

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, 1999, "*Manajemen Administrasi Rumah Sakit*", Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, Jakarta.
- Amirin, Tatang, 1998, "*Penyusunan Rencana Penelitian*", Grafindo Persada, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 1989, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*", Bina Aksara, Jakarta.
- Assauri, 2003 "*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*", Cetakan ke Enam, Alfabeta, Bandung.
- Boediono, 2001, "*Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*", Karya Agung, Surabaya.
- Bungin, Burhan, 2007, "*Penelitian Kualitatif*", Kencana Prenada Media Gup, Jakarta.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2001, "*Metodologi Penelitian*", Bumi Aksara, Jakarta.
- Dharma A. 2004. "*Manajemen Supervisi*" PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, 2014, "*Penelitian Hukum (Legal Research)*", Sinar Grafika Jakarta.
- Edi Suharto, 2007, "*Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik*", Alfabeta, Bandung.
- _____, 2010, "*Analisis Kebijakan Publik Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*", Alfabeta, Bandung.
- Erwan Agus dan Dyah Rati, 2012, "*Implementasi Kebijakan Publik :Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*", CV. Alfabeta, Bandung.
- Fany Ifta'ul Wulan Sari, 2016, "*Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur*" Skripsi Universitas Hasanudin, Makasar.
- H. Zainuddin Ali, 2009, "*Metode Penelitian Hukum*", Sinar Grafika, Jakarta.
- H.A.S, Moenir. 2002. "*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*", Bumi Aksara, Jakarta.

- Hadi Sutrisno, 1982, "**Metodologi Research**", Jilid I, Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Huffman, Edna K, 1994, "**Health Information Management**", Tenth Edition, Physicians Record Company. Berwyn. Lllinois.
- Jasfar, Farida, 2009, "**Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu**", Ghalia Indonesia, Bogor.
- Kotler Philip, 2009, "**Manajemen Pemasaran**", Edisi 13. Prehallindo, Jakarta.
- Laksono Trisnantoro, 2005, "**Aspek Strategis dalam Manajemen Rumah Sakit**", cetakan pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2012, "**Pemasaran Jasa**", Universitas Terbuka, Tangerang Selatan.
- M. Echols, John dan Hasan Shadily, 1992, "**Kamus Inggris Indonesia**", Gramedia, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. "**Teori Administrasi Publik**", Alfabeta, Bandung.
- Pramanasari, Ni Made Dian, 2017, "**Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten**", Tesis, Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Purhantara, Wahyu, 2010, "**Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis**", Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ratminto dan Winarsih, S.A. 2006. "**Manajemen Pelayanan**". Edisi kedua, PT. Pustaka. Jakarta.
- Rismalinda, 2011, "**Etika Profesi dan Hukum Kesehatan**", Penerbit Hukum Kesehatan, Jakarta.
- Ronny Hanitijo, Soemitro,1983, "**Metodologi Penelitian Hukum**", Ghalia Indonesia, Jakarta.
- RSUD RAA Soewondo, 2018 "**Profil RSUD RAA Soewondo Pati**" Bagian Program dan SIM.
- Sinambela, LijanPoltak 2006, "**Reformasi Pelayanan Publik**". Bumi Aksara Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofan Effendi, 1989, "**Metode Penelitian Survei**", LP3ES, Jakarta.

Sugiyono, 2011, "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatis dan R&D*", Alfabeta, Bandung.

Tjiptono dan Chandra, 2005, "*Pemasaran Jasa*", Bayu Media Publishing, Yogyakarta.

Tjiptono Fandy, 2008, "*Service Management Mewujudkan Layanan Prima*", Edisi II, Andi Offset, Yogyakarta.

Wibowo, 2007, "*Manajemen Kinerja*", Rajagrafindo Persada, Jakarta 2007.

Wiyono, Azis Slamet, 2006, "*Studi tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*", Tesis, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Y.A. Triana Ohoiwutun, 2008 "*Bunga Rampai Hukum Kedokteran*", Penerbit Hukum Kesehatan, Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang No. 23 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Intruksi Presiden RI Nomor & Tahun 1999 tentang akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017.

Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan Polisi Pamong Praja.