

Daftar Pustaka

- (t.thn.). Diambil kembali dari rspNetukangan: <http://www.rspNetukangan.co.id/index.php/akreditasirsrg.files.wordpress>. (t.thn.). Diambil kembali dari <https://akreditasirsrg.files.wordpress.com/2016/10/kmk-no-340-ttg-klasifikasi-rumah-sakit.pdf>
- Barbara, B., Verdnoock, K., Mukendi, D., Lejon, V., Kalo, J.-R. L., Alirol, E., . . . Jacobs, J. (2016, November 3). *The Art of Writing and Implementing Standard Operating Procedures (SOPs) for Laboratories in Low-Resource Settings: Review of Guidelines and Best Practices*. (P. V. Aguilar, Penyunt.) Diambil kembali dari ncbi: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5094690/>
- Candraswari, R. (2018, June 7). *perbedaan-ugd-dan-igd-icu-nicu*. Diambil kembali dari Hellosehat: <https://hellosehat.com/hidup-sehat/fakta-unik/perbedaan-ugd-dan-igd-icu-nicu/>
- Deming, W. E. (1982). *Quality, Productivity, and Competitive Position*.
- Ekotama, S. (2018). SOP Disusun dengan Melibatkan Seluruh Karyawan. Dalam S. Ekotama, & W. Yoevestian (Penyunt.), *MATINYA PERUSAHAAN GARA-GARA S.O.P.* (hal. 125-127). PT Elex Media Komputindo.
- implementation*. (t.thn.). Diambil kembali dari wiktionary: <https://en.wiktionary.org/wiki/implementation>
- Jumlah Rumah Sakit Indonesia*. (t.thn.). Diambil kembali dari cci-indonesia: <http://cci-indonesia.com/ccinews/wp-content/uploads/2016/07/Jumlah-Rumah-Sakit-Indonesia-1024x683.jpg>
- Juran, J. M. (1951). *Quality Control Handbook*.
- Khoirunisa, R. (t.thn.). *Mengenal Perbedaan Rumah Sakit Tipe A B C D dan E*. Diambil kembali dari pasienbpjs: <http://www.pasienbpjs.com/2016/06/mengenal-perbedaan-tipe-rumah-sakit.html>
- McGraw-Hill. (2005). Change Concept. Dalam H. S. Gitlow, A. J. Oppenheim, R. Oppenheim, & D. M. Levine, *Quality Management* (hal. 390-405). McGraw-Hill.
- Natasia, N., Loekqijana, A., & Kurniawati, J. (2014). Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaksanaan SOP Asuhan Keperawatan di ICU-ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. doi:<http://dx.doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.17>
- perbaikan*. (t.thn.). Diambil kembali dari wiktionary: <https://id.wiktionary.org/wiki/perbaikan>
- Pinontoan, M. E., Dengo, S., & Ruru, J. (t.thn.). IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RSUD PROF. DR. KANDOU MANADO. Diambil kembali dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/viewFile/8744/8305>

PPM Manajemen. (2018, Maret). Mungkin Anda Tidak Membutuhkan BIG DATA, tapi Small Data. *Manajemen*, hal. 78-81.

Program. (t.thn.). Diambil kembali dari businessdictionary:
<http://www.businessdictionary.com/definition/program.html>

Quinn, J. B., Baruch, J. J., & Paquett, P. C. (1987). Technology in Sservices. *Scientific American*.

Service Quality Gaps Achieving customer satisfaction. (t.thn.). Diambil kembali dari Slideplayer:
<http://slideplayer.com/slide/11926569/67/images/18/Service+Quality+Gaps+Achieving+customer+satisfaction.jpg>

standard operating procedure (SOP). (t.thn.). Diambil kembali dari businessdictionary:
<http://www.businessdictionary.com/definition/standard-operating-procedure-SOP.html>

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 44 TAHUN 2009 TENTANG RUMAH SAKIT. (t.thn.). Diambil kembali dari Depkes:
<http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/UU%20No.%2044%20Th%202009%20ttg%20Rumah%20Sakit.PDF>

What Is a Quality Management System (QMS)? -- ISO 9001 & Other Quality Management Systems. (t.thn.). Diambil kembali dari asq: <http://asq.org/learn-about-quality/quality-management-system/>

World Health Organization. (t.thn.). *Hospitals*. Diambil kembali dari who:
<http://www.who.int/hospitals/en/>

Wulandari, R., & Sulistianingsih, E. (t.thn.). IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL DAN PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN. Diambil kembali dari
<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=106751&val=2266>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*.