

DAFTAR PUSTAKA

- Adhani, R. 2018 *Mengelola Rumah Sakit*. Malang: Media Nusa Creative (Mnc Publishing).
- Adiputra, I.M.S. *Et Al*. 2021 *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan I. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Agiwahyunto, F. And Hari Noegroho, F. 2020 'Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pendaftaran Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang', *Media Ilmu Kesehatan*, 8(3), Pp. 210–216. Doi:10.30989/Mik.V8i3.330.
- Anggraeni, C.S., Aini, L.N. And Anjarwati, N. 2021 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya', *Jurnal Keperawatan Florence*, 135(January 2006), Pp. 989–1011. Available At: <https://doi.org/10.1016/j.addr.2018.07.012> <http://www.capsulae.com/media/microencapsulation-capsulae.pdf> <https://doi.org/10.1016/j.jaerosci.2019.05.001>.
- Antari, N.K.N. 2019 'Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Upt Kemas Payangan, Gianyar, Bali', *Intisari Sains Medis*, 10(3), Pp. 492–496. Doi:10.15562/ism.V10i3.428.
- Arifin, S. *Et Al*. 2019 'Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung', *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), Pp. 40–45. Doi:10.20527/jpkmi.V6i2.7457.
- Binuko, R.S.D. And Faradisa, N. 2022 'Pengaruh Beban Kerja Perawat Terhadap Respon Time Dan Kepuasan', 12(1), Pp. 15–19.
- Budiono. 2016 *Konsep Dasar Keperawatan*. Cetakan I. Jakarta: Pusdik Sdm Kesehatan.
- Dwi Lestari, D., Khodijah Parinduri, S. And Fatimah, R. 2020 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019', *Promotor*, 3(3), P. 231. Doi:10.32832/pro.V3i3.4172.
- Ernawati, E. *Et Al*. 2018 'Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Penelitian Di Rsud Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya)', 1(April), Pp. 1–10.
- Estri, B.A. 2022 'Refleksi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Peserta Non Bpjs Di

- Klinik Praktik Dokter Umum', 5(1), Pp. 106–117.
- Fatrida, D. And Saputra, A. 2019 'Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan', *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1), Pp. 11–21. Doi:10.36729/Jam.V4i1.229.
- Fitriyana, R., Rattu, A.J.M. And Pangemanan, J.M. 2017 'Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tuminting Manado', *Ikmas* [Preprint]. Available At: [Http://Ejournalhealth.Com/Index.Php/Ikmas/Article/View/30](http://Ejournalhealth.Com/Index.Php/Ikmas/Article/View/30).
- Hania, U.P., Budiharto, I. And Yulanda, N.A. 2020 'Literature Review: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Response Time Perawat Pada Penanganan Igd', *Jurnal Proners* [Preprint]. Doi:10.1007/978-0-387-30162-4_343.
- Hardani *Et Al.* 2020 *Buku Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Cv. Pustaka Ilmu Group.
- Hastono, S.P. 2016 'Analisa Data Bidang Kesehatan', Pp. 1–212.
- Herdiawanto, H. And Hamdayama, J. 2021 *Dasar-Dasar Penelitian Sosial*. Cetakan I. Jakarta: Prenada Media.
- Herlambang, S. 2018 *Costumer Service Rumah Sakit Dan Jasa Kesehatan Cara Sukses Melayani Pelanggan Di Dunia Kesehatan*. Cetakan I. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Imaninda, V. And Azwar, S. 2018 'Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (Psq-18) Ke Dalam Bahasa Indonesia', *Gadjah Mada Journal Of Psychology (Gamajop)*, 2(1), P. 8. Doi:10.22146/Gamajop.31864.
- Irfannuddin. 2019 *Cara Sistematis Berlatih Meneliti Merangkai Sistematika Penelitian Kedokteran Dan Kesehatan*. Cetakan I. Jakarta: Pt. Rayyana Komunikasindo.
- Jainurakhma, J. *Et Al.* 2021 *Caring Perawat Gawat Darurat*. Cetakan I. Edited By R. Watrianthos. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Jannah, M., Rizany, I. And Setiawan, H. 2020 'Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Ratu Zalecha Martapura', *Jurnal Perawat Indonesia*, 4(2), P. 402. Doi:10.32584/Jpi.V4i2.577.
- Jiwantoro, Y.A. 2017 *Riset Keperawatan Analisis Data Statistik Menggunakan Sps*. Cetakan Pe. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kemenkes Ri. 2008 *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/Sk/Ii/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Available At:

[Http://Www.Desarrollosocialyfamilia.Gob.CI/Storage/Docs/Informe_De_Desarrollo_Social_2020.Pdf%0ahttp://Revistas.Ucm.Es/Index.Php/Cuts/Article/View/44540/44554](http://Www.Desarrollosocialyfamilia.Gob.CI/Storage/Docs/Informe_De_Desarrollo_Social_2020.Pdf%0ahttp://Revistas.Ucm.Es/Index.Php/Cuts/Article/View/44540/44554).

