

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.R. 2016, 'Kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap waktu tunggu di puskesmas dan klinik mitra BPJS', *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Arietta R. 2012, 'Analisis waktu tunggu pasien di departemen gigi dan mulut RSPAD Gatot Subroto Ditkesad tahun 2011', *Tesis*, Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Azwar, A. 2010, *Pengantar administrasi kebijakan kesehatan edisi III*, Binarupa Aksara, Tangerang.
- Bustani, Neti., Joy R., Josephine S.M.S. 2015, 'Analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat propinsi Sulawesi Utara', *Jurnal e-Biomedik*. vol. 3(3).
- Depkes RI 2006, *Pedoman penyelenggaraan dan prosedur rekam medis Rumah Sakit di Indonesia revisi II*, Dirjen Yanmed, Jakarta.
- Depkes RI 2012, *Standar pelayanan Rumah Sakit*, Depkes RI, Jakarta.
- Dinkes Pati. 2018, *Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Pati Tahun 2018*, Dinas Kesehatan Kabupaten Pati, Pati.
- Esti, Adhesia., Yenny P., Aprin R., 'Pengaruh waktu tunggu dan waktu sentuh pasien terhadap tingkat kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri', *Jurnal*, STIKes Surya Mitra Husada.
- Hasbi, F.H. 2012, 'Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol kota Semarang tahun 2012', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 1(2): 37 - 47.
- Umar., Oche M.O., Umar A.S. 2011, 'Patient waiting time in a tertiary health institution in Northern Nigeria', *Journal of Public Health and Epidemiology*, vol. 3(2), pp 78-82.
- Iksan, A.G. 2012, 'Waktu tunggu pasien rawat jalan (pagi) di Poliklinik Penyakit Dalam, Paru, dan Jantung RSUD Pasar Rebo Jakarta tahun 2012', *Skripsi*, Universitas Indonesia, Depok.
- Ilyas, Y. 2004, *Wajah pelayanan kesehatan kita*, Djambatan, Jakarta.

- Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang *Standar pelayanan Rumah Sakit*.
- Kemenkes RI 2010, *Keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III tentang klasifikasi Rumah Sakit*, Kemenkes RI, Jakarta.
- Kemenkes RI 2011, *Standar pelayanan keperawatan gawat darurat di Rumah Sakit*, Kemenkes RI, Jakarta.
- Kristiani, Y., Ani S., Vita M.A. 2015, 'Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RS Waluya Sawahan Malang', *Jurnal CARE*, vol. 3(1).
- Laeliyah, N., Heru 2017, 'Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu', *Jurnal Kesehatan Vokasional*, vol. 1 No. 2.
- McGuire, K.A., Sheryl E.K., Michael L., Madeline E.P., Russell C.L. 2010, 'A framework for evaluating the customer wait experience', *Journal of Service Management*, ISSN: 1757-5818.
- Messina, G., Francesco V., Silvana M., Susanna D., Lorenzo B., Nicola N. 2015, 'Factors affecting patient satisfaction with emergency department care: an Italian Rural Hospital', *Global Journal of Health Science*, vol. 7 (4).
- Muninjaya, G. 2014, *Manajemen mutu pelayanan kesehatan ed. 2*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Moscelli, G., Luigi S., Nils G., Hugh G. 2016, 'Location, quality and choice of hospital: evidence from England 2002-2013', *Regional Science and Urban Economics Journal*, vol. 60 pp 112-124.
- Nottingham, Q.J., Dana M.J., Roberta S.R. 2018, 'The effect of waiting time on patient perceptions of care quality', *Quality Management Journal*, vol. 25.
- Notoatmodjo, S. 2010, *Metodologi penelitian kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nugroho, B.S. 2017, 'Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun tahun 2017', *Skripsi*, STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun, Madiun.
- Nursalam 2008, *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan (edisi 2)*, Salemba Medika, Jakarta.

- Pardede, H. 2000, 'Studi faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu UGD di RS Bhakti Yudha tahun 2000', *Tesis*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok.
- Permenkes RI Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 tentang *Rekam Medis*.
- Pohan, I. 2007, *Jaminan mutu layanan kesehatan*, editor: Palupi Widyastuti, EGC, Jakarta.
- Pohan, I.S. 2012, *Aplikasi metodologi penelitian kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Pratiwi, M., Fakhruddin NS. 2017, 'Hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta', *Jurnal Profesi*, vol. 14 No. 2.
- Rahmayanti, S.N., Ariguntar, T. 2017. 'Karakteristik responden dalam penggunaan jaminan kesehatan pada era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 61-65.
- Republik Indonesia 2009, Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Rusmawati 2012, 'Pengaruh waktu tunggu dan waktu sentuh pasien terhadap tingkat kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri', *Jurnal*.
- Satrianegara, M.F. 2014, *Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan: teori dan aplikasi dalam pelayanan puskesmas dan Rumah Sakit*, Salemba Medika, Jakarta.
- Savirda, L. 2017, 'Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis rawat jalan di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta', *Skripsi*, STIKES Jenderal Ahmad Yani Yogyakarta, Yogyakarta.
- Soebarto, K.K. 2011, 'Tinjauan faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan RSUD Datu Sanggul Rantau Tahun 2011'. *Skripsi*. Banjarbaru.
- Supranto, J. 2011, *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. 2013, *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, Alfabeta, Bandung.
- Swarjana, I.K. 2016, *Metodologi penelitian kesehatan*, Andi Offset, Yogyakarta.

Triton, Pb. 2008, *Marketing strategic meningkatkan pangsa pasar dan daya saing*, Tugu Publisher.

Utami, Y.T. 2014, 'Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Assalam Gemolong', *Jurnal*, Apikes Citra Medika, Surakarta.

Umar, H. 2013, *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis*, Rajawali, Jakarta.

World Health Organization 2011, *Definition of health*, WHO, Geneva.

Wijayanti, A. 2014, *Metodologi penelitian praktis bidang kesehatan*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Zarei, E., Abbas D., Behrouz P., Sima M., Mohammad A. 2015, 'An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran', *Global Journal of Health Science*, vol. 7 (1): 1-9.

