



DAFTAR PUSTAKA

- Adi, I Wayan Arsiawan.(2014). Manajemen Komplain; Perspektif Komunikasi Petugas Rumah Sakit. Penelitian Tesis. Yogyakarta : Program Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.
- Budi,Savitri Citra. (2011). Manajemen Unit Kerja Rekam Medis.Yogyakarta.Quantum Sinergis Medis.
- Bungin, Burhan. (2007).Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Prenada Media Group.
- Davidow, Moshe. (2003). Organizational Responses to Customer Complaints:What Works and What Doesn't. Journal Of Service Research, 5.
- Ditjen Yankes.(2017). Manajemen Komplain Di RSMH Palembang.Yankes.kemkes.go.id. Diakses tanggal 3 Februari 2018.
- Fandy, Tjiptono. (2000). Manajemen Jasa. Edisi II, Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy, Tjiptono. (2005). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.
- Fandy, Tjiptono. (2011). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy, Tjiptono. (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima.Yogyakarta: Andi.
- Hatta, Gemala R. (2013). Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Herdiansyah, Haris. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial.Jakarta .Salemba Humanika.
- Herlambang, Susatyo (2010). Public Relations And Customer Service. Gosyen Publishing : Magelang
- Irawan, Andri dkk. (2016). Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus Merauke.
- Jasfar, Farida. (2009). Manajemen Jasa.Jakarta: Ghalia Indonesia
- Jayanti, Nur Dwi.(2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsivenss, Assurance, Empathy, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. Yogyakarta : Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.



- Koentjoro, Cahyono. (2011). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: Andi Offset
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit. Pormiki-dki.org Diakses tanggal 3 Februari 2018
- Kunoli, Firdaus J., dan Achmad Herman. (2013). *Komunikasi Kesehatan*. In Media Martul, Shadiqqin. (2004). *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta:Penerbit Sinar Grafika
- Nurchayani, Adhe. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada (RS UGM)*. Penelitian Tesis. Yogyakarta : Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Gadjah Mada.
- Sakura.mahasiswa.unimus.ac.id Diakses tanggal 13 Februari 2018.
- Paterson,Ron. (2012). *The Good Doctors : What Patient Want*. Auckland University Press.
- Patilima, Hamid. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabata.
- Queensland’s Public Sector Agencies. (2006). *Complaint Management Effective Model*, Queensland Ombudsman, Brisbane.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*.Yogyakarta. Graha Ilmu.
- RepublikIndonesia.(2017). *Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Pembangunan Nasional*. Sekretariat Negara. Jakarta
- Republik Indonesia.(2009). *Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia.(2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.No. 269/Menkes/Per/III/2008 Tentang Rekam Medis*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia.(1999). *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia.(2017). *Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 13 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat*. Sekretariat Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan No. 55 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis*. Sekrtarian Negara. Jakarta
- Ratnasari, Ririn Tri., dan Mastuti H. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor:Ghalia Indonesia



Semadi, Ngakan Putu Djaja. (2001). Manajemen Pusat Informasi Penanggulangan Krisis Kesehatan Di Kantor Wilayah Kesehatan Propinsi Jawa Tengah. Penelitian Tesis. Yogyakarta : Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Jurusan Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Gadjah Mada.

Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Indonesia Edisi 1 Tahun 2017

Suchaeri, Heri. (2012). Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa.Metamograf. Solo.

Wilbowo, Lili Adi., dan Donni Juni Priansa. (2017). Manajemen Komunikasi dan Pemasaran. Bandung: Alfabeta