Kemenkes Ri. 2016 ‘Permenkes No 43 Tahun 2016 Tentang Spm Bidang Kesehatan’, *Kemenkes Republik Indonesia* [Preprint]. Available At: <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Home/Details/113091/Permenkes-No-43-Tahun-2016>.

Kemenkes Ri. 2017 ‘Situasi Tenaga Keperawatan Indonesia’, *Pusat Data Dan Informasi Kementerian Kesehatan Ri* [Preprint]. Available At: [Http://Www.Depkes.Go.Id/Resources/Download/Pusdatin/Infodatin/Infodatin in Perawat 2017.Pdf](http://Www.Depkes.Go.Id/Resources/Download/Pusdatin/Infodatin/Infodatin%20in%20Perawat%202017.Pdf).

Kemenkes Ri. 2019 ‘Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit’.

Kemenkes Ri. 2020 ‘Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit’, *Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*, (3), Pp. 1–80. Available At: [Http://Bppsdmk.Kemkes.Go.Id/Web/Filesa/Peraturan/119.Pdf](http://Bppsdmk.Kemkes.Go.Id/Web/Filesa/Peraturan/119.Pdf).

Kristanto, V.H. 2018 *Metodologi Penelitian : Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Kti)*. Cetakan I. Yogyakarta: Deepublish.

Kristanto, Y.D. 2021 *Metode Statistik Jilid 1*. Yogyakarta: Pt Kanisius.

Kumaladewi, R.I., Prasetyo, J. And Aziz, A.N. 2021 ‘Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan’, 5(1), Pp. 62–76.

Lely, M. And Suryati, T. 2018 ‘Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit’, *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), Pp. 239–246. Doi:10.22435/Bpk.V46i4.33.

Lontaan, V. Et Al. 2019 ‘Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara’, *Kesmas*, 7(5).

Maila, I. El 2021 *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi Dan Respon Time Di Puskesmas*. Available At: <https://Stradapress.Org/Index.Php/Ebook/Catalog/Book/14>.

Marlisa. 2016 ‘Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Pirngadi Medan’, *Jurnal Ilmiah Pannmed*, 12(1), Pp. 45–49. Available At: <https://Docplayer.Info/78836860-Hubungan-Response-Time-Perawat-Dengan-Kepuasan-Keluarga-Pasien-Di-Instalansi-Gawat-Darurat-Igd-Rsud-Dr-Pirngadi-Medan-Tahun-2016.Html>.

- Masturoh, I. And Anggita, N. 2018 *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan I. Jakarta: Kemenkes Ri.
- Maulana, D. *Et Al.* 2019 'Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala', *Jurnal Kesehatan*, 12(2), P. 99. Doi:10.24252/Kesehatan.V12i2.10483.
- Mishbahuddin 2020 *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Cetakan I. Yogyakarta: Penerbit Tangga Ilmu.
- Mufidah, L., Wijaya, A. And Yosdimiyati, L. 2018 'Hubungan Respon Time Perawat Dengan Complaint Handling (Penanganan Keluhan) Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Dahlia Rsud Jombang', *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), Pp. 1689–1699.
- Mukhtazar. 2020 *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Cetakan I. Yogyakarta: Absolute Media.
- Munawir, I. 2018 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit', *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), Pp. 15–22. Doi:10.33221/Jikes.V17i3.155.
- Nelviza, R. And Ardenny. 2022 'Hubungan Sikap Petugas Dan Waktu Tunggu Terhadap Indeks Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Puri Husada Tembilahan', *Journal Of Nursing And Homecare*, 1.
- Nofai. 2021 *Statistika Non-Parametrik Untuk Bidang Kesehatan (Teoritis, Sistematis Dan Aplikatif)*. Cetakan I. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Nofriadi, N., Delima, M. And Sara, Y. 2019 'Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam Rsud Painan', *Prosiding Seminar ...*, 2(1), Pp. 67–72. Available At: <https://jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/pskp/article/view/376>.
- Nusa, M., Maramis, F.R.R. And Korompis, G.E.C. 2018 'Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat Dengan Kepuasan Jasa Pelayanan Di Puskesmas Kombos Kota Manado', *Kesmas*, 7(5), Pp. 1–7. Available At: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22497/22189>.
- Pakpahan, A.F. *Et Al.* 2021 *Metodologi Penelitian Ilmiah*. Cetakan I. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Praptomo, A.J. 2017 *Metodologi Riset Kesehatan Teknologi Laboratorium Medik Dan Bidang Kesehatan Lainnya*. Yogyakarta: Deepublish.
- Putra, C.S. 2017 *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Bogor: In Media.

