

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilliyanti, Wagiran. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Di Rumah Sakit Sintang. *Jurnal*: Volume 2 Nomor 2 September 2019.
- Budi, S. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Medis.
- Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13(1), 9. <https://doi.org/10.24853/jkk.13.1.9-27>
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Depkes RI. (2007). *Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Erlindai. (2019). Faktor Penyebab Keterlambatan Waktu Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Di RS Estomihi Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*. Vol. 4. No. 2. <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/86>.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Jurnal Profesi*, 14(1). <https://ejournal.stikespku.ac.id/index.php/mpp/article/view/135/119>.
- Hatta, G. (2014). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Husin, Awaliah N. (2020). Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan TPPRJ di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin. *Jurnal Kesehatan Indonesia*. Vol. X, No. 3. <https://journal.stikeshb.ac.id/index.php/jurkessia/article/view/283/165>.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi ke 1). Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi tiga). Jakarta : Erlangga.
- Lidya Veronika Hutabarat & Riza Suci Ernaman Putri (2019). Studi Literatur Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Medrec Journal*. Vol. 1. No. 1. <https://ojs.stikesawalbrosbatam.ac.id/index.php/MJSABB/article/view/73>
- Muchtar, R. G. (2019). *Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*. Yogyakarta: Thema Publishing.

Muninjaya, G. A. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: EGC.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/Per/Iii/2008  
Tentang Rekam Medis (2008). Indonesia.

Pohan, I.S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. Rasmussen,

R. (2012). Total quality management. *SMT Surface Mount Technology Magazine*, 27(11), 8–12. <https://doi.org/10.5958/2348-7534.2014.01294.x>

Rustiyanto, E. (2009). *Etika Profesi: Perekam Medis Informasi Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY

Saputra, M. G., Kusdiana, A., & Yuniar, I. (2020). Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X, *Journal of Health Care*, 1(1), <http://jurnal.umla.ac.id/index.php/JOHC/article/view/188>.

Sudra, R. I. (2014). *Rekam Medis*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran* (Edisi Pertama). Yogyakarta: Andi

Ofset. Yeni I, Budi SC. (2017). Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran

Rawat Jalan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di RSPAU Dr. S. Hardjolukito. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. Vol. 1. No. 2. <https://jurnal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/27570>.