

DAFTAR PUSTAKA

- Ariadi, H 2005, *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Ditinjau Dari Karakteristik dan Mutu Pelayanan Dokter di Instalasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus*, Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro diakses tanggal 13 Februari 2017
http://eprints.undip.ac.id/17642/1/Hilal_Ariadi.pdf
- Azwar, A 1994, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. IDI, Jakarta
- Amsyah, Z 2005, *Manajemen Sistem Informasi*, Garamedia Pustaka Utama, Jakarta
- Anaviroh, 2012, *Model Antrian Satu Server Dengan Pola Kedatangan Berkelompok (Batch Arrival)*, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Negeri Yogyakarta
- Arikunto, S 2010, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*, Rineka Cipta, Jakarta
- Azwar, S 1999, *Reliabilitas dan Validitas: Seri Pengukuran Psikologi*, Sigma Alpha, Yogyakarta
- Azwar, A 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara Publisher, Jakarta
- Babakus, E & Boller, GW 1992, An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale , *Journal of Business Research*, vol.24, Januari 1992, diakses pada tanggal 1 Desember 2016
<http://www.otaruuc.ac.jp/~js/downloads/MKTF2002PDF/Oct10/An%20empirical%20assessment.pdf>
- Baequny, A 2009, *Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Askes Sosial PT. Askes terhadap Pelayanan Dokter Keluarga di Kota Pekalongan*, Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro diakses tanggal 13 Januari 2017
http://eprints.undip.ac.id/24321/1/Ahmad_Baequny.pdf
- BPJS Kesehatan, 2010, *Visi dan Misi BPJS Kesehatan*, diakses 7 Februari 2017 2017-02-07 <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2010/2>
- BPJS Kesehatan, 2014, *Peserta BPJS Kesehatan*, diakses 9 Februari 2017 2017-02-09 <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/11>

- Budioro, B 2001, *Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Bustani, Neti M, Rattu, A Joy, Saerang, Josephine SM 2012, 'Analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di balai kesehatan mata masyarakat Provinsi Sulawesi Utara', *e-biomedik*, vol.3, no.3, Desember 2015, hlm. 873
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/ebiomedik/article/view/10456>
- Dahlan, MS 2009, *Langkah-langkah Membuat Proposal Penelitian Bidang Kedokteran dan Kesehatan*, Sagung Seto, Jakarta
- Dahlan, S 2011, *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan Edisi 5*, Salemba Medik, Jakarta
- Darmadi, H 2011, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung
- Dewanto, A 2012, *Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Wait Satisfaction Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSAL dr. Ramelan*, Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Brawijaya diakses tanggal 17 Maret 2017
<http://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/646>
- Dimiyati, A dan Dimiyati TT, 2013, *Pembelajaran Teori Antrian*, Rineka Cipta, Bandung
- Donabedian, A, 2005, *Evaluating the Quality of Medical Care. The Milbank Quarterly*, Vol. 83, No.4, The American Public Health Association, Washington DC
- Fachrina, A 2008, *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pusat TNI AU DR Esnawan Antariksa*, Skripsi, Universitas Indonesia
- Fatima, D 2012, *Perbandingan Kepuasan Antara Pasien Askes dan Pasien Jamkesmas Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP dr. Kariadi Semarang*, Skripsi, Universitas Diponegoro diakses tanggal 20 Februari 2017
http://eprints.undip.ac.id/37461/1/DESTA_FATIMA%2C_G2A008047%2C_Laporan_Akhir_KTI.pdf
- Gifari, AB 2000, *Managemen Umum Rumah Sakit, Manajemen Perumahsakitan*, Irsjan, Jakarta.
- Grehenson, G 2011, 'Berobat ke Luar Negeri, Devisa Hilang 100 Triliun' *Liputan/Berita Universitas Gajah Mada*, 4 Maret 2011, diakses tanggal 9 Februari 2017
<http://www.ugm.ac.id/id/post/page?id=3518>
- Gross & Haris 2008, *Fundamentals of Queueing Theory*, John Willey and Sons, New York