- Ringu, Y.T. 2017 'Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Response Time Perawat Di Igd Rsu Tipe C Di Kupang Berdasarkan Teori Kinerja Gibson', *Occupational Medicine* [Preprint].
- Riyanto, S. And Hatmawan, A.A. 2020 *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Cetakan I. Yogyakarta: Deepublish.
- Rizal, A. And Jalpi, A. 2018 'Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin', *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), Pp. 1–6.
- Rodhi, N.N. 2022 *Metodologi Penelitian*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Rönnerstrand, B.M.O. 2020 'Standing In Line When Queues Are On The Decline : Services Satisfaction Following The Swedish Health Care Waiting Time Guarantee', 48(2), Pp. 469–493. Doi:10.1111/Psj.12277.
- Setiana, A. And Nuraeni, R. 2018 *Riset Keperawatan*. Cetakan I. Cirebon: Lovrinz Publishing.
- Setyawan, F.E.B. And Supriyanto, S. 2019 *Manajemen Rumah Sakit*. Cetakan I. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Setyawan, I.D.A. 2021 *Hipotesis Dan Variabel Penelitian*. Cetakan I. Klaten: Tahta Media Group.
- Sholihah, N. And Khodijah Parinduri, S. 2021 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019', *Promotor*, 3(6), P. 585. Doi:10.32832/Pro.V3i6.5565.
- Sianturi, H.H., Hadiwiarjo, Y.H. And Anisah, A. 2020 'Hubungan Waktu Tunggu Dan Cara Bayar Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Pgi Cikini Jakarta', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), Pp. 131–136. Doi:10.52022/Jikm.V12i3.84.
- Sihombing, R.M. *Et Al.* 2021 *Manajemen Keperawatan*. Cetakan I. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Simandalahi, T. *Et Al.* 2019 'Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas', *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 5(2). Doi:10.36053/Mesencephalon.V5i2.114.
- Sinurat, S., Perangin-Angin, I.H. And Sepuh, J.C.L. 2019 'Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Gawat Darurat', *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 5(1).

Doi:10.32660/Jurnal.V5i1.330.

- Siregar, M.H. *Et Al.* 2022 *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Siregar, N.S.S. 2021 *Komunikasi Terapeutik Bernuansa Islami*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Subakti, H., Chamidah, D., *Et Al.* 2021 *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Cetakan I. Yayasan Kita Menulis.
- Subakti, H., Priskusanti, R.D., *Et Al.* 2021 *Riset Kualitatif Dan Kuantitatif Dalam Bidang Kesehatan*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Susanti, R.A. And Kusniawati. 2019 'Hubungan Peran Perawat Dalam Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Igd Rumah Sakit Umum Kabupaten Kabupaten Tangerang', *Medikes (Media Informasi Kesehatan)*, 6(2), Pp. 225–238.
- Timotius, K.H. 2017 *Pengantar Metodologi Penelitian*. Cetakan I. Yogyakarta: Penerbit Andi (Anggota Ikapi).
- Ulfa, H.M. 2017 'Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu Di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rsud Petala Bumi Provinsi Riau', *Photon: Jurnal Sain Dan Kesehatan*, 8(01), Pp. 57–61. Doi:10.37859/Jp.V8i01.529.
- Utami, Y.T. 2018 'Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penunping Surakarta', *Infokes*, 8(1), Pp. 57–65.
Available At:
<https://ejournalinfokes.apikescm.ac.id/index.php/infokes/article/view/197>
- Wansaga, Y. *Et Al.* 2020 'Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Penyakit Dalam', *Indonesianjournal Of Public Healthand Community Medicine*, 1, Pp. 7–12.
- White, J.A., Levin, J. And Rispel, L.C. 2020 'Migrants' Perceptions Of Health System Responsiveness And Satisfaction With Health Workers In A South African Province', *Global Health Action*, 13(1).
Doi:10.1080/16549716.2020.1850058.
- Yulia, Y. And Adriani, L. 2017 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi Di Rumah Sakit Atma Jaya', P. 83.
- Yunita, S. And Hariadi, P. 2019 'Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan', 2(1), Pp. 162–169.