

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2011). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Brandt, D.R. (2000). An "Outside-In" Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series. Volume 2 – 2000.
- Budi, S.C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media
- Budiman, Suhat, dan N. Herlina. (2010). Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010. *Jurnal Kesehatan Kartika*. Hal. 1-17.
- Depkes RI. (2004). Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 ttg Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta.
- Depkes RI. (2009). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Departemen Republik Indonesia.
- Farizaan, A. (2017). Kepuasan Perawat Bagian Poliklinik Terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Tk. II 04.05.01 Dr. Soedjono Magelang. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 1(2): 63-70.
- Firdaus. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Tesis*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Heni, N. H. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran dengan *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain Customer Value* di Puskesmas Sempor I Kebumen. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Universitas Gadjah Mada.
- Huffman, E.K. (1994). *Health Information Management*, edisi 10. Illions: Physician Record Company.
- Jayati, N.D. (2014) Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan

Pendaftaran Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2014. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Universitas Gadjah Mada.

Kheisa, Dwimawanti, I. H. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*. 7(3). Diakses melalui ejournal3.undip.ac.id pada tanggal 15 Juni 2019.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kuntoro, W., W. Istiono. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vocational (JkesVo)*. 2(1): 140-147.

Lathifah, L. (2017). Kajian Efektivitas Kartu Identitas Berobat Di Puskesmas Mlati I Sleman Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Yogyakarta : DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Universitas Gadjah Mada.

Malasari, Y., Ganjar, I.G., Sumarni. (2011). Analisis Kepentingan Kinerja di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul (Menurut Persepsi Pelanggan Rawat Jalan). *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. 1(2). Diakses melalui jurnal.ugm.ac.id pada tanggal 19 Juni 2019.

Mote, F. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang. *Tesis*. Universitas Diponegoro. Diakses melalui eprints.undip.ac.id pada tanggal 15 Juni 2019.

Muhofi, A. (2013). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Jamkesmas Pada Unit Rawat Jalan Di Puskesmas Tanrutedong Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2013. *Skripsi*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Mulyadi, D. Fadli, M. Fitriyani Cipta, K.N. (2013). Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 10(3):1203-1208.

- Napirah, M.R., Rahman, A., dan Tony, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*. 4(1):29-39.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nurfillaeli. (2018). Hubungan Persepsi Pasien pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik oleh Dokter dengan Kepuasan Pasien di Klinik GMC *Health Center. Tugas Akhir*. Yogyakarta : DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Universitas Gadjah Mada.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oktaviani, R.W., Suryana, R.N. (2006). Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor). *Jurnal Agro Ekonomi*. 24(1):41-58.
- Oroh, M.E. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal*. Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik. <http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/permen-kesehatan-nomor-9-tahun-2014-tentang-klinik.pdf>. Diakses tanggal 12 April 2019.
- Pohandry, A., Sidarto., Winarni. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* Serta *Service Quality*. *Jurnal REKAVASI*. 1(1): 21-29.
- Pratiwi, M. R., dan F.N. Sani. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poloklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal PROFESI*. 14(2): 24-30.

- Rangkuti. (2013). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Novel, H., Humala, L.N. (2013). Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Medan Johor Dengan Metode Servperf (Service Performance) Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Teknik Industri USU*. 3(2): 18-22.
- Riwidikdo, H. (2012). *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sareong, K.M. (2013). Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Rantepo Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013. *Jurnal*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Simatupang, K., I. R. Suryani, R. Widyaningrum, dan R. Amalia. (2017). Kualitas Komunikasi Dan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Radiografi Kedokteran Gigi RSGM Prof. Soedomo. *Majalah Kedokteran Gigi Indonesia*. 3(1). Diakses melalui jurnal.ugm.ac.id pada tanggal 19 Juni 2019.
- Siregar, S. (2015). *Statistika Terapan Untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2004). *Metode Peramalan Kuantitatif untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susan, E.F. (2014) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Tahun 2013 (Studi Pada PDAM Sleman) (tidak dipublikasikan). *Tesis*. Yogyakarta:S2 Magister Ekonomi Pembangunan, Universitas Gadjah Mada.
- Suyatno, T. (2018). Kualitas Pelayanan dan Prioritas Peningkatan Pelayanan Dengan Menggunakan *SERVQUAL* Dan *Importance Performance Analysis* (Studi pada

jasa penyewaan lapangan futsal DYOW FUTSAL Yogyakarta) (tidak dipublikasikan). *Skripsi*. Yogyakarta: S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Gadjah Mada.

Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa (Service Marketing)*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Wahyuningsih, R. (2013). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Gadjah Mada.

Walyani, E.S & Purwuastuti, E. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.

Widayat, R. (2009). *Being A Great And Sustainable Hospital: Beberapa Pitfall Manajemen yang Harus Diwaspadai*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : Indeks.

Yeni, I. (2017). Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di RSPAU Dr. S. Hardjolukito. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 1(2): 53-62.

Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Services*. New York: Free Press.