

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, 2007, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga, Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.
- Ahmad. 2015, *Metode Penelitian Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi)*, Cetakan I, Gava Media, Yogyakarta.
- Aniroen, Soemarja. 1993. *Kebijaksanaan Departemen Kesehatan dalam Pemasaran Rumah Sakit di Indonesia*, Kumpulan Makalah Kursus Manajemen Pemasaran Rumah Sakit Pasca Kongres PERSI, IRSJAM, Jakarta.
- Arsana, (2016). *Manajemen suatu proses perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pergerakan/pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling)*, Jakarta.
- Assaf. 2009, *Penilaian Kualitas Persfektif Internasional*, EGC, Jakarta.
- Azwar, Azrul., 1994. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi ketiga, Ciputat, Tangerang : Binarupa Aksara.
-, 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga, BinarupaAksara Publisher, Tangerang Selatan.
-, 1984. *Pengorganisasian program Kesehatan, Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta, PT. Binarupa Aksara.
- Bastable. 2002, *Perawat Sebagai Pendidik: Prinsip- Prinsip Pengajaran dan pembelajaran*, Cetakan 1, EGC, Jakarta.
- Bustami., 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*, Erlangga, Jakarta.
- Donabedian, 1980, *Exploration in Quality Assessment and Monitoring. The Defenition of Quality and Approaches to Its Assessment*, Volume I, Health Administration Press, Ann Arbor, Michigan.

-, 1982, *Exploration in Quality Assessment and Monitoring. The Criteria and Standards of Quality*, Volume II, Health Administration Press, Ann Arbor, Michigan.
- Handoko, T. Hani, (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan IX Jilid I BPFE UGM, Yogyakarta
- <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/5399/3795>
- Hia, LR, 2022. *Gambaran kualitas pelayanan di instalasi gawat darurat RS elisabeht medan.*
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jilid 1 dan 2.
PT. Prenhalindo; Jakart
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Remaja Rosda.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Muninjaya, 2013, *Manajemen Kesehatan*, Edisi 3, EGC: Jakarta.
-, Gde AA, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC.
-, 2015, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Edisi 3, EGC:Jakarta.
- Nawangsari ER. 2012. *Model Pelayanan Kesehatan Berbasis Pelanggan (Studi Evaluasi di Bagian Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo Jawa Timur)*. Jurnal Aplikasi Manajemen, 10, (3).
- Notoadmodjo, 2011, *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Prasetyo, Wima Y. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Puspitasari I, Masruroh NA. 2015. *Evaluasi Medical Response Preparedness pada Unit Gawat Darurat (Studi Kasus di IGD Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito*. Yogyakarta. Forum Teknik, 1, (36), 41

Pohan, 2003, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Kesaint Blane: Bekasi.

Sedarmayanti.2013. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: CV Mandar Maju.

Sinambella. dkk, 2014, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Cetakan Ketujuh, Jakarta Bumi Aksara.

Sugiyono. 2013, *Metode Penelitian Administrasi*, Best Seller, Cetakan Ke-21, Alfabeta: Bandung.

Suryawati C, Dharminto, Zahroh S. 2006. *Penyusunan Indikator Kualitas pelayanan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9, (4),

Samfriati Sinurat, dkk. (2019). Hubungan *Response Time* Perawat dengan TingkatKepuasan BPJS Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan* Vol 5. (1). ISSN. 2407-723,

Setyawan Dody, (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Joernal Keperawatan* 33-45

Silvitasari, I. (2019). Response Time dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Ruang IGD RSUD Soehadi Prijonegoro Sragen. *Gaster*, 17(2), 141– 153.

Surdianto S, (2014). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan Kegawat Daruratan Di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Kesehatan* Vol 2

Tjiptono, 2005, *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi: Yogyakarta.

....., 2008, *Pemasaran Jasa*, Jawa Timur, Bayumedia Publishing.

Trisnantoro L, 2000, *Pelayanan Prima Rumah Sakit, Indikator Mutu Pelayanan dan Clinical Governance*, Pusat Manajemen Pelayanan Kesehatan FK-UGM MMR UGM, Yogyakarta.

T.ramli, 2009. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Unit Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Makassar.*

Wijoyo, 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Vol 1, Cetakan Kedua, Airlangga University Press, Surabaya.

Yoeti, Oka A. (1996). *Hospital Costumer Service*, Jakarta PT. Pertja.

