

DAFTAR PUSTAKA

- Anshari, M., Alas, Y., Hardaker, G., Jaidin, J. H., Smith, M., & Ahad, A. D. (2016). Smartphone Habit and Behavior in Brunei: Personalization, Gender, and Generation Gap. *Computers in Human Behavior*. 64 (2016): 719-727.
- Ariani, E. (2006). Implementasi dan Kebijakan Rumah Sakit dalam Pengelolaan Pembayaran Layanan Pasien Rawat Inap di RSUD Dokter Soedarso Pontianak. *Tesis*. Yogyakarta: Sekolah Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada.
- Azwar, S. (1998). *Metode Penelitian. Edisi I*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Barata, A. A. (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Boulos, M.N.K., Giustini, D.M., & Wheeler, S. (2016). Instagram and *WhatsApp* in Health and Healthcare: An Overview. *Future Internet*. 8 (37): 3-5.
- Budi, S. C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (1994). *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi I*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Dewi, Y.K. (2014). Studi Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran di Klinik Dokter Keluarga Korpagama Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis Universitas Gadjah Mada.
- Firdaus, F.F., Dewi, A. (2014). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Skripsi*. Yogyakarta: Prodi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah.
- Fivra, P. (2012). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaglik I Kecamatan Ngaglik Tahun 2011 (Implementasi Kepmen PAN No. KEP/25/M.PAM/2/2004). *Tesis*. Yogyakarta: Program Magister Ekonomika Pembangunan Bidang Ilmu-ilmu Sosial Universitas Gadjah Mada.
- Harianto, S., Sudibjo, S. & Khasanah, N. (2004). Penebusan Resep Oleh Pasien Rawat Jalan dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya. *Majalah Ilmu Kefarmasian*. 1(3):136-147.

- Huffman, E. K. (1994). *Health Information Management*. Berwyn, Illinois: Physicians Record Company.
- Ismuhar. (2013). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Tesis*. Yogyakarta: S2 Minat Kebijakan Manajemen Pelayanan Kesehatan Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Gadjah Mada.
- Issuryanti, M. (2017). Pengaruh Edukasi Melalui Media *WhatsApp* Terhadap Pengetahuan Ibu dalam Memberikan ASI Eksklusif. *Tesis*. Yogyakarta: Keperawatan Universitas Gadjah Mada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diakses dari <http://peraturan.bkpm.go.id> tanggal 30 Januari 2018.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Diakses dari www.bpn.go.id tanggal 20 Januari 2018.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi II*. Jakarta: Indeks.
- Kuntoro, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis Universitas Gadjah Mada.
- Melina, I. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pembayaran di Rumah Sakit Permata Cirebon. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis Universitas Gadjah Mada.
- Montag, C., Sariyska, R., Andone, I., Eibes, M., Blaszkiewicz, K., Lachmann, B., Trendafilov, B., & Markowetz, A. (2015). Smartphone Usage in 21century: Who is Active on WhatsApp? *BMC Research Notes*. 8 (331): 3-6.
- Mote, F. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang. *Tesis*. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Notoatmodjo, S. (2002). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1985). *A Conceptual Model of service Quality and Its Implication of Future Research*. *Journal of Marketing*. 49(3): 41-50.
- Perdana, M. H. (2016). Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Bpjs Dan Asuransi Swasta Terhadap Pelayanan Resep di

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada.

- Prayitno, D. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendarasan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sihombing, U. (2003). Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan (Study Kasus Terhadap Mahasiswa Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Triandara Jakarta). *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*. Jakarta.
- Siregar, S. (2011). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Statista. (2017). *Number of Monthly Active WhatsApp User Worldwide from April 2013 to July 2017 (in Millions)*. Diakses dari <http://www.statista.com> tanggal 30 Januari 2018.
- Stefan, M.M. (2013). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan. *Artikel Ilmiah*. Jakarta: Program Studi S1 Keperawatan Jalur A Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan.
- Sugiarto, S. P., Sunaryanto, L.T., & Oetomo, D.S. (2003). *Teknik Sampling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sukanti, S., Utomo, H. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. *Artikel Ilmiah*. Salatiga: STIE AMA Salatiga.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Telegram*. Tersedia Online: *Telegram.org*. Diakses pada 30 Januari 2018.
- Tjiptono, F. & Gregorius. (2010). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Diakses dari <http://peraturan.go.id> tanggal 20 Januari 2018.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan. Diakses dari <http://peraturan.go.id> tanggal 20 Januari 2018.

- Yeni, I. (2016). Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Di RSPAU Dr. S. Hardjolukito. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis Universitas Gadjah Mada.
- Yusri. (2009). Perbedaan Tingkat Kepuasan Peserta Jamkesmas dan Pasien Umum di Ruang Rawat Inap RSUD Cut Meutia Aceh Utara. *Tesis*. Yogyakarta: Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pasca Sarjana Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.
- Wicaksono, N. D. (2015). Indeks Kepuasan Masyarakat Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan Puskesmas Banyuurip Kabupaten Purworejo. *Skripsi*. Yogyakarta: S1 Ilmu Administrasi Negara (Manajemen dan Kebijakan Publik) Universitas Gadjah Mada.