DAFTAR PUSTAKA

Alamsyah, 2011. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika

Assauri, S. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta

Assaf, 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional*. Jakarta : EGC

Atik, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Azwar, Azrul, 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Bina Rupa Aksara

_____ 2010. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI

Bustami. 2011. Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta : Erlangga.

Departemen Kesehatan RI 2001. Profil kesehatan Indonesia 2000, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia

_____ 2008. Profil kesehatan Indonesia 2007, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia

Dwiyanto, Agus 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

_____2009. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Pres

Hardiyansyah, (2011). Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta : Gava Media

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara KepMenPAN No.63 Tahun 2003, Pelayanan Publik

Kirom, Bahrul (2015). Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, Bandung : Pustaka Reka Cipta, Cetakan keempat

Kurniawan, Agung (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pembaruan

Koentjoro, Tjahjono, 2007. Regulasi Kesehatan di Indonesia Revisi. Yogyakarta : Andi Offset

Muninjaya A.G, 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC

Newstrom, John W and Keith, Davis. 1998. Organizational Behavior. Human Behavior at Work. New Delhi : Tata McGeaw-Hill Publishing Company Limited

Parasuraman A Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. (diterjemahkan oleh sutanto). New York. The free press.

Rahmayanty, Nina 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu

Rahmawati, Alfi Febriana dan Supriyanti, Stefanus. (2013). "Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam". *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia,* Vol. 1, No. 2, Hal 132-139.

Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Peayanan Publik

_____Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

_____Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

_____Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 340/MENKES/PER/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah sakit.

_____Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 65 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Fisioterapi.

_____Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.

_____Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 58 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Laporan Program dan Kegiatan Tahun 2017

_____ Laporan Program dan Kegiatan Tahun 2018

_____ Laporan Program dan Kegiatan Tahun 2019

_____ Laporan Program dan Kegiatan Tahun 2020

_____ Laporan Program dan Kegiatan Triwulan I Tahun 2021

Sabarguna, Boy S. 2008. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: C.V. Sagung Seto

Sangaribun, Masri dan Effendi, Sofyan 2001. Metode Penelitian Survei. Jakarta : LP3ES

Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN RI.

Tjiptono, Fandy 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.

_____2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.

Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Amara Brooks. Yogyakarta.

Zeithami, Valerie A, dkk 1990. *Dellvering Quality*. Free Press. New York