

DAFTAR PUSTAKA

Abraham, M., Crawford, J., & Fisher, T. (1999). Key factors predicting effectiveness of cultural change and improved productivity in implementing total quality management (Electronic version). *International Journal of Quality & Reliability Management*, 16, 2, 112-132.

Alamsyah, Dedi, (2011), *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta,

- Anonim. ISO 9001: 2008 Sistem Manajemen Mutu (COQ-01) [online]. Apr 2011 [cited Aug 7th, 2011]. Available from <http://qims-consulting.com/?p=70>
- Atkinson, Banker, Kaplan dan Young (1995), Quality management in TQM versus non-TQM firms : an empirical investigation. International Journal of Quality and Reliability Management Badreddine A, Romdhane TB, Amor NB. A New Process-Based Approach for Implementing an Integrated Management System: Quality, Security, Environment. 2009. Hong Kong: International MultiConference of Engineers and Computer Scientists.
- Barkley, Bruce T. and Saylor, James H., (1994), *Customer-Driven Project Management: A New Paradigma in Total Quality Implementation*, New York: Mc. Graw-Hill, Inc.
- Byers, J.F., White, S.V., *“Patient Safety-Principles and Practice”* Springer Publishing Company.
- Cipta Dharma, (2007) :ANALISIS PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001;2000 TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG SUMUT,MEDAN
- Djarmiko, Budi. dan Heri Jumaedi. (2011). Sistem Manajemen Mutu ISO 9001. Bandung: STEMBI-Bandung Business School.
- Departemen Kesehatan R.I (2006). *Panduan Nasional Keselamatan Pasien RumahSakit*. Jakarta: Bhakti Husada
- Depertemen Kesehatan R.I (2006). *Upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.(konsep dasar dan prinsip)*. Direktorat Jendral Pelayanan Medik Direktorat RumahSakit Khusus dan Swasta.
- Depkes RI, 2006. Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit.

- Dissanayaka, S.M., Kumaraswamy, M.M., Karim, K., dan Marosszaky,(2001), Evaluating Outcomes from ISO 9000-Certified Quality Systems of Hongkong Constructors, Total Quality Management Article, Routledge, Part of the Taylor & Francis Group, vol.12, no.1, Hal.29-40
- Flynn BB, Schroeder RG, SakaKibara S. (1994) A Framework for quality management research and an associated measurement instrument. Journal of Operations Management Gaspersz, V (2005)., Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, James L., Ivancevich, John, M.,and Donnelly, James H. (1987). *Organisasi (Perilaku, Struktur, dan Proses)*. Edisi Kelima, Jakarta. Erlangga.
- Goetsch, D.L. and Davis, S.B. (1994). *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood: Prentice Hall International Inc. 121-138.
- Gore,(1999), *Organizational Culuture,TQM,and Business Process Reengineering*, European Journal of Operational Research.
- Handoyo R. Prinsip ISO 9001:2008 [online]. Jul 2010 [cited Aug 7th, 2011]. Available from <http://konsultan-manajemen.com/2010/07/konsultan-iso-iso-consultant-9001-iso-14000-ohsas-18001-iso-22000-haccp-audit-internal-consultant-bisnis-strategy-iso-13485-iso-13484-standard-operating-procedure/>
- Hardiman, A, (2002). *Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit (Hoispital byLaws)*, Jakarta: Dirjen Yanmed Depkes RI.
- Hatane Samuel (2009), *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan (Studi kasus PT. Otsuka Indonesia Malang)*
- Heizer, Jay dan Barry Render. (2009). *Manajemen Operasional*.(Edisi Sembilan). Alih Bahasa Chriswan Sungkono. Jakarta: Salemba Empat
- Hellings, J., Schrooten, W., Klazinga, N., & Vleugels, A. 2007. Challenging patient safety culture: survey results. Internatrional Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 20 No. 7, 620-632.
- Hendricks, K.B., & Singhal, V.R.(2000) The Impact of total quality management on financial performance: evidence from quality award winners.

