

## DAFTAR PUSTAKA

- Athiyah, U., E. Riskayanti, F. D. Rakhmawati, G. Nugraheni dan Y. Nita, 2014, Profil Informasi Obat pada Pelayanan Resep Metformin dan Glibenklamid di Apotek di Wilayah Surabaya, *Jurnal Farmasi Komunitas* Vol. 1, No. 1 : 5-10.
- Arikunto, S., 2010, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Anjaryani, W. D., 2009, *Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang (Tesis)*, Semarang, Universitas Diponegoro. 111 hal.
- Azwar, A., 2003, *Menjaga Mutu pelayanan Kesehatan*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan.
- Dewi, A. U., 2015, *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Sukoharjo*, hal. 1-9, <http://eprints.ums.ac.id/36185/1/02%20NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>. (diakses 19 Oktober 2017).
- Davit, T. Hariyanti dan E. Widayanti, 2014, *Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan di RS Muhammadiyah Ahmad dahlan Kediri*, *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, Vol. 28, No. 1 : 31-35.
- Depkes RI, 2007, *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit*, Jakarta : Direktorat Jendral Pelayanan Medik.
- Depkes RI, 2006, *Buku pedoman penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia*, Jakarta : Direktorat Jendral Pelayanan Medik.
- Depkes RI, 2004, *Undang-Undang Praktik Kedokteran RI No. 29, Tahun 2004, tentang Prktik Kedokteran*, Jakarta.
- Farizaan, A. dan R. Miharti, 2016, *Kepuasan Perawat Bagian Poliklinik Terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Tk.II 04.05.01 Dr. Soedjono Magelang, JkesVo (Jurnal Kesehatan Vokasional)* Vol. 1 No. 02. hal 1-8.
- Fitriah, N., F. N. Ika dan S. Wiyanto, 2016, *Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit*, *Jurnal Kedokteran Brawijaya* Vol. 29, No. 3 : 245-251.

- Fitriani, S. dan R. Trisnawati, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 17, No. 1 : 46-53.
- Fitrialny, R. dan Ardoni, 2013, Program Database Elektronik Rekam Medis Pasien di Puskesmas Kapau Kecamatan Tiltang Kamang, Kabupaten Agam, Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Vol. 2 No. 1 : 259-266.
- Gerson, R. F., 2004, Mengukur Kepuasan Pelanggan, Jakarta : PPM.
- Hafied, H., 2011, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap kepuasan Pasien Askes PNS Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu, Jurnal Aplikasi manajemen (JAM) Vol. 9, No. 4 : 1693-5241.
- Hartini, Y.S., dan Sulasmono, 2007, Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-undangan Terkait Apotek Termasuk Naskah dan Ulasan Permenkes Tentang Apotek Rakyat, Yogyakarta : Sanata Dharma.
- Irawan, H., 2009, 10 Prinsip Kepuasan pelanggan, Jakarta : Gramedia.
- Jacobalis, S., 2000, Kumpulan Tulisan Terpilih Rumah Sakit Indonesia dalam dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi, dan krisis Nasional, Jakarta : Yayasan Penerbit IDI.
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit, 2017, Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) edisi 1, Jakarta : KARS.
- Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II tahun 2008, Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Jakarta. 55 hal.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1165/MENKES/SK/X/ Tahun 2007, tentang Pola tarif Rumah Sakit Badan Layanan Umum : Jakarta. 12 hal.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027/MENKES/SK/IX/ Tahun 2004, tentang Standar Pelayanan Kefarmasian: Jakarta. 12 hal.
- Mumu, L. J., G. D. Kandou dan D. V. Doda, 2015, Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. 8 hal.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>. (diakses 5 Januari 2018).
- Muninjaya, A.A.G., 2012, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta : EGC.

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 34 tahun 2017, tentang Akreditasi Rumah sakit, Jakarta : Kemenkes RI.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 56/Menkes/Per/2014, tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah sakit, Jakarta : Depkes RI.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 147/Menkes/Per/2010, tentang Perizinan Rumah sakit, Jakarta : Depkes RI.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 269/MENKES/PER/III/2008, tentang Rekam Medis, Jakarta : Depkes RI.
- Rosita, R., 2017, Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS PKU Aisyiyah Boyolali, *IJMS– Indonesian Journal On Medical Science* Vol. 4 No. 1. hal. 80-87.
- Ratnamiasih, A, R. Govindaraju, B. Prihartono dan I. Sudirman, 2013, Analisis Kualitas Layanan pada Bagian Rawat Inap Rumah Sakit di Bandung, *Jurnal Trikonomika* Vol. 12 No. 02. hal. 134-144.
- Riduwan, 2010, Metode dan Teknik Menyusun Tesis, Bandung : Alfabeta.
- Rustiyanto, E, 2009, Etika Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rangkuti, F., 2002, *Measuring Customer Satisfaction*, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Supartiningsih, S., 2017, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen, *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1) : 9-15.
- Sugiyono, 2016, Metoda Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), cetakan ke – 8 Bandung, Alfabeta.
- Suryandari, L., 2015, Analisis Kualitas Informasi Obat Untuk Pasien Di Apotek Kota Surakarta, <https://eprints.ums.ac.id/39947/11/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf> (diakses 26 November 2017).
- Sundari, D.M.N., 2014, Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUP Sanglah Denpasar Dari Perspektif Pelanggan Internal dan Eksternal (Tesis), Denpasar, Program Pascasarjana Universitas Udayana. 125 hal.

- Sari, A.K., R.D. Wulandari dan H.S.S Mertojoso, 2014, Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* Vol. 2 No. 4. hal. 235-242.
- Setyaningsih, I., 2013, Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf, *Jurnal Spektrum Industri* Vol. 11, No. 2. hal. 117-242.
- Sulistiyorini, C., T. Lestari dan Rohmadi, 2012, Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen, *Jurnal Rekam Medis* Vol. 6. No. 2. hal. 45-49.
- Setyawati, I., 2009, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Words Of Mouth Pasien Rawat Jalan RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* vol. 8, No. 3, hal. 334-351.
- Suryawati, C., Dharminto dan Z. Shaluhayah, 2006, Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* vol. 09 No. 04, hal. 235-242.
- Tjiptono, F., 2014, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Utami, A.T., H. Ismanto dan Y. Lestari, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi kasus pasien Rawat Jalan di UGD RS Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek, *Jurnal JKMP* Vol. 1, No. 1. hal. 83-96.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 44, Tahun 2009, tentang Rumah Sakit, Jakarta.
- Utama, S., 2003, *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit, Referensi Pendukung Untuk Mahasiswa, Akademik, Pimpinan, Organisasi, Dan Praktisi Kesehatan*, Medan : USU Digital Library.
- Widowati, V., I. Mardiyoko dan D. Astuti, 2015, Pengaruh Kecepatan Pemberkas an Rekam Medis Elektronik dan Rekam Medis Manual Rawat Jalan Terhadap Ketepatan waktu Pengumpulan Berkas JKN di Klinik Interne Rs Bethesda.  
<https://eprints.ums.ac.id/33481/20/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>.  
(diakses 26 Oktober 2017).



Widayat, R., 2009, *Being Great and Sustainable Hospital*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Wijono, D., 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi dan Aplikasi Q*, vol. 1, Surabaya : Airlangga University Press.

Yulyuswarni, Y, 2014, *Mutu Pelayanan Farmasi Untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta*, *Jurnal Keperawatan*, Vol. X, No. 1, hal. 110-115.

Yulianthy, 2012, *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resesp Pasien Umum di Farmasi Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint Carolus* (Tesis), Jakarta : Universitas Indonesia. 121 hal.

