

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad S, Ruky., 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. PT. Gramedia. Jakarta
- Adiasmito,Wiko., 2007. *Sistem kesehatan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Al-Assaf, A. F., 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan (Prespektif Internasional)*. Jakarta. Rineka Cipta
- Anoraga, P., 2005. *Manajemen Bisnis*. Jakarta. Rineka Cipta
- Aritonang., 2005. *Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Aziz Slamet, W., 2006. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. *Tesis*. Magister Manajemen. Yogyakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Depkes RI., 2002. *Panduan Nasional Penanggulangan Tuberkulosis*. Jakarta: P2M
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik., 2008. *Pedoman Praktik Laboratorium Kesehatan Yang Benar (Good Laboratory Practice)*
- De Vaus, D.A., 2002. *Survey in Social Research 5<sup>th</sup> edition*. (New South Wales: Allen and Unwin).
- Green, L. W. & Kreauter, M. W., 2000. *Health promotion planning an educational and environmental approach*. Mountain View: Mayfield Publishing Company
- Hadari, N., 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. *Skripsi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hidayat, A., 2007. *Metode penelitian keperawatan dan teknik analisis data*. Jakarta: Salemba medika

- Iskandar, Ulfi Assyfa., Standar Operasional Prosedur Phlebotomy. <http://labkesehatan.blogspot.co.id/2008/12/phlebotomy.html>
- Morrison & Burnand., 2009. *Caring and Communication: Hubungan Interpersonal Dalam Keperawatan*. EGC. Jakarta
- Notoatmodjo, S., 2007. *Perilaku pendidikan dan perilaku kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pangabean, Rohani., 2008. Hubungan Pengetahuan dan Sikap Petugas Laboratorium Terhadap Kepatuhan Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Puskesmas Kota Pekanbaru. *Tesis*. Pasca Sarjana. Medan. Universitas Sumatera Utara
- PERMENKES NO. 411/MENKES/PER/III/2010 TENTANG LABORATORIUM KLINIK
- PERMENPAN No.PER/21/M-PAN/11/2008 Tentang Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)
- Pohan., 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Penerapan Dalam Pelayanan Kesehatan*. Kesaint Blanck. Bekasi. Indonesia
- Prijadarminto., 2003. *Kepatuhan sebagai suatu perilaku*. Jakarta. CV Balai Pustaka
- Putra, M.U.K., 2012. Hubungan Tingkat Pengetahuan dan Sikap Dengan Perilaku Penggunaan Alat Pelindung Diri Pada Mahasiswa Profesi Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia. *Skripsi*. Fakultas Keperawatan. Jakarta. Universitas Indonesia
- Siagian, Sondang P., 2003. *Teori dan praktek kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tangkilisan., 2009. *Manajemen Publik*. CV. Grasindo. Jakarta
- Trihono., 2002, ARRIME Pedoman Manajemen Puskesmas, Jakarta : Depkes RI

UU Kesehatan No. 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan dan PP RI No. 102 Tahun 2000 Tentang Standar Nasional Indonesia

Wike, D. A., 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang. *Tesis*. Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumber Daya Manusia. Semarang. Universitas Diponegoro

Wiranto, Dwi Haryono., 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Servqual*. Wahana. Vol. 1 No. 1 Agustus

Yusuf., 2003. Kepatuhan Petugas Laboratorium Dalam Menerapkan Standar Operasional Prosedur Ditinjau Dari Faktor Internal Petugas Kesehatan. <http://reindo.co.id/eng2005/reinfokus/edisi23/kepatuhanpetugaskesehatanr.htm>