<http://www.efqm.org/new>

website/modelawards/downloads/keyabstract.pdf

Kusdi, (2011), *Budaya Organisasi, Teori, Penelitian, dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta.

Mei Feng and Zhihai, Zhang (2006), *Developing an Instrument for Measuring Total Quality Management Implementation in a Chinese Context*

Metri,(2005), TQM, *Critical Succes Factor for Construction Firms*. India Management Development Institute. Management Vol.10.

.

Muninjaya, Gde, A.A.(1999). *Manajemen kesehatan*. Jakarta. EGC

ISO 9001:2008 *Awareness&implementation*,SGS,March 2009

ISO 9001:2008 *an International Standard for Quality Management System*

Liesban, Sanford L. (2006).Increase ISO 9001's Value. Quality Progress.

Lokakarya program KP-RS. 17 Nopember 2006Sabarguna, B.S.,(2008). *Aspek Bisnis dan Wirausaha di Rumah Sakit*. Jakarta: CV. Sagung Seto

Mamang, Sangadji; Sopiah, *Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2010

Mangkunegara, Anwar Prabu,(2009), *Evaluasi Kinerja SDM*, Refika Aditama, Bandung.

Millar, John,and Mattke,Soeren (2004) "Selecting Indicators for Patient Safety at the Health Systems Level in OECD Countries.

- Mulyati, Lia dan Sufyan, Asep.(2011), "Pengembangan Budaya Patient Safety dalam Praktik Keperawatan" <http://www.stikku.ac.id/wp-content/uploads/2011/02/PENGEMBANGAN-BUDAYA-PATIENT-SAFETY.pdf>
- Nasution, M, N (2005) Manajemen Mutu Terpadu. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Nevizond Chatab,(2007), PROFIL BUDAYA ORGANISASI; Mendiagnosis Budaya dan Merangsang Perubahannya,Bandung, Penerbit Alfabeta.
- Nursya'bani Purnama, (2005), TINJAUAN KRITIS TERHADAP IMPLEMENTASI ISO 9000, Jurnal Siasat Bisnis no.10vol.2, Desember 2005 hal 163-176.
- Ortega LM. (2009), Integrated Environmental and Strategic Management for Small and Medium Enterprises in Mexico. Cottbus, Germany: Brandenburg University of Technology
- Parncharoen, Girardi dan Entrekin (2005), the impact cultural values on the successful implementation of Total Quality Management : A comparison between the Australian and Thai Models
- PERSI – KARS, KKP-RS. (2006). *Membangun Budaya Keselamatan Pasien Rumah Sakit.*
- Prawirosentono, S., (1999) Manajemen Sumber daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan. BPFE, Yogyakarta
- Psomas, Evangelos L. and Fotopoulos, Christos V. (2009). A meta analysis of ISO 9001:2000 research- indings and future research proposals.International Journal of Quality and Service Sciences.
- Robbins, Stephen P.,(2007) *Organization Behaviour*, Pretince Hall International Inc : Ninth
- Schein (1985).Organizational Culture & Leadership. San Fransisco: Jossey-Bass Publisher.

- Sekaran, Uma, (2009), *Research Methodeds for Bussiness*, Salemba Empat, Jakarta, 2009
- Setyawan W. Prinsip Dasar ISO 9001:2008 [online]. Aug 2011 [cited Aug 7th, 2011].
- Sholeh M.(2011), Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasca Sertifikasi ISO 9001:2000 (Studi di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya) [online]. Mar 2008 [cited Aug 7th, 2011]. Available from http://eprints.umm.ac.id/11917/1/PENYELENGGARAAN_PELAYANAN_PUBLIK_PASCA_SERTIFIKASI_ISO_9001.pdf
- Singarimbun,dan Masri; Effendi, Sofyan, (1989), Metode Penelitian Survei, LP3ES.
- Soewarso (1999), Bacaan terpilih tentang *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta.
- Sridevi, M. Sandhya (2010). *Employee Engagement: The Key to Improving Performance*.International Journal of Business and Management
- Supratiningrum & Zulaikha, (2003). Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Manajerial dengan sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (Reward) sebagai variabel moderating, Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, Vol.4 No.1, Januari, hal.25-38
- Syafrida. (2004). Penerapan ISO 9001:2008 di Industri Jasa Pelayanan [online]. Jun 2011 [cited Aug 7th, 2011]. Available from <http://www.bikasolusi.co.id/penerapan-iso-90012008-di-industri-jasa-pelayanan/>
- Tika, Pabundu Mohammad,(2010), Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan, Bumi Aksara, Jakarta.
- Tjahjaningsih, Endang; Jurnal Upaya Peningkatan Kinerja Organisasi Melalui Inovasi Transformasi Budaya Prososial; Studi Empiris Semarang

