

## DAFTAR PUSTAKA

- Andria, F.D, Sugiarti, I. (2015). Tinjauan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*. 3 (2): 51-57.
- Anggoro, M.T. (2007). *Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Antikasari. (2006). Waktu Pendistribusian Berkas Rekam Medis Pasien Lama Ke Poliklinik Bedah RS Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta (Tidak dipublikasikan). *Tugas Akhir*. Yogyakarta : Diploma III Rekam Medis, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada.
- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, A. (2009). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Aziz, M,F,A. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Konsumen pada CV. Mulia Frozindo Sidoarjo (tidak dipublikasikan) *Skripsi*. Surabaya: Psikologi, Fakultas Psikologi dan Kesehatan, UIN Sunan Ampel.
- Barata, A.A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Budi, S.C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Medis.
- Depkes RI. (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis. [www.hukor.depkes.go.id](http://www.hukor.depkes.go.id). Diakses tanggal 15 Desember 2015.
- Depkes RI. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. [www.hukor.depkes.go.id](http://www.hukor.depkes.go.id). Diakses tanggal 20 Desember 2015.

- Depkes RI. (2013). Jabatan Fungsional Umum di Lingkungan Kementerian Kesehatan. [www.hukor.depkes.go.id](http://www.hukor.depkes.go.id). Diakses tanggal 19 Desember 2015.
- Dudija, N. (2009). Pengaruh Intensitas Komunikasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Karyawan (Tidak dipublikasikan), *Tesis*. Yogyakarta: Program Magister Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Gadjah Mada.
- Fajar, A.S., dan Heru, T. (2010). *Manajemen Sumberdaya Manusia Sebagai Dasar Meraih Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Fatimah, N. (2015). Analisis Kemampuan Petugas *Filing* dalam Menyediakan Rekam Medis Rawat Jalan klinik Interna di RST dr. Soedjono Magelang (tidak dipublikasikan). *Tugas Akhir*. Yogyakarta: Diploma III Rekam Medis, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hatta, G. (2008). *Pedoman Manajemen Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Huffman, E.K. (1994). *Health Information Management*. Edisi 10. Illionis: Physician Record Company.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelom[ok Gramedia.
- Jayati, N.D. (2014). Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta (tidak dipublikasikan). *Tugas Akhir*. Yogyakarta: Diploma III Rekam Medis, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- Komariah, O. (2001). Analisis Waktu pelayanan Rekam Medis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Fatmawati (tidak dipublikasikan). *Tesis*. Jakarta: Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.
- Menpan. (2013). Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 30 Tahun 2013 Tentang Jabatan Fungsional Perekam Medis dan Angka Kreditnya. [www.bkn.go.id](http://www.bkn.go.id) . Diakses Tanggal 15 Januari 2016.

- Najib, M.F. (2012). Analisis Tingkat Prioritas Atribut Kualitas Layanan Perusahaan Penyedia Jasa Layanan Logistik. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 8 (1): 58-72.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurridho, I.A., Pujiastuti, A., Rohmadi. (2009). Predikisi Kebutuhan Rak Penyimpanan Dokumen Rekam Medis Aktif Di Bagian Filing Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sragen. *Jurnal Kesehatan*. 3 (2) : 80-101.
- Pangastuti, N.Y. (2007). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Yang Meliputi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty Pada Kepuasan Konsumen (Tidak dipublikasikan). *Tesis*. Yogyakarta: Program Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana, Universitas Gadjah Mada.
- Pohan, S.I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran.
- 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.
- Presiden RI. (2014). Undang-undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2014 tentang Praktik Keperawatan. [www.hukor.depkes.go.id](http://www.hukor.depkes.go.id). Diakses tanggal 4 Desember 2015.
- Presiden RI. (2009). Undang-undang No. 36 tentang Tenaga Kesehatan. [www.hukor.depkes.go.id](http://www.hukor.depkes.go.id). Diakses tanggal 9 Desember 2015.
- Presiden RI. (2009). Undang Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. [www.hukor.depkes.go.id](http://www.hukor.depkes.go.id). Diakses tanggal 10 Desember 2015
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rangkuti, F. (2013). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Shidiq, T.U. (2014). Tingkat Kepuasan Perawat Bangsal Terhadap Pelayanan Petugas Rekam Medis Di RSJD Dr. Rm Soejarwadi Provinsi Jawa Tengah (tidak dipublikasikan). *Tugas Akhir*. Yogyakarta: Diploma III Rekam Medis, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada.

- Susan, E.F. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Mlnum Tahun 2013 (Studi Pada PDAM Sleman) (tidak dipublikasikan). *Skripsi*. Yogyakarta: S2 Magister Ekonomi Pembangunan, Universitas Gadjah Mada.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syukri, S.H.A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal ilmiah Teknik Industri*. 13 (2): 103-111
- Tangkilisan, H.N.S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Tjiptono, F. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 1. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Usaman, A. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Book.