

DAFTAR PUSTAKA

- Noviandine, A. (2013). Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Petugas Di TPP Rawat jalan RSUD DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan FMIPA UGM. (Tidak dipublikasikan)
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2010). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, A. (2000). *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Azwar, S. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budi, S. C. (2011). *Manajemen Unit Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Dewi, Y. K. (2014). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran di Klinik Dokter Keluarga Korpagama Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis Universitas Gadjah Mada (Tidak dipublikasikan).
- Huffman, E. K. (1994). *Health Information Management*. Berwyn: Illinois Physician's Record Company.
- Hungu. (2007). *Demografi Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Grasindo
- WHO. (2010). *International Statistical Classification of Disease and Related Health Problem Tenth Revision*. Geneva: WHO Press
- Janah, F. M. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan Non-jiwa (Umum) di Rumah Sakit Jiwa Grhasia Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis Universitas Gadjah Mada (Tidak Dipublikasikan).
- 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 Universitas Gadjah Mada (Tidak Dipublikasikan).
- Keppmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. <http://www.menpan.go.id> diakses 6 Januari 2016 Pukul 20.47

- Khamis, K. dan Njau, B. (2014). Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania. *BMC Health Service Research*. 14(400): 1-8
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi II*. Jakarta: Indeks.
- Lase, O. (2015). Persepsi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas TPP di Puskesmas Depok 3 Sleman Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis Universitas Gadjah Mada (Tidak dipublikasikan)
- M. Sopiudin. (2013) *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Penerbit Salemba Medika
- Markovic, S., Loncaric, D., dan Loncaric, D. (2014). Service Quality and Customer Satisfaction in the Health Care Industry - Towards Health Tourism Market. *Tourism and Hospitality Management*. 20(2): 155-170
- McLelland, J.C. (2004). Users' Priorities: Activities and Environmental Factors in The Hospital Outpatient Waiting Room. *Tesis*. College of Human Ecology Michigan State University.
- Mecev, D. dan Goles, I.K. (2015). Primary Healthcare Service Quality Measurement: Servqual Scale. *Ekonomski Vjesnik/Econviews*. 28(1): 161-177
- Notoatmodjo, S. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Permenkes Nomor 001 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Perorangan www.djpp.kemendiknas.go.id diakses 6 Januari 2016 Pukul 20.50
- Permenkes Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis www.perpustakaan.depkes.go.id diakses tanggal 6 Januari 2016 Pukul 20.42 WIB
- Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat www.depkes.go.id diakses Tanggal 6 Januari 2016 Pukul 21.03 WIB
- Permenkes RI Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional www.depkes.go.id diakses Tanggal 6 Januari 2016 Pukul 21.17

Perpres RI Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan
www.jkn.kemkes.go.id diakses Tanggal 6 Januari 2016 Pukul 21.09

Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia
Pustaka Utama

Sudrajat, I. dan Sugiarti, I. (2015). Hubungan Kecepatan Penyediaan Dokumen
Rekam Medis Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal
Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*. 3(1): 76-82

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D Cetakan
Kedelapan*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Reliabilitas dan Validitas Edisi IV*. Bandung: Alfabeta

Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan
Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta

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

Tjiptono, F. dan Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta:
Andi

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program
Pembangunan Nasional www.dpr.go.id diakses tanggal 6 Januari 2016
Pukul 20.45 WIB