Tutik, Titik Triwulan, Febriana Shita, (2010), *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta.

Winardi, J.,(2007), *Manajemen Perilaku Organisasi*,Kencana, Jakarta, 2007

Wijono, D. (1999). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan . teori, strategi dan aplikasi*.Volume 1 dan 2. Airlangga University Press. Surabaya.

www.arhq.gov, “ Guide to Patient Safety Indicator” 2003

www.arhq.gov, “Making Health Care Safer : A Critical Analysis of Patient Safety Practices”

Yamit Zulian, (2010), *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.

Lampiran**PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bersedia untuk turut berpartisipasi sebagai responden penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : Irawati S

Mahasiswa Program Pasca Sarjana UNHAS konsentrasi Adm. Rumah Sakit.

Yang berjudul : Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO Terhadap Kinerja Karyawan melalui Budaya *Patient Safety* di RSUD Haji Prov. Sulsel Tahun 2012

Tanda tangan saya di bawah ini menunjukkan saya telah diberi informasi dan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

.....,.....2013

Responden

(.....)

Tanda tangan tanpa nama

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya *Patient Safety* di RSUD Haji Provinsi SulSel Tahun 2012

1. Karakteristik Responden

Mohon Diisi dengan sesuai dengan data pribadi Saudara :

- a. Nama :
- b. Umur :
- c. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
- d. Status Perkawinan : 1. Nikah 2. Belum Nikah
- e. Masa Kerja :
- f. Pendidikan Terakhir :
- g. Pelatihan yang pernah diikuti :

2. Pernyataan : Berilah tanda (√) terhadap respon yang Anda anggap paling sesuai dengan pernyataan berikut.

- 1 : STS (Sangat Tidak Setuju)**
- 2 : TS (Tidak Setuju)**
- 3 : S (Setuju)**
- 4 : SS (Sangat Setuju)**

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
Costumer Focus		1	2	3	4
1	Memperlakukan pasien sebagai orang istimewa adalah hal yang menyenangkan bagi saya.				
2	Mendampingi atau melayani pasien sama sekali tidak merendahkan diri saya sebagai seorang karyawan yang bekerja di RS.				
3	Bagi saya keluhan atau komplain pasien merupakan kondite kinerja saya atau kinerja rumah sakit atas pelayanan.				
Leadership		1	2	3	4
4	Manajer/supervisor di unit kami memberi pujian jika melihat pekerjaan diselesaikan sesuai prosedur keselamatan pasien.				
5	Manajer/supervisor dengan serius mempertimbangkan masukan staf untuk meningkatkan keselamatan pasien.				
6	Bila beban kerja tinggi, manajer/supervisor kami meminta kami bekerja cepat meski dengan mengambil jalan pintas.				
Keterlibatan Semua Orang		1	2	3	4
7	Semua orang harus terlibat dalam program peningkatan mutu pelayanan tanpa terkecuali.				
8	Semua karyawan sadar dan tanggap terhadap masalah atau keluhan pasien dan keluarganya.				
9	Semua karyawan mendapatkan kesempatan yang sama untuk terlibat dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan sesuai dengan peraturan yang berlaku.				
10	Bila di unit kami ada pekerjaan dan harus dilakukan dalam waktu cepat, maka karyawan di unit kami bekerja bersama-sama sebagai tim untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.				

