

DAFTAR PUSTAKA

1. Supartiningsih, S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit*. 2017;6(1).
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
3. Kurniawan, A & Intiasari, D, A. Pengaruh Karakteritik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas. *J Kesmasindo*. 2012;5(2).
4. Laporan Indeks Pembangunan Manusia Tahun 2019 dari United Nations Development Programme (UNDP).
5. Herlambang, S & Murwani, A. *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2012.
6. Bustami. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga; 2011.
7. Redaksi Sehat Negeriku. *Mutu Pelayanan Kesehatan Indonesia Diakui Secara Internasional* [Internet]. 2019. Available from: <http://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20190225/0729569/mutu-pelayanan-kesehatan-indonesia-diakui-secara-internasional/>
8. Elisabet L&. *Jumlah RS di Indonesia* [Internet]. 2018. Available from: <http://siryankes.kemkes.go.id/rsonline/report/>
9. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Data dan Informasi Profil Kesehatan Tahun 2018*. 2018;
10. Putri RN. *Perbandingan Sistem Kesehatan di Negara Berkembang dan Negara Maju*. *J Ilm Univ Batanghari Jambi*. 2019;19(1).
11. *Ekspress P. Masalah Kesehatan di Sumbar Masih Rawan*. 2019;
12. *Legislator : Pelayanan Kesehatan di Sumbar Masih Minim*. 2015.
13. *Dinas Kesehatan Kota Padang. Laporan Tahunan Tahun 2018*. 2018;
14. Yudha Pangestu A. *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Kota Tangerang Selatan*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta; 2013.
15. *Profil Kesehatan Tahun 2018*. Padang: Dinas Kesehatan Kota Padang; 2018.
16. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
17. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.

18. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2007.
19. Kotler P& KKL. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Pt. Indeks; 2007.
20. A, Parasuraman, Zeithaml & B. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Preceptions of Service Quality. 1988;64.
21. Philip K. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prentice Hall; 1997.
22. Rambat L& H. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat; 2001.
23. Departemen Kesehatan RI. Rencana Strategi Departemen Kesehatan. Jakarta: Depkes RI; 2008.
24. Tjiptono F. Total Quality Management. Yogyakarta: Andy; 2003.
25. Juwandi HI. Kepuasan Pelayanan Jasa. Jakarta: Erlangga; 2004.
26. Azwar A. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. 1996: Sinar Harapan; 1996.
27. Bagus. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal Tahun 2010. Semarang: UNDIP FKM; 2010.
28. Isfandyarie A. Tanggung Jawab Hukum dan Sanksi bagi Dokter Buku 1. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher; 2006.
29. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
30. Kementrian Kesehatan RI. Bahan Paparan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta; 2013.
31. Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta; 2011.
32. Budayanti S. Mutu Pelayanan Kesehatan bagi Pasien Askeskin berdasarkan Standar Pelayanan Publik Studi di RSUD Banyumas. Purwokerto: Tesis Manajemen Universitas Jendral Soedirman Purwokerto; 2007.
33. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. 2017;
34. Chairunnisa MP. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. 2015;
35. Sondari A. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015. 2015;