

## DAFTAR PUSTAKA

- AA Muninjaya, 2004, Manajemen Kesehatan, Kedokteran, Jakarta : EGC
- Achmad. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan pelanggan. 8(3), 83-88
- Annisa, Nurul, 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit TK. IV Madiun. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Arietta, Ratna, 2012. Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Subroto Ditkesad Tahun 2011. Tesis, Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit. Universitas Indonesia, Depok.
- Azwar, azrul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan yang Bermutu. Jakarta: Bina Rupa.
- Baros W. A. (2012). Kontribusi pengetahuan Peserta Askes Sosial Terhadap Kepuasan Layanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut dan Rawat Inap PT Askes Tahun 2011, Tesis . Depok: Universitas Indonesia.
- Dahlan, Sopiudin M. 2011. Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan. Jakarta: Sagung Seto.
- Fatrinda dan Saputra. (2019). Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. Vol-4 no.1-2019.
- Gary Lee Cloud. 2003. *Key Patients Characteristic Influencing Customer Satisfaction in Community Health Centers. Dissertation Philosophy of Arizona State University.*
- Gea (2015) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan tahun 2015. Skripsi. Program Studi Ners. Fakultas Keperawatan dan Kebidanan. Universitas Sari Mutiara Indonesia.
- Hakim & Suryawati (2019). Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum "X" di daerah Kendal. Universitas Diponegoro, col 7 no. 3.

- Hidayati, dkk (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang *Eye Center* (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* vol. 2 no. 1.
- Imaninda dan Azwar, 2016. Modifikasi *Patient Satisfaction Questionnaire Short Form* (PSQ18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gadjah Mada Journal Of Psychology* 1 (1)
- James, Ndambuki. 2013. The Level of *Patients satisfaction and perception On quality of Nursing Service In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital* Nairobi, Kenya. *Journal Medicine and Health Care* vol: 3, No: 2
- KBBI, 2021. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] tersedia di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Bau> (diakses pada 09 Juni 2023).
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 1165/MENKES/SK/X/2007 tentang Pola Tarif Rumah Sakit Badan Layanan Umum Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Kuntoro & Istiono (2017). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Universitas Gajah Mada*, vol.2 no.1.
- Laeliyah dan Subekti. 2019. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasi)*, Vol. 1 No. 2 – April 2019
- Laeliyah, Nur (2015). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, vol 1 no.2.
- Laporan Komite PMKP RSUD SMC Tahun 2022
- Latupono, A., M. M. Alimin ., dan Andi Z. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Masohi. *JST Kesehatan* 2015 ; Vol : 5 No.1
- Nugroho, Bayu Setya. 2017. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Uni Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Bhakti Husada Mulia Madiun

- Nurma, Neneng D. 2000. Kepuasan Pasien Jaminan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bekasi bulan Mei-Juni 2000. Tesis. FKM-UI.
- Nursalam (2014) dalam Sara (2019). Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktek keperawatan Profesional, Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika.
- Oroh, dkk (2014). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Permenpan RB, 2018. Standar Pelayanan Publik untuk Beri Kepastian Masyarakat. Kementrian Penayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Diakses melalui link <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/standar-pelayanan-publik-untuk-beri-kepastian-masyarakat>
- Pohan, Imbalo S. 2015. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Prasertya, dkk. 2022. Pengaruh Durasi Waktu Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien antara Pendaftaran Online dan Offline. Jurnal Kesehatan vol. 10 no. 2 hal 93-101. Dapat diakses : <https://jurkes.poliije.ac.id/>
- Prastica, Immelia. 2019. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Madiun. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Vhakti Husada Mulia Madiun
- Profil Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama
- Purnamasari, Wulan (2020). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas antang kota makassar tahun 2020. Skripsi thesis, Universitas Hasanuddin.
- Putri, dkk (2021). Explorasi Karakteristik dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jember. Jurnal Keperawatan Universitas Jember, vol. 5 no. 1.
- Ruditya, A.N., & Chalidyanto, D. (2015). Hubungan Karakteristik Individu terhadap Penilaian Kualitas Produk Aspotek Rawat Jalan. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 3(2), 108. (Online). Tersedia: <https://doi.org/10.20473/jaki.v3i2.2015.108-117> (10 Juni 2023)

- Santrock, J. W. (1999). *A topical approach to life span development*. New York: McGrawHill Companies, Inc.
- Saputra, et al. 2020. Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Jurnal Of Health Care (JOHC)* 1(1), hal. 1–6
- Siswadi, Fery. (2018) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Universitas Pakuan Bogor, 18.
- Soebarto, KK. (2011). Tinjauan faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawatjalan RSUD Datu Sanggul Rantau. Skripsi diterbitkan. Banjarbaru: Program Studi Perekam dan Informasi Kesehatan Stikes Husada Borneo Banjarbaru, <http://www.scribd.com/doc/13099535/Karya-Tulis-Ilmiah>.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Tjiptono, F. 2012. *Service Management*. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Suryati, dkk (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-journal)*, vol 5.
- Taufik, (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Poncowati Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal SimpelX*. Vol .2 No. 3 – Desember 2019
- Triwardani, Y. (2017). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BJPS pada pelayanan di Puskesmas Pamulang. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 139.
- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Undang-Undang RI nomor 20 tahun 2023 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Wahyuni, A. 2020. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Rekam Medis*, 3(1), pp. 20-31.
- Wijaya dan Dewi, 2017. *Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem dan Sub Sistem Pelayanan RMIK*. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Edisi Tahun 2017

*World Health Statistic Website* 2015. (Online) Tersedia:  
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/170250> (03 Juli 2023)

Wulansari, 2013. Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen di Kantin Zea Mays Institut Pertanian Bogor. Skripsi. Skripsi. FAPERTA. Institut Pertanian Bogor.

Yulia dan Adriani, 2017. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atmajaya. Skripsi. Program Studi D-IV Manajemen Infoemasi Kesehatan. Universitas Esa Unggul, Jakarta.

Yuliani, 2018. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Tipe Pelayanan Pendaftaran Rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Universitas Gadjah Mada.