

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Syamsun, M., Najib, M., 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogo, *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Vol 14 No 3, 432-441*
- Agency for Healthcare Research and Quality, 2006, *AHRQ Quality Indicators : Guide to Patient Safety Indicators, version 3.0*, Departement of Health and Human Service, www.qualityindicator.ahrq.com
- Anjaryani, W, D, 2009, Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang, Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang
- Arifin, Zainal., 2012, Rancang Bangun Sistem Business Intelligence universitas sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Akademik (Studi Kasus Universitas Mulawarman), Thesis, Universitas Mulawarman, Samarinda
- Azwar. (2007). Dimensi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Persi Pusat, Jakarta
- Cahyono, B. 2008. Membangun Budaya Keselamatan Pasien Dalam Praktik Kedokteran. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Darlina, D. 2016, Hubungan Pengetahuan Perawat Dengan Upaya Penerapan *Patient Safety* Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh, *Idea Nursing Journal* Vol. VII No. 1, 61-69
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2005. *Standar Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Departemen Kesehatan RI, Jakarta
- Donabedian, A. *The Quality of Care, How Can It Be Assesed? Quality Assurance in Hospitals, Strategies for Assessment and Implementation*, Nancy O.Graham (Ed), Second Edition, Rockville Maryland, An Aspen Publication.1990.
- Fatmanelly. 2010. *Analisis Kinerja RSUD dr. Adnaan WD Tahun 2010 dengan Metode Balanced Scorecard*. UNAND, Padang.
- Geller ES. 2001, *The Pshyehology Of Safety Handbook*. USA: Lewis Publisher .
- Hariyono, W. 2013., Analisis Kesiapan Menghadapi Akreditasi pada Pelayanan Administrasi dan Manajemen di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra Kabupaten Bantul (Telaah Pembeding Pada Akreditasi Rumah Sakit Bidang Pelayanan K3B), *KESMAS, Vol.7, No.2, September 2013, pp. 55 ~ 116*
- Hartati,S., Handayani, L., Solikhah, 2011, Hubungan Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Klaten, *KES MAS Vol. 5, No. 1, Januari 2011 : 1 - 67*
- Irpawa, N.B., 2016. Hubungan Pengetahuan dengan Kepatuhan Penggunaan Alat Pelindung Diri pada Petugas Penunjang Non Medis di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta

- Ivana, A., Widjasena, B. & Jayanti, S. 2014, Analisa Komitmen Manajemen Rumah Sakit (RS) Terhadap Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Pada RS Prima Medika Pernalang, *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal)*, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014, 35-41
- John W Creswel. 2009. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Katz, J.M., Green, E., 1997, *Managing Quality : A Guide to System-Wide Performance Management in Health Care*, 2nd ed., Mosby-Year Book Inc, St. Louis, Missouri.
- Kelley, E., Hurst, J., 2006, *Health Care Quality Indicators Project: Conceptual Framework Paper*, OECD, available at www.oecd.org/LongAbstract/0.2546.en_201185_362623_71_119684_1_6_1.00.html
- Kohn, L.T., Corrigan, J.M., & Donaldson, M.S. (2000). *To err is human: building a safer health system*. Committee on Quality of Health Care in America, Institute of Medicine: Editors. Washington D.C: National Academy Press.
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), 2012, Instrumen Akreditasi Rumah Sakit, *Standar Akreditasi Versi 2012, Edisi – 1, Tahun 2012*, Jakarta
- Lestari, Wijayanti Puji., Sunarto, dan Titik Kuntari. 2009. Analisis Faktor Penentu Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta
- Lovelock, C. & Wright, L. K., 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Matkee, S; Epstein, A.M; Leatherman, S, 2006, *The OECD Health Care Quality Indicator Project: History and Background*,

Int. Journal for Quality Health Care, Vol 11 Supplement 1,
p 4-8

- Mukti, A.G. 2007. *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep dan Implementasi, Pusat Pengembangan Sistem Pembiayaan dan Manajemen Asuransi/Jaminan Kesehatan*, Yogyakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada.
- Mulyawan, B., 2015. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (Studi tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Indramayu), *JURNAL ASPIRASI Vol. 5 No.2Februari 2015*, 1-62.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2013, *Manajemen Pelayanan* ;cetakan X, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Reksadiana, F.A., Markus, S.N. & Budi, S.C. 2014, Analisis Kualifikasi Dan Pendidikan Staf Rekam Medis Dalam Menghadapi Akreditasi Rumah Sakit Dan Akreditasi JCI, *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, ISSN:2337-585X, Vol.3, No.1, Oktober 2014, 45-65*
- Rewansyah, A., 2011. *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta Timur, Rizky Grafis.
- Rotti, G. Sjattar, E., & Budu, Hubungan Fungsi Manajemen Kepala Ruang dengan Pelaksanaan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pusat Prof R.D Kandou Manado, *JST Kesehatan Januari 2014, Vol.4 No.1 : 69 – 77*
- Sekaran Uma and Bougie Roger, 2012, *Research Methods for Bussiness: A Skill Building Approach*, Fifth Edition. By John Wiley and Sons Inc.

- Sopacua, E., & Pratiwi, N.L., 2009. Akreditasi Rumah Sakit dalam Dimensi Prosedural Mutu Pelayanan, *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan Vol. 12 No. 3 Juli 2009*, 255-267
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. 2005. *Service, Quality Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wardhani, V., 2001, *Developing Quality Framework and Indicators in Emergency Departement Dr. Saiful Anwar General Hospital*, Thesis, Gadjah Mada University, Yogyakarta.