

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Dian. 2008. *Perbandingan Kepuasan Pasien Gakin dan Pasien Umum di Unit Rawat Inap RSUD Budhi Asih Tahun 2008*. Skripsi. Program Studi Fakultas Kesehatan Masyarakat Indonesia. Depok
- Astrini, Sandra Fitri. 2007. *Pembakuan Secara Administratif Standar Operating Procedure (SOP) Kegiatan Perawatan*. Surakarta: Pustaka Mas
- Azwar, A. 2010. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan
- Blum, Hendrik L. 1974. *Planning for Health, Development and Application of Social Changes Theory*. New York: Human Sciences Press
- Carlzon, N.R. 1987. *Psychology The Science of Behaviour*. Massachusetts: Allyn and Bacon, Inc
- Departemen Kesehatan RI. 1995. *Petunjuk Teknis Penyusunan Prosedur Tetap Kegiatan RS..* Jakarta: Depkes RI
- Departemen Kesehatan RI. 1997. *Sistem Kerasipan Rekam Medis*. Jakarta: Depkes RI
- Departemen Kesehatan RI. 2004. *Pedoman Penyusunan Perencanaan SDM Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kab/Kota serta Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta : Depkes RI
- Echols, John M, dan Shadily, Hasan. *Kamus Besar Inggris Indonesia*. Jakarta: Gramedia
- Fandy, Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andy Offset
- Hartono, B. 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta : Rineka Cipta
- Hendrayani, Leni. 2009. *Pelaksanaan Sistem Admisi Rawat Inap di Rumah Sakit*. Yogyakarta: Sinergis Media
- Jacobalis, Samsi. 1990. *Kumpulan Terpilih Rumah Sakit Indonesia Dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI
- Jacobalis, Samsi. 1993. *Komunikasi Pribadi*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI

- Jaminan Sosial Nasional. 2004. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 *tentang Sistem Jaminan Nasional*
- Jaminan Sosial Nasional. 2011. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 *tentang BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)*
- Kementrian Kesehatan RI. Tahun 2008. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementrian Kesehatan RI. 2010. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340 Tahun 2010 *Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Kemenkes RI. 2014. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014. Jakarta: Menti Kesehatan Republik Indonesia
- Kemenkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 71 Tahun 2013 pasal 21 Ayat 2 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI)*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Munandar. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Depok: Universitas Indonesia
- Moenir, A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nursalam. 2011. *Proses dan Dokumentasi Keperawatan, Konsep dan Praktek*. Jakarta: Salemba Medika
- Putri, Asih Eka dan Mahendra, A.A. Oka. 2013. *Transformasi Setengah Hati Persero*. Banten : Pustaka Martabat
- Revans. 1986. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Balai Buku Indonesia
- Tambunan, Rudi. 2008. *Standar Operating Prosedurs (SOP)*. Jakarta: Maisestas Publishing
- Yustina, Endang Wahyati. 2012. *Mengenal Hukum Rumah Sakit*. Bandung : Keni Media