

DAFTAR PUSTAKA

- Aris Sujoko dan Djazuly C. 2015. *Analisis Antrian Pelayanan Obat Non Racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. vol. 3, Juli - Desember 2015.
- Andri Irawan. (2016). Manajemen komplain dalam pelayanan Kesehatan di RSUD Merauke. *Jurnal Unmus*, volume 5 n.
- Bappenas. (2010). *Laporan kajian Manajemen Penagduan masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Direktorat Aparatur Negara Kementrian Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Danyel Suryana. (2017). *Upaya Menurunkan Waktu Tunggu Obat Pasien Rawat Jalan Dengan Analisis Lean Hospital di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Atma Jaya*. Jurnal ARSI. Februari 2018.
- Dr.Kasmir, S.E., M. . (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktek*. Jakarta: PT.RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Dr.W.F.P.Kaunang, M. K. 2012. (2012). *Pedoman Komonikasi efektif dan Handlig Complain di RS sesuai Standar KARS 2012*. Jakarta.
- Edison. (2017). *Analisis Hubungan Mutu Pelayanan dan Manajemen Penanganan Keluhan dengan Kepuasan Pasien di RSUD S. Padang*:Jurnal Kesehatan Medika Saintika, Vol. 9.
- Fotarisman Zaluchu, Sorimuda Sarumpaet, Syarifah. (2019). *Studi Komparatif Keluhan Pasien di Rumah Sakit Dengan Pasien di Puskesmas (Studi Kasus di 7 Kabupaten/ Kota, di Provinsi Sumatera Utara)*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gillespie, A., & Reader, T. W. (2016). The Healthcare Complaints Analysis Tool: Development and reliability testing of a method for service monitoring and organisational learning. *BMJ Quality and Safety*, 25(12), 937–946. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2015-004596>
- Hartono, D. B. (2010). *Manajemen Pemasaran untuk Rumah sakit*. (Rineke Cipta, Ed.). Jakarta.
- Herjunianto. (2014). *Faktor yang Mempengaruhi Cakupan Layanan Farmasidi Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit*. Jurnal Fakultas Kedokteran, Vol. 28.
- Herjunianto. (2014). *Faktor yang Mempengaruhi Cakupan Layanan Farmasidi*

Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit. Jurnal Fakultas Kedokteran, Vol. 28.

- Kuosmanen, L., Kaltiala-heino, R., & Suominen, S. B. (2008). Patient complaints in Finland 2000-2004: A retrospective register study Patient complaints in Finland 2000 – 2004: a retrospective register study, (December). <https://doi.org/10.1136/jme.2008.024463>
- Lailul Mursyidah, Islamic N., 2017. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Sidoarjo*. JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), Vol. 5. Maret 2017.
- Makmur Sujarwo dan Subekti. (2019). *Optimalisasi Penanganan Keluhan Pasien Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit*. Jurnal MONEX, Vol. 8. Januari 2019.
- Mega, D. S. M. P. S. (2013). Manajemen komplain Pelanggan dalam Rangka peningkatan pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Kebijakan Dan Manajemen Publik, 1 Nomor 1*.
- Muhadi. (2016). *Studi Penanganan Komplain Pasien di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD DR. Soetomo*. STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo: Jurnal Manajemen Kesehatan, Vol. 2. April 2016.
- Nur Hayati. (2018). *Efektifitas Penangana Komplain Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Nur Leliyah dan Heru S.. (2015). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. Yogyakarta: Jurnal Kesehatan Vokasional, Vol. 1. April 2017.
- Nurul Afriani. (2012). *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Oleh Instalasi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Tahun 2012*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Nurul Afriani. (2012). *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Oleh Instalasi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Tahun 2012*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Pedoman KARS, dr. W. F. P. K. M. (2017). *Komonikasi Efektif dan Handling Complain*. Jakarta.
- Pipintri Margiluruswati dan L. I. Irmawati. (2017). *Analisis Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN Dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit 2017 (Studi di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada)*. Yayasan RS Dr. Soetomo: Jurnal Manajemen Kesehatan, Vol. 3, Oktober 2017.

- Rensiner, Vivi Y.A., Abdi S. P., (2017). *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD DR. Achmad Darwis*. Jurnal Kesehatan Andalas.
- Profil RS Panti Rapih. (2018). Profil RS Panti Rapih.
- Rumah, D. I., Umum, S., & Merauke, D. (2016). -Tersedia online di <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>, 5(01), 22–31.
- Saida, N. (2016). *Gambaran Penanganan Keluhan Pasien Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Siagian P. (1987) dalam Aris Sujoko dan Djazuly C. 2015. *Analisis Antrian Pelayanan Obat Non Racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. vol. 3, Juli - Desember 2015.
- Suardi. (2004) dalam Lailul Mursyidah, Islamic N., 2017. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Sidoarjo*. JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), Vol. 5. Maret 2017.
- Susanti, R. (2017). *Analisis Hubungan Mutu Pelayanan dan Manajemen Penanganan Keluhan di Ruang Rawat Inap RSUD Sijunjung*. Andalas Padang.
- Thi Thu Ha, B., Mirzoev, T., & Morgan, R. (2015). Patient complaints in healthcare services in Vietnam's health system. *SAGE Open Medicine*, 3, 205031211561012. <https://doi.org/10.1177/2050312115610127>
- Triani Ragil Saputri. (2016). *Analisis pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Di RSUD Banyumas*.
- Wahjono, sentot imam. (2013). *manajemen Pemasaran Bank* (kedua). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yuliani, F. (2016). Ilmu keperawatan, manajemen komplain Di Rumah Sakit. *Kebijakan Publik Kesehatan*, 1.