

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A. D., Ramdan, M. 2007. Hubungan Karakteristik Pasien dengan. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten. Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika*. 1 (1). 56-66
- Arikunto, S. 2003. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*. Yogyakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, A.. 1998. *Konsep Mutu Dalam Pelayanan Kesehatan Dan Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu*. Jakarta: Yayasan Penerbitan IDI.
- Brendan, M., Patterson, Scott, M., Clement, R.C., Lin, F., Olcott, C.W., Gaizo, D., *et al.* 2017. Patient Satisfaction Is Associated With Time With Provider But Not Clinic Wait Time Among Orthopedic Patients. *Blue*. 40(1) : 43-8.
- Bustani, N. M., Rattu, A.J., Saerang, J.S.M. 2015. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal e-Biomedik*. 3(3) : 872-83.
- Camacho, F., Anderson, R., Safrit, A., Jones, A.S., Hoffmann, P. 2006. The Relationship between Patient's Perceived Waiting Time and Office-Based Practice Satisfaction. *NC Med J*. 26 (6) : 409-13.
- Cloud, G.L. 2003. *Key Patient Characteristics Influencing Customer Satisfaction in Community Health Centers*. Dissertation. Philosophy of Arizona State University.
- Creswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- David., Haryanti, T., Widayanti, E. 2014. Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. Vol. 28 (1) : 31-35.
- Depkes RI. 1999. *Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : Ditjen Yanmed

- Dewi, A.U. 2015. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. Artikel Penelitian Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta. 1-9.
- Dimovska, E.O.F., Sharma, S., Trebble, T.M. 2016. Evaluation of patients's attitudes to their care during oral and maxillofacial surgical outpatient consultations : the importance of waiting times and quality of interaction between patient and doctor. *British Journal of Oral and Maxillofacial Surgery*. 54 (2016) : 536-41.
- Dinesh, Sanjeev, Prem, Remya. 2013. Reducing Waiting Time in Outpatient Services of Large University Teaching Hospital – a Six Sigma Approach. *Management in Health*. 17 (1) : 1-8.
- Donald A. Barr, MD, PhD, Pamela Vergun, PhD, and Stephen R. Barley, PhD. 2000. Problems in Using Patient Satisfaction Data to Assess the Quality of Care Provided by Primary Care Physicians. *Journal of Clinical Outcomes Management*. 7(9). 19-24.
- Esti, A., Puspitasari, Y., Rusmawati, A. 2012. Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri. Artikel Stikes Surya Mitra Husada. 1-8.
- Febriyanti, D.H., Kurniadi, A. 2013. Deskripsi Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013. Skripsi. Semarang : Universitas Dian Nuswantoro.
- Fitriyani, K. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Administrasi Kepesertaan di PT Askes (Persero) Cabang Jakarta Timur Tahun 2009*. Skripsi. FKM UI.
- Gross dan Harris. 2001. *The Queuing Systems*, NewYork. Mc Graw-Hill, Inc. Hartono, B. 2010. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Harding, K.E., Taylor, N.F. 2010. Highly satisfied or eager to please? Assessing satisfaction among allied health outpatients. *Int J Ther Rehabil*. 17(7) : 353–9.
- Hastono, S. P. 2007. *Analisa Data Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Herjunianto, Wardhani, V., Prihastuty, J. 2014. Faktor Yang Mempengaruhi Cakupan Layanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. 28(1) : 8-14.
- Huang XM. Patient attitude towards waiting in an outpatient clinic and its applications. *Health Serv Manag Res*. 1994;7:2–8.
- Hutabarat, C.M. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jakarta Sehat di Unit Rawat Jalan RSUD UKI Tahun 2013*. Tesis. FKM UI.
- Jackson JL, Chamberlin J, Kroenke K. 2010. Predictors of patient satisfaction. *Soc Sci Med*. 52(4):609-620.
- John W. Creswell, Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, SAGE, 2003, ISBN 0-7619-2442-6 ISBN 978-0-7619-2442-5
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta.
- Kong MC, Camacho FT, Feldman SR, Anderson RT, Balkrishnan R. 2007. Correlates of patient satisfaction with physician visit: differences between elderly and non-elderly survey respondents. *Health Qual Life Outcomes*. 5:62.
- Magro, R., Aquilina, J. 2016. Patients' Perception and Satisfaction of Waiting Time at Medical Outpatients. *BMJ Journal*. Vol. 75 (2)
- Marno. 2002. *Konsep Dasar Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan*. Universitas Pandanaran.

- Masrizal (2011), Mixed Method Research, Jurnal Kesehatan Masyarakat, September 2011-Maret 2011, Vol. 6, No.1
- Michael, M., Schaffer, S.D., Egan, P.L., Little, B.B., Pritchard, P.S. 2013. Improving Wait Times and Patient Satisfaction in Primary Care. *Journal of Healthcare Quality*. 2 : 50-60.
- Nofiana, H., Sugiarsi, S. 2011. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*. 5(1): 90-106.
- Notoatmodjo, S. 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Nurma, N D. 2000. *Kepuasan Pasien Jaminan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bekasi Bulan Mei-Juni 2000*. Tesis. FKM UI.
- Nursalam., Pariani. 2003. *Pendekatan Praktek Metodologi Research Keperawatan*. Jakarta : Sagung Sentosa.
- Oche, M.O., Adamu, H. 2013. Determinants of Patient Waiting Time in the General Outpatient Department of a Tertiary Health Institution in North Western Nigeria. *Ann Med Health Sci Res*. 3(4) : 588-92.
- Pohan, I. 2002. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Pratiwi, M.R., Sani, F.N. 2017. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. *PROFESI*. 14 (2) : 24-30
- Priyatno, D. 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Mediakom.
- Reinder, Barry dan Jay, Heizer. 2005. *Operations Management, edisi ketujuh*. Jakarta : Salemba Empat.

- Rubin HR, Gandek B, Rogers WH, Kosinski M, Mchorney CA, Ware JE. Patients' ratings of outpatient visits in different practice settings. Results from the Medical Outcomes Study. *JAMA*. 1993;270(7):835-40.
- Rustiyanto, 2010. *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sudra, R. I. 2014. *Rekam Medis*. Tangerang Selatan : Universitas Terbuka
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sun, J., Lin, Q., Zhao, P., Zhang, Q., Xu, K., *et al.* 2017. Reducing waiting time and raising outpatient satisfaction in a Chinese public tertiary general hospital-an interrupted time series study. 17 (668) : 1-11.
- Syed, K., Parente, D., Johnson, S., Davies, J. 2013. Factors Determining Wait-Time and Patient Satisfaction at Post-Operative Orthopaedic Follow-up. *Open Journal of Medical Psychology*. 2 : 47-53.
- Teunis T, Thornton ER, Jayakumar P, Ring D. 2015. Time seeing a hand surgeon is not associated with patient satisfaction. *Clin Orthop Relat Res*. 473(7):2362-2368.
- Torry, Koeswo, M., Sujianto. 2016. Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung
- Undang-undang RI No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Sekretariat Negara. Jakarta.

Utami, Y. T. 2015. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Assalam Gemolong. *Prosiding Nasional APIKES-AKBID Citra Medika*. 195-205.

Yulianti. 2013. *Analisis Kepuasan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok Tahun 2012*. Tesis. FKM UI.

