

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A.F. (2013). *Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional*. Jakarta : EGC.
- Arikunto, S. (1996). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (1994). *Program menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: PT. Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- _____. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan : Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Binarupa Aksara.
- Budi, S.C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Depkes RI. (1991). *Pedoman Kerja Puskesmas*. Jakarta : Departemen Kesehatan.
- _____. (1997). *Pedoman Penyelenggaraan Dan Prosedur Rekam Medik Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik.
- _____. (1998). *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Esti, A. (2012). Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri. www.publikasi.stikesstrada.ac.id. Diakses tanggal 17 April 2018.
- Gaol, CHR. Jimmy L. (2015). *Keandalan Dan Sukses Sekretaris Perusahaan Dan Organisasi*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo KOMPAS GRAMEDIA
- Hamalik, O. (2000). *Pengembangan SDM Manajemen Pelatihan Ketenagaan, Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Bumi aksara.
- Hamid, S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Jacobalis, S. (1989). *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Quality Assurance)*. Jakarta : PERSI.
- Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. www.menpan.go.id. Diakses tanggal 29 Desember 2017.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. www.kemkes.go.id. Diakses tanggal 17 April 2018.

- Kumar A. (2012). Service Quality At Hospital: A Study Of Apollo Hospital In Mysore. *IQSR Journal Of Bussiness An Management*. 4 (1). 6-7.
- Kuntoro, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul. *Tugas Akhir*. Universitas Gadjah Mada (tidak dipublikasikan).
- Lathifah, L. (2017). Kajian Efektivitas Kartu Identitas Berobat (KIB) Di Puskesmas Mlati I Sleman Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Universitas Gadjah Mada (tidak dipublikasikan).
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*. 1 (2). 84-85.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noviandine, A. (2013). Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Petugas Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Tugas Akhir*. Universitas Gadjah Mada (tidak dipublikasikan).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perkam Medis. www.depkes.go.id. Diakses tanggal 23 Desember 2017.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. www.depkes.go.id. Diakses tanggal 23 Desember 2017.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis. www.depkes.go.id. Diakses tanggal 28 Desember 2017.
- Poernomo, H. (1995). Peranan Program Pelatihan Tenaga Kerja Dengan Metode On The Job Training Dalam Usaha Meningkatkan Produktivitas Kerja Pada PT Romi Violeta Sidoarjo). *Tesis*. Universitas Gadjah Mada (tidak dipublikasikan).
- Rofi, A.N. (2012). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Departemen Produksi PT. Leo Agung Raya Semarang. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan*. 3 (1). 5-6.
- Sabarguna, B.S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : Sagung Seto.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Trisnantoro. (2005). *Manajemen Rumah Sakit*, Cetakan Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Tjiptono, F. (1997). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: ANDI.

_____ (2005). *Service Quality & Satisfaction. Yogyakarta: ANDI.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan. www.dpr.go.id. Diakses tanggal 22 Maret 2018.