

## DAFTAR PUSTAKA

- Adya, Barata Atep (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. PT. Gramedia. Jakarta.
- Aritonang, R. Lerbin (2005). Kepuasan Pelanggan (Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS). PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Azwar, Azrul (1994). Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah). Ikatan Dokter Indonesia. Jakarta.
- Chotimah, Indira (2007). Gambaran Kepuasan Pasien Poliklinik Rumah Sakit Islam Jakarta April 2007, Skripsi Program Studi Sarjana Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; Depok.
- Handoko Hani, (1988). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi 2. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta.
- Hasalina Deasy Ritonga (2002). Analisis Jumlah Karyawan Berdasarkan Beban Kerja di Seksi Kepegawaian & Diklat RS Karya Bhakti Bogor Tahun 2002, Skripsi Program Studi Sarjana Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; Depok.
- Hastono Priyo Sutanto, (2007). Analisis Data Kesehatan. Diktat Kuliah Manajemen Analisis Data I. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Heralita (2004). Gambaran Kepuasan Pegawai Terhadap Pelayanan Kepegawaian di Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2004, Skripsi Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Rumah Sakit Universitas Indonesia; Depok.
- Heri Syafrizal (2005). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Tahun 2007, Skripsi Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; Depok.
- Keputusan Republik Indoensia Nomor 17 Tahun 2000 tentang Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2000. PT. Mini Jaya Abadi. Jakarta.

- Krisnanda, Benny (2001). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari. Tesis FKM UI. Tidak Dipublikasikan.
- Kurnia Citra Ardianty (2006). Gambaran Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja Karyawan Di Seksi Pelayanan Kesehatan Dasar Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat Tahun 2006, Skripsi Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Pelayanan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; Depok.
- Mardini, M (2002). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di RS Kepolisian Pusat Raden Said Sukanto. Tesis FKM UI. Tidak Dipublikasikan.
- Matutina Domi, Drs, Dkk (1993). Manajemen Personalia. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Modul 2 Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit (1997). Pusat Pendidikan dan Latihan Pegawai, Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Muchlas, Makmuri (1994). Perilaku Organisasi (*Organizational Behavior*), PT. Karipta. Yogyakarta.
- Mueller J. Daniel (1986). Mengukur Sikap Sosial (Pegangan Untuk Peneliti dan Praktisi). Alih Bahasa : Soewardi Kartawidjaja Eddy, Drs, M.Pd. Bumi Aksara. Jakarta.
- Notoatmodjo Soekidjo, Prof. Dr (1996). Peranan Staf Dalam Manajemen. PT. Toko Gunung Agung. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 12 Tahun 2002. Tentang Perubahan Aturan PP No. 99 Tahun 2000 Tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil.
- Prihartini (2004). Gambaran Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta Tahun 2004. Skripsi Program Studi Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; Depok.
- Robbins, P. Stephen (1996). Perilaku Organisasi (Konsep, Kontroversi Aplikasi) Edisi Bahasa Indonesia Jilid I. PT. Prenhallindo. Jakarta.

- Triatmodjo Sudiby, SH (1983). Hukum Kepegawaian Mengenai Kedudukan Hak dan Kewajiban Pegawai Negeri Sipil. PT. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Tunggal Widjaja Amin, Drs. Ak. MBA (1998). Manajemen Mutu Terpadu Suatu Pengantar (Total Quality Management). PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 Perubahan Undang-undang No. 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian. CV. Mini Jaya Abadi. Jakarta : 1999.
- Wijono Djoko, Dr.H (1999). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Teori, Strategi, dan Aplikasi) Vol. 1. Airlangga University Press. Surabaya.
- Yoeti A. Oka (2005). Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan. PT. Pradya Paramita. Jakarta.
- Yuhartini (2006). Analisis Kepuasan Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RS Dr. M. Djamil Padang Tahun 2006. Tesis Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; Depok.