

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_, 2010, *Pedoman Penyelenggaraan Reka Medis (BPPRM)*, Rumah sakit Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Organisasi dan Tugas*. Rumah Sakit Agung, Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2010. *Standar Operating Prosedur*. Rumah Sakit Agung, Jakarta
- Azwar, Azrul, 2009, *Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Kelima belas*, Binarupa Aksara Publisher, Ciputat Tangerang.
- B. Buchbiendr Sharon, 2014, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Buku Kedokteran ECG. Jakarta.
- Bagus M, 2010, *Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit*.
- Bagus, M, 2010, *Menejemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit*, P.T Raja Grafindo Persada, jakarta.
- Bustami, 2011, *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*, Airlangga, Surabaya.
- Daniela-Tatiana Agheorghiesei, 2012, *Evaluating Patient Satisfaction – A Matter of Ethics in the Context of the accreditation Proses Of the Romanian Hospitals*. Romania
- Departemen Pendidikan Nasional, 2011, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta.
- Djoko, Wijono, 2009, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga, Surabaya.
- Ery Rustiyanto, 2012, *Etika Profesi Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, Graha Ilmu, Jakarta.
- Harta. RG, 2010, *Pedoman Manajemen Informasi*. Universitas Indonesia. Depok.
- Indonesia, Undang-undang 2009, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*, bahwa setiap masyarakat berhak menerima pelayanan kesehatan, Jakarta
- Indonesia, Undang-undang 2009, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang dokumen kearsipan*, Jakarta
- Indonesia, Undang-undang 2009, *Undang-undang Republik Indonesia No 25/2009 Tentang Pelayanan Kesehatan*, Jakarta

- Ivancevich. Jhon M. Robbert, Konopashe and Maicel. T, Macteson. 2010. *Organitasion Behavior And Manajemen Seven Edition The Mc Graw Hill, Companies Boston.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara, Nomor :  
KEP/25/M.PAN/2/2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks  
kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, Philip Z, 2010, *Mnajemen Pemsaran*, Pt. Prenhalindo, Jakarta.
- Mangkunegara AA Anwar Prabu, 2011, *Manajemen SDM Perusahaan*, PT, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moch Iqbal, 2010, *Pelayanan Yang Memuaskan*, PT. Alex Media Kopentindo, Gramedia, Jakarta.
- Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara Jakarta.
- Munandar, Aris, 2013, *Pedoman Penulisan Tesis*, UPN"Veteran", Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara no. 63/Kep/M.Pan/2003 tanggal 10 juli 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, Jakarta.
- Pohan, ib. 2011, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasa-dasar Pengertian dan Penerapan*, Kedokteran ECG, Jakarta
- Rangkuti. 2009, *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sabarguna Boy. , 2009, *Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit*, CV. Sagung Seto, Jakarta
- Sastranegara, Fais, 2014, *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Salemba Medika, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2010, *Manajemen SDM Repormasi dan Birokrasi*, Mandar Maju, Bandung.
- Sudarmanto, 2009, *Kinerja Dan Pngembangan Kopetensi SDM*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2009, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R.D*, Alfabeta, Bandung.
- Sumantri Arif 2011, *Metode Penelitian Kesehatan*, Kencana Prenada Media Group.
- Supranto, J. 2011, *Pengukuran Tingkatan Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta: Jakarta.

- Tjiptono, Fandy, 2009, *Manajemen Mutu Pelayanan Terpadu*, Andi Offset: Yogyakarta.
- Triloka H. Putrid an Ahmad FAnani, 2013, *Komunikasi Kesehatan dan Komunikasi Efektif untuk perubahan prilaku kesehatan*. Penerbit Merkit Press Yogyakarta
- Wibowo, 2014, *Manajemen Kinerja*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Widayati. 2011. *Ukuran Kinerja Uniet Pelayanan Publik Model PK PP SM*. Jurnal ilmu administrasi, Vol. 7 No.1.
- Yamid, Zulian, 2010, *Manajemen Kualitas*, PT. Ekonosia, Yogyakarta.

