

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, et al. 2017. Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “OM-JEK” Jember. *JMBI (Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia)* 7 (2), 137-156.
- Arietta, Ratna. 2012. Analisis Waktu Tunggu Pasien Di Departemen Gigi Dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto DITKESAD. Skripsi. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Dewi, A. U., Astuti, R., & Werdani, K. E. 2015. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. *Naskah Publikasi*. [http://eprints.ums.ac.id/36185/1/02 NASKAH PUBLIKASI.pdf](http://eprints.ums.ac.id/36185/1/02_NASKAH_PUBLIKASI.pdf).
- Dwi Lestari, D., Khodijah Parinduri, S., & 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), 231. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>.
- Falah, Ikhwan Nur. 2018. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien Peserta BPJS Kesehatan (Studi Kasus di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tasik Medika Citrautama (TMC). Skripsi. Universitas Tasikmalaya, Kota Tasikmalaya.
- Gaurifa, E. P. 2019. *Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019*. Skripsi. Medan: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth.
- Herlambang, Susatyo. 2016. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah.
- Imaninda, V., & Azwar, S. 2016. Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form ( PSQ-18 ) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gajah Mada Journal Of Psychology*, 1(1), 8–21.
- Jannah, M., Rizany, I., Setiawan, H. 2020. Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Matapura. *Jurnal Perawat Indonesia* (Vol. 4, Issue 2).
- Kementerian PAN RB. 2017. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta: KemenPAN RB.
- Kementerian Kesehatan RI. 2007. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : 1165/MENKES/SK/X/2007 tentang Pola layanan Tarif Badan Layanan Umum Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan RI. 2008. Peraturan Menkes RI Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah

- Sakit. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan RI. 2017. Panduan Manajemen Informasi Kesehatan II. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana.
- Laeliah, N., & Subekti, H. 2017. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 2541–0644. <http://journal.ugm.ac.id/jkesvo>.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. 2019. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>.
- Moniung, K., Kimbal, M., & Pangemanan, F. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Poli Anak Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(5), 32–38. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/download/30681/29501>.
- Munawir, I. 2018. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Iqbal Munawir. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15–22.
- Muninjaya A.A.G. 2019. Manajemen Kesehatan Edisi II. Jakarta : EGC.
- Nofriadi, N., Delima, M., & Sara, Y. 2019. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis E* (Vol. 2, Issue 1).
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, B. S. 2017. Pengaruh waktu Tunggu Terhadap Kepuasan pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017. Skripsi. Madiun: Stikes Bhakti Husada Madiun.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Pohan, Imbalo S. 2013. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: Kedokteran EGC.
- Pratiwi, M. R. dan Sani, F. N. 2017. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsud Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(2), p. 24. doi: 10.26576/profesi.211.
- Setiawan, R., Fitriana, F. N., & Sari, F. S. 2020. Hubungan Waktu Tunggu Dengan

Tingkat Stres Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RS TK III Slamet Riyadi Surakarta.

Sugiyono. 2017. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta.

Simarmata, M., Wasliati, B. W., Kasim, F., & Cahyani Saragih, I. 2021. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 3(2), 245–252. <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.695>.

Simbolon, R 2011. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di RSUD Dr. Djasamen Saragih Pematangsiantar. Skripsi. Medan: Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/20965/7>.

Yulia, Y., & Adriani, L. 2017. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi Di Rumah Sakit Atma jaya.