

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2010. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Alamsyah, D. 2011. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Arwani. 2002. Komunikasi dalam Keperawatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Australian Council for Safety and Quality in Health Care. 2005. Complaints Management Handbook for Health Care Services. Page 5-11
- Azwar, A. 2011. Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi ketiga. Bina Rupa Aksara. Jakarta.
- Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Donaldson, Liam J. 2000. *An Organization with a Memory*. London: The Stationery Office. Page 19-47
- Effandillus, E.T. 2013. Metodologi Penelitian Kesehatan: Bahan Seminar Pelatihan Penulisan Karya Ilmiah. Padang. Universitas Baiturrahmah.
- Fatmawati T dan Susanto. 2016. Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakt PKU Muhammadiyah Bantul. Jurnal Medicolegal dan Manajemen Rumah Sakit. Volume 5. Nomor 2:150-156
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty Growing and Keeping Customers*. Jakarta: Erlangga.
- Gruber, T. 2004. *Marketing Theory: The Complaint Management Process. The Privacy Marketing Review. Academic Weblog on Information Privacy and Relationship Marketing*. Page 1-7.
- Hasibuan, M.S.P. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herlambang, S dan Murwani, A. 2012. Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Herlambang, S dan Murwani, A. 2016. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

- Irawan A, Nawawi J dan Ahmad B. 2016. Manajemen Komplain Pelayanan Kesehatan di RSUD. Marauke.
- Isnati. Model Investigasi Keluhan Layanan yang Efektif Komprehensif dan Terstruktur (IYET) dalam Upaya Peningkatan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung [Disertasi]. Padang. Program Pascasarjana Universitas Andalas. 236 hal.
- Juse. 1983. Qc Circle Headquarters. Diterjemahkan oleh Rochmulyati hamzah. Seri Manajemen 77. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Kau, Ah-Keng dan Elizabeth Wan-Yiun Loh. 2006. The effects of service recovery on consumer satisfaction: a comparison between complainants and non complainants. *Journal of Service Marketing*. 20 (2): 101-111
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/MENKES/SK/III/2008. Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Koentjoro, T. 2007. Regulasi Kesehatan di Indonesia. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P dan Lane K.L.2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta.
- Kusbaryanto. 2010. Peningkatan Mutu Rumah Sakit dengan Akreditasi. *Mutiara Merdeka Volume 10. Nomor 1: 86-89*
- 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. 2008. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat FK UNAND*. 2 (2): 186-190.
- Machmud R, Savitri R, Mardanus A, Fitria Y, Maryeti Isnati, *et al.* 2012. Survey terhadap 10 Rumah Sakit Pemerintah di Kabupaten Sumatra Barat Tahun 2012 dalam penanganan keluhan pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat FK UNAND*.
- Machmud R, Maryeti, Isnati, dan Abdiana. 2014. Survei Kepuasan dan Manajemen Keluhan Pasien Diabetes Melitus Terhadap Pelayanan Kesehatan Prolanis Askes di RSUP Sumatra Barat. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*. 3 (3): 164-171

- Mahsun, M. 2013. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFE.
- Majid, A. 2016. Pengaruh Pelatihan dan Supervisi Kepala Ruangan Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar. *Jurnal Mirai Management*. Volume 1. Nomor 2: 310-412
- Mangkunegara, A.P. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moehariono. 2014. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muninjaya, A.A.G. 2014. Manajemen Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Muninjaya, A.A.G. 2014. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Nafisah, U dan Wulandari, R.D. 2014. Benchmarking Mutu Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Berdasarkan Trilogi Juran. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Volume 2. Nomor 4:263-271
- Nasution, M.N. 2005. Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management Edisi kedua. Jakarta.: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, H. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Nofrinaldi, Meliala A, Utarini A. 2006. Persepsi dan Pengaruh Sistem Pembagian Jasa Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Jiwa Mandani. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Volume 09. Nomor 02: 65-71
- Notoatmodjo, S. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novadilastri. 2004. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan RSUP. Dr M Djamil Padang. Tesis Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. Padang.
- Nursal, Dien GA. 2017. Pengembangan Model Keselamatan Pasien berdasarkan Malcolm Baldrige di Puskesmas Poned dalam Implementasi Keselamatan Ibu dan Anak. Program Studi Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat. FK Unand
- Pardede, J.P. 2017. Analisis Komparatif Implementasi Program TQM dan Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan di RS. Bina Kasih Dan RS. Lancang Kuning. UNRI. Pekanbaru.

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 tentang Upah Minimum.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.

Pohan, I.S. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: Buku Kedokteran EKG.

Rohmadi. 2003. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kinerja Dan Penyusunan Rekomendasi Peningkatan Kinerja Tenaga Pelaksana Gizi Puskesmas Di Kabupaten Wonosobo Tahun 2003. Tesis. Universitas Diponegoro. Semarang.

RSUD Rasidin. 2017. Laporan Tahunan 2017. RSUD Rasidin.

RSUD Rasidin. 2018. Laporan Survey Standar Pelayanan Minimum Waktu Tunggu dan Kepuasan Pelanggan RSUD Rasidin Tahun 2018. RSUD Rasidin.

Subarsono, A, G. 2011. Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Salamate G.S, Rattu A.J.M, dan Pangemanan, J.N. 2014. Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Minahasa Tenggara. Volume 4. Nomor 4: 625-633

Susanti, R. 2017. Analisis Hubungan Mutu Pelayanan dan Manajemen Penanganan Keluhan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Sijunjung. Sijunjung.

Satrianegara, M.F. 2014. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta Selatan: Selemba Medika.

Suaedi, F. 2017. Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya. *Electronic Journal Al Tijarah* volume 3. Nomor 1: 79-102

Subekti, D.S.M.P. 2013. Manajemen Komplain Pelanggan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD. Dr. Iskak Tulungagung. Universitas Airlangga.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (Mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.

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

Supriyanto, Y dan Soesanto, H. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. Diponegoro Journal Of Management Volume 1. Nomor 1 :472-480

Sujarweni, V.W. 2014. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Thoha, M, 2010. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, F. 2006. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. 2016. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Vincent, G. 2003. Total Quality Management. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Wibowo, T.P, Subowo dan Sulandri S. 2014. Analisis Manajemen Penanganan Keluhan di Kantor Pertahanan Kota Semarang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Volume 3 No. 1

Workforce and Facilities, NHS Digital. 2017. *Data on Written Complaints in the NHS*