- Hartono, Y 2010, Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal Di Laboratorium Pusat Rujukan Nasional Prodia Jakarta, Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Indonesia diakses 13 Februari 2017
<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20308080T%2031676Tingkat%20kepuasan-full%20text.pdf>
- Hastono, SP & Sabri, L 2010, *Statistik Kesehatan*, Rajawali Pers, Jakarta
- Heizer, J. dan Render, B. 2011, *Operations Management Edisi Kesembilan Buku Dua*, Salemba Empat, Jakarta
- Herman, Sudirman, Nizmayanun 2014. 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala', *Jurnal Kesehatan*, tahun 2014, diakses tanggal 14 Desember 2016
Jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Preventif/article/.../5750/4516
- Hidayat, AAA 2007, *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*, Salemba Medika, Jakarta
- Hutabarat, C,M 2013, *Gambaran Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jakarta Sehat di Unit Rawat Jalan RSUD UKI Tahun 2013*, Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Indonesia diakses tanggal 14 Maret 2017
<https://media.neliti.com/media/publications/39701-ID-kepuasan-pasien-pengguna-kartu-jakarta-sehat-di-unit-rawat-jalan-rumah-sakit.pdf>
- Indonesia, Undang-undang 2004, *Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah*, Jakarta diakses tanggal 17 Februari 2017
<http://www.bphn.go.id/data/documents/04uu032.pdf>
- Indonesia, Undang-undang 2004, *Undang-undang nomor 40 tahun 2004 tentang SJSN*, Jakarta diakses tanggal 14 Februari 2017
<http://www.pdpersi.co.id/peraturan/uu/uu402004.pdf>
- Indonesia, Undang-undang 2009, *Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan*, Jakarta diakses tanggal 24 Januari 2017
<http://www.depkes.go.id/resources/download/general/UU%20Nomor%2036%20Tahun2%20009%20tentang%20Kesehatan.pdf>
- Indonesia, Undang-undang 2009, *Undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*, Jakarta diakses tanggal 23 Januari 2017
<http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/UU%20No.%2044%20Th%202009%20ttg%20Rumah%20Sakit.PDF>
- Indonesia, Undang-undang 2011, *Undang-undang nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS*, Jakarta diakses tanggal 14 Januari 2017

http://arsipberita.kemsos.go.id/file/upload/UU_No_24_Tahun_2011_Tentang_BPJS.pdf

Indonesia, Undang-undang 2014, *Undang-undang nomor 36 tahun 2014 tentang Kesehatan*, Jakarta diakses tanggal 15 Januari 2017

http://gajiroum.kemkes.go.id/gajiroum/data/UU_NO_36_2014.pdf

Iqbal, M 2011, *Analisis Kerja Sistem Pendekatan Teori dan Praktek*, Gunadarma, Depok

Irawan, H 2008, *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia, Jakarta

Kakiay, T 2009, *Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata*, Andi, Yogyakarta

Kementerian Kesehatan 2012, *Mutu Pelayanan Kesehatan*, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan RI, Jakarta

Kementrian Kesehatan 2014, *Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan*, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan RI, Jakarta

Keputusan Menteri Kesehatan 2003, *Kepmenkes RI No. 560/MENKES/SK/IV/2003 tentang Pola Tarif Perjan Rumah Sakit*, Jakarta diakses tanggal 19 Januari 2017

<http://dinkes.surabaya.go.id/portal/files/kepmenkes/Kepmenkes%20560-MENKES-SK-IV-2003-Perjan%20RS.pdf>

Keputusan Menteri Kesehatan 2005, *Kepmenkes RI No. 631/MENKES/SK/IV/2005 tentang Pedoman Peraturan Internal Staf Medis (Medical Staff bylaws) di Rumah Sakit*, Jakarta diakses tanggal 6 Maret 2017

http://www.aidsindonesia.or.id/uploads/20170213110220.2._Kepmenkes_631_200_Staf_Medis_RS5.pdf

Keputusan Menteri Kesehatan 2008, *Kepmenkes RI No.129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta diakses tanggal 13 Desember 2016

<http://pdk3mi.org/file/download/KMK%20No.%20129%20ttg%20Standar%20Pelayanan%20Minimal%20Rumah%20Sakit.pdf>

Keputusan Menteri Kesehatan 2010, *Kepmenkes RI No. 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit*, Jakarta diakses tanggal 16 Maret 2017

<http://kebijakankesehatanindonesia.net/sites/default/files/file/2011/kepmenkes/KMK%20No.%20340%20ttg%20Klasifikasi%20Rumah%20Sakit.pdf>

Kotler, P & Amstrong, G 2007, *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Kesembilan Jilid 1*, PT Indeks, Jakarta

