

## DAFTAR PUSTAKA

- Budi, S. C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Bungin, B. (2009). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- DepKes RI, (1997). *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Rekam Medis / Medical Record Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Pelayanan Medik.
- Gambles, M., Neal, R. D. & Dempsey, O. (2004). Missed appointments in primary care: questionnaire and focus group study of health professionals. *British Journal of General Practice*, 54, 108-113.
- Huffman, E. K. (1994). *Health Information Management. Tenth Edition*. Illinois: Physicians Record Company.
- Meilinda, C. R. (2014). Efektivitas Pelayanan Pasien Perjanjian di Klinik Penyakit Dalam, RS Panti Rapih Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.
- Melinda, R. P. (2014). Efektivitas Pendaftaran Pasien Perjanjian Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya, A. A. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Naomi, L., Audrey, P., Matthew, D. R. & Bruce, L. (2004). Why We Don't Come: Patient Perceptions on No-Shows. *Journal of Patient Health*, 13, 179-180.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nuraida, I. (2008). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 269/MENKES/Per/III/2008 tentang Rekam Medis. [www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id) Diakses pada tanggal 14 Januari 2017.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 377/MENKES/SK/III/2007 tentang Standar Profesi Perekam Medis. [www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id) Diakses pada tanggal 14 Januari 2017.
- Pesata, V., Pallija, G. & Webb, A. A. (1999). A descriptive study of missed appointments: families perceptions of barriers to care. *Journal of Pediatric Health*, 13, 178-182.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfacation*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sabarguna, B. S. (2004). *Organisasi dan Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah dan Yogyakarta.
- Shofari, B. (2002). *Pengelolaan Sistem Rekam Medik 01*. Semarang: Perhimpunan Perekam Medik dan Informasi Kesehatan Indonesia.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. [www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id)  
Diakses pada tanggal 14 Januari 2017.
- Westbrook, R. A., & Oliver, R. L. (1991). The Dimensionality of Consumption Emotion Patterns and Consumer Satisfication. *Journal of Consumer Research*, 18, 84-91.
- Wijono, D. (1997). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol 1*. Surabaya: Airlangga University Press.