BUDAYA PATIENT SAFETY

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
Hak Pasien		1	2	3	4
1	Seorang perawat harus selalu meneliti kembali jenis obat, dosis obat, cara pemberian, waktu pemberian dan nama pasien sebelum menyuntik pasien.				
2	Perawat harus menjelaskan tujuan, manfaat dan kemungkinan risiko kepada pasien sebelum melakukan tindakan.				
3	Pasien yang tidak kooperatif, penggunaan pagar pengaman tempat tidur sangat diperlukan.				
4	Saya memanggil ulang nama pasien sebelum tindakan untuk memastikan kebenaran identitas.				

Mendidik Karyawan tentang Keselamatan Pasien		1	2	3	4
5	Rumah sakit wajib menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan tentang keselamatan pasien.				
6	Saya senang dan berusaha meningkatkan wawasan keterampilan sehubungan dengan pekerjaan saya termasuk menerapkan budaya keselamatan pasien.				
Komunikasi		1	2	3	4
7	Saya mampu menjalin hubungan kerja dengan karyawan lain				
8	Saya mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pasien dan keluarganya				
9	Saya mempercayakan keluarga pasien untuk mengawasi kelancaran tetesan infus				
10	Saya mampu menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien, dan senantiasa mendengarkan keluhan pasien.				

KINERJA KARYAWAN

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
Kepatuhan Terhadap Segala Aturan		1	2	3	4
1	Saya memenuhi tanggungjawab pekerjaan yang diberikan atasan dengan baik.				
2	Saya mengutamakan penyelesaian tugas yang diberikan sesuai aturan rumah sakit				
Melaksanaan tugas tanpa kesalahan		1	2	3	4
3	Saya melakukan pekerjaan dengan proses yang benar tanpa ada kesalahan				
4	Saya melaksanakan pekerjaan dengan hasil baik tanpa ada kesalahan				
5	Saat mau melakukan injeksi, saya menggunakan prinsip 6 benar (benar				

	pasien,benar dosis,benar obat,benar waktu,benar tempat dan benar dokumentasi)				
Ketepatan dalam menjalankan tugas		1	2	3	4
6	Jumlah dan hasil pekerjaan saya sesuai standar yang ditetapkan rumah sakit.				
7	Saya memenuhi tanggungjawab pekerjaan yang diberikan atasan sesuai harapan dan tepat waktu.				
8	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan				
9	Saya mengikuti instruksi pimpinan sesuai dengan peraturan.				
10	Saya dengan sepenuh hati akan menaati perintah pimpinan dan bekerja sesuai dengan aturan yang ditetapkan rumah sakit.				

Terima Kasih Untuk Partisipasinya

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, M., Crawford, J., & Fisher, T. (1999). Key factors predicting effectiveness of cultural change and improved productivity in implementing total quality management (Electronic version). *International Journal of Quality & Reliability Management*, 16, 2, 112-132.
- Alamsyah, Dedi, (2011), *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta,
- Anonim. ISO 9001: 2008 Sistem Manajemen Mutu (COQ-01) [online]. Apr 2011 [cited Aug 7th, 2011]. Available from <http://qims-consulting.com/?p=70>
- Atkinson, Banker, Kaplan dan Young (1995), Quality management in TQM versus non-TQM firms : an empirical investigation. *International Journal of Quality and Reliability Management* Badreddine A, Romdhane TB, Amor NB. A New Process-Based Approach for Implementing an Integrated Management System: Quality, Security, Environment. 2009. Hong Kong: International MultiConference of Engineers and Computer Scientists.
- Barkley, Bruce T. and Saylor, James H., (1994), *Customer-Driven Project Management: A New Paradigma in Total Quality Implementation*, New York: Mc. Graw-Hill, Inc.
- Byers, J.F., White, S.V., *"Patient Safety-Principles and Practice* Spinger Publishing Company.
- Cipta Dharma, (2007) :ANALISIS PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000 TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG SUMUT,MEDAN
- Djarmiko, Budi. dan Heri Jumaedi. (2011). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*. Bandung: STEMBI-Bandung Business School.

