UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Mantrijeron Kota Yogyakarta**
WIWIK MONARIKA DIANI, Dra.Rawi Miharti,MPH.
**Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

# DAFTAR PUSTAKA

Amran, 2004. Pelayanna Pasien Berdasarkan Harapan Pasien dan Persepsi Pasien di Tempat Penerimaan Pasien (TPP) Rawat Jalan RSUD Sleman Tahun 2004. Karya Tulis Ilmiah Yogyakarta: D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan F-MIFA UGM. (Tidak diduplikasikan).

Arwan, 2002.“ Persepsi Kepuasan Pasien di Tempat Penerimaan Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta”. *Karya Tulis Ilmiah.* Yogyakarta: D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan FMIPA UGM.

Arwan.2005. Persepsi Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2005.*Karya Tulis Ilmia*h . Yogyakarta: D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan FMIPA UGM (tidak dipublikasikan)

Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan* .Jakarta: Binarupa Aksara.

Azwar, S. 2004, *MetodePenelitian*, Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya* Penerbit Erlangga

Chaplin,J.P. 2004. *KamusLengkapPsikologi*.Jakarta:PT Raja GrafindoPersada.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 1997. *Pedoman Pengolahan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi* I. Jakarta Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Departemen Kesehatan RI Direktorat Jenderal Pelayanan Medik 1991. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medik Rumah Sakit di Indonesia.* Jakarta: Depkes RI.

Departemen Kesehatan RI. 1994. *Buku Pedoman Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Saki*t, Direktorat Jenderal Pelayanan Medik, Direktorat Rumah Sakit Kusus dan Swasta: Depkes RI.

Depkes RI. Jakarta, 2000. *Jasa Konsultan Pelatihan Manajemen Obat Puskesmas Pengelolaan dan pelayanan obat di Puskesmas.*

Depkes, RI. 2004. Kebijakan Dasar Puskesmas (Kep.Menkes No. 128 tahun 2004). Tersedia dalam http://respository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17283/2/Referensi.pdf (diaskes tanggal 6 Januari 2016)

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Mantrijeron Kota Yogyakarta**
WIWIK MONARIKA DIANI, Dra.Rawi Miharti,MPH.
**Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

DepKes, RI. 2008. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 269/Menkes/Per/III/2008. Jakarta: Direktur Jenderal Pelayanan Medis Depkes RI.

Depkes. 1997. *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Rekam Medis/ Medical Record Rumah Sakit*. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik: Jakarta

Jacobalis, S. 1989. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Quality Assurance*). Jakarta : Citra Windu Satria

Jatmiko, C.2010. Persepsi Pasien Terhadap Tata Cara Penggunaan Askes Sosial Di Balai Pengobatan Penyakit Paru-Paru Purwokerto. *Karya Tulis Ilmiah (tidak dipublikasikan)*. Yogyakarta : Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Gadjah Mada.

Jocobalis, S. 1990. *Kegiatan Pemasaran Rumah Sakit, Seminar Pemasuran dan Kebijakan Promosi Rumah Sakit*, IRSJAM Masalah Perumah sakitan Edisi XVIII April-juni Jakarta.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tersedia dalam <p2t.jatimprov.go.id> (Diakses tanggal 16 Desember 2015)

Kotler.P. 2002.Manajemen Pemasaran, ( Terjemahan: Herujai P dan Jaka ), Edisi 5, Jakarta: Erlangga.

Kountur, R, 2004. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.

Kusmawati, 2009. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Dokter Dan Petugas Tempat Pendaftaran Pasien Di RSUD Muntilan Kabupaten Magelang. *Karya Tulis Ilmiah (tidak dipublikasikan)*. Yogyakarta : Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Gadjah Mada.

Meleong, L.J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitati*f. Bandung:Remaja Rosdakarya

Nasution, N. 2005.*ManajemenMutuTerpadu (Total Quality Management*). Bogor: Ghalia Indonesia.

Notoatmodjo S. 2012. *Metedologi Penelitian* Edisi Revisi Jakarta: Rineka Cipta.

Notoatmojo, S.2007 *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta:Rineka Cipta.

Pertiwi, M 2013. Perubahan Persepsi Pasien Askes Terhadap Kualitas Pelayanan Sebelum dan Sesudah Perubahan Sistem Antrian di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Umum

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Mantrijeron Kota Yogyakarta**
WIWIK MONARIKA DIANI, Dra.Rawi Miharti,MPH.
**Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

Daerah (RSUD) Kota Yogyakarta. *Karya Tulis Ilmiah (tidak dipublikasikan)*. Yogyakarta : Diploma III Rekam Medis Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.

Pohan I. 2002. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran ECG

Pohan, S.Imbalo, 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran.

Puspitasari, R. 2005. Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pelayanan di Tempat Penerimaan Pasien (TPP) Pontianak. Karya Tulis Ilmiah. Yogyakarta: D III Rekam Medis dsn Informasi Kesehatan F-MIFA UGM (Tidak dipublikasikan)

Rahayu. I. T, Tristiada Ardi A. 2004. *Observasi dan Wawancara*. Malang: Bayu Media.

Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction. Jakarta*: PT GramediaPustakaUmum

Sigit Kamseno, S.2010. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran di RSUD.

Siswanto,B.2003.*Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Bandung: BumiAksara

Sugianti, 2006. Persepsi pasien kepuasan dan harapan pasien terhadap pelayanan di tempat penerimaan pasien rawat inap (TPPPRI) RSUD Sleman Tahun 2006. *Karya Tulis Ilmiah (tidak dipublikasikan).* Yogyakarta: Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam UGM.

Sugiyono P. 2013. *Metodologi Penelitian (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: alfabeta

Sugiyono P. 2014. *Metodologi Penelitian Manajemen* (pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi (*Mixed Methods*), penelitian tindakan (*action research*), penelitian evaluasi). Bandung: alfabeta

Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat KepuasanPelanggan. Jakarta: RinekaCipta

Supranto, J. 2002. *Metode Riset Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. RinekaCipta.

Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaillan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Mantrijeron Kota Yogyakarta**
WIWIK MONARIKA DIANI, Dra.Rawi Miharti,MPH.
**Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

Suprapto, 2008. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Mata Dr."YAP" Yogyakarta. *Karya Tulis Ilmiah*.

Tjiptono, F dan Chandra, G. (2008) *Prinsip-Prinsip Total Quality Servis* (Edisi 5). Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandi, 1995, *StrategiPemasaranJasa*, Yogyakarta: Andi

Walgito, B. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wiyono Dj. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Teori, Strategi dan Aplikasi Volume 1. Surabaya: A