

DAFTAR REFERENSI

- _____. *Beberapa Konsep Dasar dari Manajemen Rumah Sakit*, [www.ziddu.com/download/3789541/MANAJEMEN DI RUMAHSAKIT.pdf.htm](http://www.ziddu.com/download/3789541/MANAJEMEN_DI_RUMAHSAKIT.pdf.htm) (13 Maret 2009).
- _____. 2002. *Modul Kuliah Administrasi Rumah Sakit D3 Perumhaskitan FKUI*. Jakarta : FK-UI.
- _____. 2008. *Modul Kuliah Seminar Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta : FKM-UI.
- _____. 2007. *Modul Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : FKM-UI.
- Abulraihan. 2009. *Efektifitas, Efisiensi, dan Produktivitas Manajemen*. <http://abulraihan.wordpress.com/> (21 Juni 2009)
- Adisasmito, Wiku. 2007. *Sistem Kesehatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Anggraini, Dian. 2008. *Perbandingan Kepuasan Pasien Gakin dan Pasien Umum di Unit Rawat Inap RSUD Budhi Asih Tahun 2008*. Skripsi. Program sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. cetakan 13. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astrini, Sandra Fitri. Usulan Pembakuan Secara Administratif Standard Operating Procedure (SOP) Kegiatan Perawatan Non Bedah Instalasi Gawat Darurat RSUD. dr. Moewardi Surakarta Dengan Metode Time Study. Skripsi. Surakarta. : Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret, Juli 2007. <http://one.indoskripsi.com/click/4185/0> (28 April 2009)
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, edisi III Jakarta: PT Bina Rupa Aksara.
- Bagyono. 2006. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Solo : CV Alfabeta.
- Darsono, Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office)*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Dewi. 2009. *Perbedaan Efisiensi dan Efektifitas*. <http://dewi.students-blog.undip.ac.id/2009/05/27/perbedaan-efisiensi-dan-efektivitas/>. (21 Juni 2009)
- Hasibuan, Malayu S. P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. cetakan ke-9. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hendrayani, Leni. 2000. *Pelaksanaan Sistem Admisi Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta-Utara*. Tesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok.
- Ilyas, Yaslis. 2004. *Perencanaan SDM Rumah Sakit*. cetakan kedua. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI Depok, Jakarta.
- Jacobalis. S. 1993. *Beberapa Teknis dalam Manajemen Mutu*, Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Mulyadi, Ivan. *Jan Carlzon Sang Pencetus Moments of Truth*. <http://www.marketing.co.id/Common/File.ashx?Id=5301>.(13 Maret 2009).
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Pratiwi, Francisca. 2003. *Analisis Kebutuhan Pelayanan Informasi Pendaftaran Rawat Inap Pasien Umum di Rumkital Mintoharjo-Jakarta Pusat*. Tesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok.
- Rijadi, Suprijanto, *Moment of Thruth*. [http://residensi.manajemenrsindonesia.com/index.php?/categories/2-Topik-Kuliah\(2 April 2009\)](http://residensi.manajemenrsindonesia.com/index.php?/categories/2-Topik-Kuliah(2%20April%202009)).
- Samsudin, Sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. cetakan ke-1. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Santoso, Harsono. 2008. *Analisis Pengelolaan Pelayanan Di Bagian Gawat Darurat Rumah Sakit RK Charitas Palembang*. Tesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok.
- Sjaaf, Amal C. *Struktur Pembiayaan Rumah Sakit*. Jurusan Administrasi Kesehatan. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta. <http://www.kalbe.co.id/>

- Sugiarto, Endar. 1998. *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operationals)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, Agus. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Cetakan keenam. Bandung : Alfabeta.
- Suroso, Asti Yuliana. 2002. *Gambaran Pelaksanaan Standard Operating Procedure Penentuan Dokter Konsultan Pada Instalasi Gawat Darurat RS Medika Permata Hijau*. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok.
- Suryanti, Netty. 2002. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lamanya Waktu Proses Pendaftaran Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pondok Indah*. Tesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok.
- Syamsi, I. 2007. *Efisiensi, Sistem dan Prosedur Kerja*. Edisi Revisi. cetakan 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tarmoezi, Trizno & Manurung, Heldin. 1999. *Professional Hotel Front Liner (Hotel Front Office)*. Jakarta : Kesaint Blanc.
- Tjandra Yoga, Aditama. 2004. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi ke 2 Jakarta:Universitas Indonesia, Depok.
- Wasisto, Broto. 1994. *Peningkatan Mutu Pelayanan RS*. Cermin Dunia Kedokteran.
- Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan vol 2*. Airlangga University Press.
- Wijono, Djoko. 1997. *Manajenen Kepemimpinan dan Organisasi Kesehatan*. Airlangga University Press.
- Yoeti, Oka. 1999. *Hotel Customer Service*. cetakan ke-3. Jakarta : PT. Pertja.
- Yoeti, Oka. 1999. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. cetakan ke-3. Jakarta : PT. Pradnya Paramita.