Departemen Kesehatan R.I (2006). *Panduan Nasional Keselamatan Pasien RumahSakit*. Jakarta: Bhakti Husada

Depertemen Kesehatan R.I (2006). *Upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.(konsep dasar dan prinsip)*. Direktorat Jendral Pelayanan Medik Direktorat RumahSakit Khusus dan Swasta.

Depkes RI, 2006. Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit.

Dissanayaka, S.M., Kumaraswamy, M.M., Karim, K., dan Marosszeky,(2001), Evaluating Outcomes from ISO 9000-Certified Quality Systems of Hongkong Constructors, Total Quality Management Article, Routledge, Part of the Taylor & Francis Group, vol.12, no.1, Hal.29-40

Flynn BB, Schroeder RG, SakaKibara S. (1994) A Framework for quality management research and an associated measurement instrument. Journal of Operations Management Gaspersz, V (2005)., Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Gibson, James L., Ivancevich, John, M.,and Donelly, James H. (1987). *Organisasi (Perilaku, Struktur, dan Proses)*. Edisi Kelima, Jakarta. Erlangga.

Goetsch, D.L. and Davis, S.B. (1994). *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood: Prentice Hall International Inc. 121-138.

Gore,(1999), *Organizational Culuture,TQM,and Business Process Reengineering*, European Journal of Operational Research.

Handoyo R. Prinsip ISO 9001:2008 [online]. Jul 2010 [cited Aug 7th, 2011]. Available from <http://konsultan-manajemen.com/2010/07/konsultan-iso-iso-consultant-9001-iso-14000-ohsas-18001-iso-22000-haccp-audit-internal-consultant-bisnis-strategy-iso-13485-iso-13484-standard-operating-procedure/>

Hardiman, A, (2002). *Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit (Hoispital byLaws)*, Jakarta: Dirjen Yanmed Depkes RI.

- Hatane Samuel (2009), Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan (Studi kasus PT. Otsuka Indonesia Malang)
- Heizer, Jay dan Barry Render. (2009). Manajemen Operasional.(Edisi Sembilan). Alih Bahasa Chriswan Sungkono. Jakarta: Salemba Empat
- Hellings, J., Schrooten, W., Klazinga, N., & Vleugels, A. 2007. Challenging patient safety culture: survey results. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 20 No. 7, 620-632.
- Hendricks, K.B., & Singhal, V.R.(2000) The Impact of total quality management on financial performance: evidence from quality award winners. <http://www.efqm.org/newwebsite/modelawards/downloads/keyabstract.pdf>
- Kusdi, (2011), Budaya Organisasi, Teori, Penelitian, dan Praktik, Salemba Empat, Jakarta.
- Mei Feng and Zhihai, Zhang (2006), *Developing an Instrument for Measuring Total Quality Management Implementation in a Chinese Context*
- Metri,(2005), TQM, *Critical Succes Factor for Construction Firms*. India Management Development Institute. Management Vol.10.
- .
Muninjaya, Gde, A.A.(1999). *Manajemen kesehatan*. Jakarta. EGC
- ISO 9001:2008 *Awareness&implementation*,SGS,March 2009
- ISO 9001:2008 *an International Standard for Quality Management System*
- Liesban, Sanford L. (2006).Increase ISO 9001's Value. *Quality Progress*.
- Lokakarya program KP-RS. 17 Nopember 2006Sabarguna, B.S.,(2008). *Aspek Bisnis dan Wirausaha di Rumah Sakit*. Jakarta: CV. Sagung Seto

Mamang, Sangadji; Sopiah, Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis dalam Penelitian, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2010

Mangkunegara, Anwar Prabu,(2009), Evaluasi Kinerja SDM, Refika Aditama, Bandung.

Millar, John,and Mattke,Soeren (2004) "Selecting Indicators for Patient Safety at the Health Systems Level in OECD Countries.

