamian., E. Abedini., and F. Rostami. 2016. Patients' Expectations and Perceptions of Service Quality in the Selected Hospitals. *Journal of the Academy of Medical Sciences in Bosnia and Herzegovina* 70(2): 135–139.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta. Salemba Medika. 359 hal.
- Oliaee, Z., A. Jabbari., and S. Ehsanpour. 2016. An Investigation on the Quality of Midwifery Services from the Viewpoint of the Clients in Isfahan Through Servqual Model. *21(3):291-296*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27186207> (Diakses 12 Oktober 2017)
- Pohan, I. S. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian*. Jakarta. EGC. 567 hal.
- Pomey, M.P., H. Hihat., M. Khalifa., P. Lebel., and A. Neron. 2015. Patient partnership in quality improvement of healthcare services : Patient's inputs and Challenges Faced. *Patient Experience Journal* 2 (1) : 29-42
- Prasetyawati, A.E. 2011. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Untuk Kebidanan Holistik*. Yogyakarta. Nuha Medika. 273 hal.
- Rames, W.S. 2012. Patients' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain. *International Journal of Business and Social Science* 3 (4): 131-141.
- Rustam, E., A. Arifin, dan Darmawansyah. 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Talakar. 2:6-8. [Repository.unhas.ac.id/bitstream/handle JURNAL%20RUSTAM%20EFENDI.pdf](https://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/JURNAL%20RUSTAM%20EFENDI.pdf). [diakses 26 Maret 2017]
- Sabarguna, B. S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi*. Jakarta. CV Sagung Seto. 161 hal.

- Satrianegara, M.F. 2014. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Masyarakat. Salemba Medika, Jakarta. 286 hal.
- Singarimbun M., dan S. Effendi. 2014. Metode Penelitian Survei. Jakarta. LP3ES. 319 hal.
- Singer, S., H. Gotze., H. Witzqmann., R.D. Kortman., A. Lehmann., M. Hockel., R. Schwarz., and J. Hauss. 2009. Quality of Care and Emotional Support from the Inpatient Cancer Patient's Perspective. 8:723-731. <http://europepmc.org/abstract/med/19330348>. [diakses 29 Juli 2017]
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D. Bandung. Alfabeta. 334 hal.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung. Alfabeta. 630 hal.
- Sulaeman, E.S. 2014. Manajemen Kesehatan : Teori dan Praktik di Puskesmas. Yogyakarta. Salemba Medika. 434 hal.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Rineka Cipta. 300 hal.
- Suryatama, E. 2014. Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu. Jakarta. Kata Pena. 432 hal.
- Syaibani, A. 2010. Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Grogol Kabupaten Sukoharjo [tesis]. Surakarta. Universitas Sebelas Maret. 90 hal.
- Tjiptono, C. 2016. Service Quality Satisfaction. Yogyakarta. Andi Offset 362 hal.
- Tjiptono, F. 2007. Total Quality Management ,. Yogyakarta. Andi. 415 hal.
- Trimurthy, I. 2008. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang [Tesis]. Semarang. Universitas Diponegoro. 125 hal.
- Tulumang, S.J., G.D Kandou., dan C.R Tilaar. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang Manado. Jikmu 5 (2b) : 546-556.
- Wirdawati., S. Oruh., dan A. Tulleng. 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Wara Utara Kota Palopo. Jurnal Media Kesehatan 10 (2): 223-235.