- Krowinski, WJ & Steiber, RS 2006, *Measuring and Managing Patient Satisfaction*, American Hospital Publishing Inc, Washington DC
- Son Choi Kui, 2005, 'The Service Quality Dimensions and Patient Satisfaction Relationships in South Korea', *Journal of Services Marketing Emerald Insight*, Vol.19, tahun 2015, diakses tanggal 1 Januari 2017
www.ncc-gcsp.ac.kr/eng/academics/academics_04
- Kusnaeni, 2009, *Model Antrian M/M/1 Dengan Pola Kedatangan Berkelompok*, Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Pendidikan Indonesia
- Latifah, NRN 2010, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Plaza Telkom Kandatel Yogyakarta*, Skripsi, Universitas Islam Sunan Kalijaga
- Muninjaya, 2004, *Manajemen Kesehatan*, Penerbit EGC, Jakarta
- Muninjaya, 2014, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Penerbit EGC, Jakarta
- Nofiana, H & Sugiarsi, S 2011, 'Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar', *Jurnal Kesehatan ISSN.1979-9551*, Vol. V No 1, Maret 2011, Hal 90-106, Tanggal 5 Maret 2015, diakses 23 Oktober 2016.
<http://ejurnal.stikesmhk.ac.id/index.php/rm/article/view/25>
- Notoatmodjo, S 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan 2004, *Peraturan Menkes RI No. 1204/Menkes/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit*, Jakarta diakses tanggal 20 Desember 2016
<http://www.pdpersi.co.id/peraturan/kepmenkes/kmk12042004.pdf>
- Peraturan Menteri Kesehatan 2008, *Peraturan Menkes RI No. 269/Menkes/PER/III/2008 tentang Rekam Medis*, Jakarta diakses tanggal 16 Januari 2017
<http://ngada.org/menkes269-2008.htm>
- Peraturan Menteri Kesehatan 2010, *Peraturan Menkes RI No. 340/Menkes/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit*, Jakarta diakses tanggal 15 Februari 2017
<http://kebijakankesehatanindonesia.net/sites/default/files/file/2011/kepmenkes/KMK%20No.%20340%20ttg%20Klasifikasi%20Rumah%20Sakit.pdf>

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2013, *Permenkes Nomor 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*, Jakarta diakses tanggal 18 Desember 2016
<http://www.depkes.go.id/resources/download/general/PMK%20No.%2071%20Th%202013%20ttg%20Pelayanan%20Kesehatan%20Pada%20JKN.pdf>
- Pohan, I 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*, Penerbit EGC, Jakarta
- Rangkuti, F 2006, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Render dkk, 2009, *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9*, Salemba Empat, Jakarta
- Rumah Sakit Tk. II Ridwan Meuraksa, 2017, *Powerpoint:Profil Rumah Sakit*, RS Tk II Ridwan Meuraksa, Jakarta
- Saleh, M 2010, *Public Service Communication*, UMM, Malang
- Sarwono, S 2004, *Sosiologi Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Sastroasmoro, S & Ismael, S 2011, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*, Sagung Seto, Jakarta
- Siswanto, A 2012, *Sistem Informasi Rumah Sakit*, diakses tanggal 19 November 2016
<https://almatinsiswanto.wordpress.com/2012/11/08/sistem-informasi-rumah-sakit-sirusa/>
- Shofari B, 2002, *Pengelolaan Sistem Pelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit*, Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Alfabeta, Bandung
- Sunarto, 2007, *Manajemen Ritel*, Amus, Yogyakarta
- Sunyoto, D 2014, *Sistem Informasi Manajemen*, CAPS, Yogyakarta
- Supardi, 2008, *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan Dengan Kepuasan Pasien Di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus*,

Tesis Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro diakses tanggal 11 Februari 2017
<http://eprints.undip.ac.id/18657/1/SUPARDI.pdf>

Suryawati, C 2004, 'Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian)', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol.07/No.04/2004, tahun 2014, diakses tanggal 10 Januari 2017
<https://journal.ugm.ac.id/jmpk/article/download/2913/2633>

Sutabri, T 2012, *Analisis Sistem Informasi*, Andi, Jakarta

Sutedja, W 2007, *Panduan Layanan Konsumen Jakarta*, PT Grasindo

Syaputra, AD 2015, *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas II RSUD Daerah Sekayu Tahun 2015*, Skripsi, Akademi Keperawatan Musi Banyuasin diakses tanggal 16 Februari 2017
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/15297/KTI%20Jadi.pdf?sequence=1>

Tjiptono, Fandi, Candra, G 2005, *Service, Quality, Satisfication*, Andi Offset, Yogyakarta

Tjiptono, F 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV Andi Offset, Yogyakarta

Tominanto, WM 2013, *Sistem Informasi Berbasis Fingerprint untuk Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*, Vol 03 No 2, Agustus 2013, hlm.12

Triwibowo, C 2012, *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit*, Nuha Medika, Yogyakarta

Utama, S 2005, 'Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit', *Jurnal Manajemen Kesehatan*, Vol 09 (1), tahun 2005, diakses tanggal 25 Desember 2016
[http:// library. Usu.ac.id/download/fkm/fkm-suryaI.pdf](http://library.Usu.ac.id/download/fkm/fkm-suryaI.pdf).

V.M Shintya, N 2016, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Tulehu Ambon*, Skripsi, Universitas Esa Unggul diakses tanggal 15 Maret 2017
<http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Undergraduate-7854JURNAL.pdf>

Wattimena, I 2014, 'Menelusuri arus pemeriksaan kesehatan dan pengobatan ke luar negeri, *Lentera*, vol.2, September 2014, hlm. 48-56

Winardi, J 2004, *Manajemen Perilaku Organisasi Manusia*, Prenada Media, Jakarta

Yuliani, U 2015, *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta diakses tanggal 24 November 2016
<http://eprints.ums.ac.id/39567/13/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>