Mulyati, Lia dan Sufyan, Asep.(2011), "Pengembangan Budaya Patient Safety dalam Praktik Keperawatan" <http://www.stikku.ac.id/wp-content/uploads/2011/02/PENGEMBANGAN-BUDAYA-PATIENT-SAFETY.pdf>

Nasution, M, N (2005) Manajemen Mutu Terpadu. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Nevizond Chatab,(2007), PROFIL BUDAYA ORGANISASI; Mendiagnosis Budaya dan Merangsang Perubahannya,Bandung, Penerbit Alfabeta.

Nursya'bani Purnama, (2005), TINJAUAN KRITIS TERHADAP IMPLEMENTASI ISO 9000, Jurnal Siasat Bisnis no.10vol.2, Desember 2005 hal 163-176.

Ortega LM. (2009), Integrated Environmental and Strategic Management for Small and Medium Enterprises in Mexico. Cottbus, Germany: Brandenburg University of Technology

Parncharoen, Girardi dan Entrekini (2005), the impact cultural values on the successful implementation of Total Quality Management : A comparison between the Australian and Thai Models

PERSI – KARS, KKP-RS. (2006). *Membangun Budaya Keselamatan Pasien Rumah Sakit.*

Prawirosentono, S., (1999) Manajemen Sumber daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan. BPFE, Yogyakarta

Psomas, Evangelos L. and Fotopoulos, Christos V. (2009). A meta analysis of ISO 9001:2000 research- findings and future research proposals. *International Journal of Quality and Service Sciences*.

Robbins, Stephen P., (2007) *Organization Behaviour*, Prentice Hall International Inc : Ninth

Schein (1985). *Organizational Culture & Leadership*. San Fransisco: Jossey-Bass Publisher.

Sekaran, Uma, (2009), *Research Methodeds for Bussiness*, Salemba Empat, Jakarta, 2009

Setyawan W. Prinsip Dasar ISO 9001:2008 [online]. Aug 2011 [cited Aug 7th, 2011].

Sholeh M. (2011), Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasca Sertifikasi ISO 9001:2000 (Studi di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya) [online]. Mar 2008 [cited Aug 7th, 2011]. Available from http://eprints.umm.ac.id/11917/1/PENYELENGGARAAN_PELAYANAN_PUBLIK_PASCA_SERTIFIKASI_ISO_9001.pdf

Singarimbun, dan Masri; Effendi, Sofyan, (1989), *Metode Penelitian Survei*, LP3ES.

Soewarso (1999), *Bacaan terpilih tentang Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta.

Sridevi, M. Sandhya (2010). *Employee Engagement: The Key to Improving Performance*. *International Journal of Business and Management*

Supratiningrum & Zulaikha, (2003). Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Manajerial dengan sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (Reward) sebagai variabel moderating, *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol.4 No.1, Januari, hal.25-38

Syafrida. (2004). Penerapan ISO 9001:2008 di Industri Jasa Pelayanan [online]. Jun 2011 [cited Aug 7th, 2011]. Available from <http://www.bikasolusi.co.id/penerapan-iso-90012008-di-industri-jasa-pelayanan/>

Tika, Pabundu Mohammad,(2010), Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan, Bumi Aksara, Jakarta.

Tjahjaningsih, Endang; Jurnal Upaya Peningkatan Kinerja Organisasi Melalui Inovasi Transformasi Budaya Prososial; Studi Empiris Semarang

Tutik, Titik Triwulan, Febriana Shita, (2010), Perlindungan Hukum Bagi Pasien, Prestasi Pustaka, Jakarta.

Winardi, J.,(2007), Manajemen Perilaku Organisasi,Kencana, Jakarta, 2007

Wijono, D. (1999). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan* . teori, strategi dan aplikasi. Volume 1 dan 2. Airlangga University Press. Surabaya.

www.arhq.gov, “ Guide to Patient Safety Indicator” 2003

www.arhq.gov, “Making Health Care Safer : A Critical Analysis of Patient Safety Practices”

Yamit Zulian, (2010), Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Ekonisia, Yogyakarta.

