

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, MR 2016 *Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Waktu Tunggu di Puskesmas dan Klinik Mitra BPJS*.
- Azwar, A 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga, Binarupa Aksara, Jakarta.
- BPJS Kesehatan 2017, *Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2017*. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/5b8c446214547b3f6727a710cd62dae7.pdf>.
- BPJS Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI 2011, *Undang-Undang RI No 24 Tahun 2011 tentang BPJS*, Indonesia, diakses 21 November 2018 <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/view/1>
- Budijanto, D 2007 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Responden Pengguna Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia' *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, Vol.10, No.2, April 2017, diakses 26 Januari 2019. <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/hsr/article/view/1781/2588>
- Budi, HS 2010, *Hubungan Antar Sistem Pembiayaan Dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Slogohimo Wonogiri*, Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Sebelas Maret, diakses 3 April 2019. <https://core.ac.uk/download/pdf/12348904.pdf>
- Davis, MM & Heineke, J 1998 'How disconfirmation, perception and actual waiting times impact customer satisfaction', *International Journal of Service Industry Management*, Vol.9, No.1, pp. 64–73. diakses 22 Februari 2019.
- Dahlan, M, Setyopranoto, I, dan Trisnantoro, L. 2017 'Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pasien Stroke di RSUP Dr. Sardjito', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, Vol.6, Vol.02, pp. 73–82, diakses 28 Maret 2019 <https://jurnal.ugm.ac.id/jkki/article/view/28934>
- Dahlan, MS 2010, *Langkah-Langkah Membuat Proposal Penelitian Bidang Kedokteran dan Kesehatan*, edisi kedua, Sagung Seto, Jakarta.
- Departemen Kesehatan, Pemerintah RI, 2009, *Undang-undang No 36 th 2009 Tentang Kesehatan*, diakses 21 November 2018 http://www.depkes.go.id/resources/download/general/UU_Nomor_36_Tahun2009_tentang_Kesehatan.pdf
- Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat, Kementerian Kesehatan RI 2009, *Undang-undang no 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*, diakses 22 November 2018 <http://kesmas.kemkes.go.id/perpu/konten/uu/uu-nomor-44-tahun-2009-ttg-rs>.
- Setyawan, FEB 2015 'Sistem Pembiayaan Kesehatan', *Saintika Medika*, Vol.11 No.2, p. 119, diakses 26 Maret 2019.

<http://ejournal.umm.ac.id/index.php/sainmed/article/view/4206/4569>

- Esti, A, Puspitasari, Y, Rusmawati, A n.d., 'Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri, STIKES Surya Mitra Husada, diakses 24 November 2018. <http://publikasi.stikesstrada.ac.id/pengaruh-waktu-tunggu-dan-waktu-sentuh-pasien-terhadap-tingkat-kepuasan-pasien-poli-umum-di-puskesmas-sukorame-kota-kediri/>
- Farida and Kushadiwijaya, H 1998 'Cara Pembayaran Sebagai Modifier Terhadap Pengaruh Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Pasien Pada Layanan Rawat Inap di RSUD Tegalyoso Klaten', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, pp. 1076–1087, diakses 18 Januari 2019. <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpk/article/view/2661/2384>
- Firmansyah, NR, Sandra, C, Witcahyo, E 2016 'Perbedaan Kepuasan antara Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan Umum Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember', *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*, Universitas Jember, diakses 3 August 2019, <https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/78414/R.Moh.NaufalRobyFirmansyah.pdf?sequence=1> diakses 3 August 2019
- Hasan 2014 'Hubungan *Waiting Times*/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2013', Universitas Hasanuddin. diakses 19 May 2019. http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/MjIIOGE2MzNiMWFmMjcwZTM5OTE2NTNlYTYwNDliODMyZmI1MmMyNWw=.pdf
- Herjunianto & Dewanto, A 2014 'Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Wait Satisfaction Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSAL dr. Ramelan', *Jurnal Aplikasi Manajemen*. University of Brawijaya, Vol.12, No.2, pp. 248–257, diakses 23 November 2018 <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/646/653>
- Imelda, S & Nahrishah, E 2015 'Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di RSUP Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum dan Pasien BPJS)', *Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan Batu*, Vol.3, No.3, pp. 33–44, diakses 2 August 2019. <http://ojs.amik-labuhanbatu.ac.id/index.php/JIFOR/article/view/48/47>.
- Isnati, 2007, 'Mutu Pelayanan Medik Pada Peserta Askes', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol 2, No 1, pp. 152–155, diakses 3 Februari 2019. <http://jurnal.fkm.unand.ac.id/index.php/jkma/article/view/25>
- Kementerian Kesehatan RI 2008, *Keputusan Menteri No 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Menteri Kesehatan RI. diakses 26 Januari 2019 <http://bprs.kemkes.go.id/v1/uploads/pdf/files/peraturan/6%20KMK%20No.%20129%20ttg%20Standar%20Pelayanan%20Minimal%20RS.pdf>

- Mayasari, F 2015 'Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015', *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, Vol.2, No.3. diakses 23 November 2018. <http://journal.fkm.ui.ac.id/arsi/article/view/2203>
- Murdewanti, ES & Yulianty, V 2014 'Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Umum, dan Asuransi Swasta Terhadap Pelayanan yang Diberikan di Unit Rawat Jalan RS Tugu Ibu pada Bulan Mei Tahun 2014', Vol. 5, diakses 14 Agustus 2018 <http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2016-05/S56049-Evi%20Sihan%20Murdewanti>
- Musdalifah, M, Irwandy, I and Maidin, A. 2016 'Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien JKN dan Umum di RSUD Bantaeng Tahun 2015', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, Universitas Hasanuddin Vol.5, No.1, pp. 33–39, diakses 3 August 2019, <https://jurnal.ugm.ac.id/jkki/article/view/36082/21104>
- Nursalam 2015, Metodologi penelitian ilmu keperawatan: pendekatan praktis, Salemba Medika, Jakarta
- Putri ,VJ, Firdaus, & Adriansyah, AA 2018 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya', *Global Health Science (GHS)*, Universitas Nahdlatul Ulama, Vol.3, No.4, pp. 387–393, diakses 4 August 2019, <http://jurnal.csdforum.com/index.php/GHS/article/view/256/151>
- Rumah Sakit PGI Cikini, 2017, *Persentase Kepuasan Pelanggan*. diakses 19 Maret 2019, <http://www.rscikini.com/page/kepuasan-pasien>
- Suryawati, C 2004 'Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian)', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 7, No. 4, diakses 30 Januari 2019 <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpk/article/view/2913/2633>
- Tran, TD *et al.* 2017 'Patient waiting time in the outpatient clinic at a central surgical hospital of Vietnam: Implications for resource allocation', *F1000Research*, Vol. 6, p. 454. diakses 26 Januari 2019 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5482327/>
- Yulia, Y & Adriani, L 2017, *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya*, Karya Tulis Program Diploma Universitas Esa Unggul Jakarta. diakses 12 November 2018 https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Research-9343-16_0033.pdf
- WHO 2014 *Basic Documents*. 48th ed. World Health Organization, diakses 30 January 2019 <http://apps.who.int/gb/bd>.
- WHO 2018. *WHO 'Hospitals in the health system* World Health Organization, diakses 8 February 2019 <https://www.who.int/hospitals/hospitals-in-the-health-system/en/>.