

DAFTAR PUSTAKA

- Araujo, E. B. De, Ximenes, E., & Timor, B. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022 Manajemen Informasi Kesehatan , Universitas Nasional Karangturi Penelitian ini dilakukan di Rumah sakit. *JURMIK (Jurnal Rekam Medis Dan Manajemen Informasi Kesehatan)*, 2(2).
- Azwar, S. (2011). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, 3(3). <https://doi.org/10.35790/ebm.3.3.2015.10456>
- Damayanti, V. A. R., & Ernawaty, E. (2022). Analisis Waste Alur Pelayanan Rawat Jalan RS. Mata Undaan Surabaya Sebagai Upaya Peningkatan Capaian Waktu Tunggu. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(3), 228–230. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.3.2022.228-230>
- David, Hariyanti, T., & Widayanti, E. (2014). Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Doctors ' Delays on Arrival to Patient Satisfaction Relationship in Outpatient. *Urnal Kedokteran Brawijaya*, 28(August 2014). <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.19>
- Departemen Agama RI. (2010). *Al-Qur'an dan terjemahan HR Bukhari no.6412 dari Ibnu 'Abbas*. Jakarta:Bumi Restu.
- Ernawati, E., Pertiwiwati, E., & Setiawan, H. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Penelitian Di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya). *Nerspedia*, 1(1), 1–10.
- Fitriah, R., Sinaga, G. T., & Mardiaty, N. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Dan Non Racikan Di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin. *Borneo Journal of Phamascientech*, 03(01), 86–93.
- Gayanti, T., Amalia, S., & Maimunah, S. (2018). Efektivitas Pelatihan Empathy Care Untuk Meningkatkan Empati Pada Mahasiswa Keperawatan. *JIP: Jurnal Intervensi Psikologi*, 10(1), 43–56.
- Jannah, M., Rizany, I., & Setiawan, H. (2020). Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura. *Jurnal*

Perawat Indonesia, 4(2), 402–412.

Kemendes. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kemendes. (2011). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28/MENKES/PER/I/2011 Tentang Klinik*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kemendes. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan No 26 tahun 2019 Tentang keperawatan*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kotler, J. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Prehallindo.

Kurniawati, R. F., & Kusumawardhani, O. B. (2023). Rada Febria Kurniawati*, 2Oktavy Budi Kusumawardhani. *Sieksnas*, 44, 125–136.

Laelihyah, 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), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>

Lestari, D. D., Parinduri, S. K., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Jurnal Promotor*, 3(3), 231. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>

Lestari, Y. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi kasus pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang). *Jurnal Dependen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 33, 1–12.

Mu'ah, & Masram. (2014). *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

Nadaa, Z. (2017). Pengaruh Desain Interior Pada Faktor Kenyamanan Pasien Di Ruang Tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Desain Da Seni Narada*, 4(3).

Nofriadi, N., Delima, M., Sara, Y., & Kunci, K. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. *Jurnal Perintis*, 2(1), 67–72.

Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Noviyanti. (2020). *Faktor Pelayanan yang Profesional terhadap Kepuasan Pasien*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media.

Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan. Aplikasi dalam Praktik*

Keperawatan Profesional. Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika.

- Oktera, D. P., Aryawati, W., & Aryastuti, N. (2022). Analisis tingkat kepuasan pasien lanjut usia di poliklinik rumah sakit Pertamina Bintang Amin Lampung. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 15(4), 734–745. <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i4.5427>
- Pananrangi, A., Nippi, A. T., Panyyiwi, R., & Suprpto. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Padongko. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 9, 748–752. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.398>
- Pernama, I., & Yulia, N. (2022). Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur Tahun 2021. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(9), 1067–1073.
- Pohan, I. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*.
- Pradiatiningtyas, D., & Kusnadi. (2020). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Pasien RSUD Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *Indonesian Journal on Networking and Security*, 9(1), 39–45.
- Putri, V. J., Firdaus, & Adriansyah, A. A. (2018). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS DI Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. *Global Health Science*, 3(4), 387–393.
- Sabarguna, B. (2014). *Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit dan Puskesmas*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Salma, F. S. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya. *JESTT*, 2(4).
- Samura, J. A. P., Wasliati, B., & Fadillah, R. S. (2022). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 4(2), 111–115.
- Sastroasmoro, S. (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sun, J., Lin, Q., Zhao, P., Zhang, Q., Xu, K., Chen, H., Hu, C. J., Stuntz, M., Li, H., & Liu, Y. (2017). Reducing waiting time and raising outpatient satisfaction in a Chinese public tertiary general hospital-an interrupted time series study. *BMC Public Health*, 17(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12889-017-4667-z>

- Swarjana, I. . (2016). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI.
- Triyoso, T., Khoddafi, A. M., & Keswara, U. R. (2021). Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di Puskesmas. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 15(3), 459–466. <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i3.2545>
- Verma, K. R., Bansal, M., & Narang, M. (2022). Impact of Waiting Time on Patient Satisfaction. *International Journal of Research in Engineering and Science (IJRES)*, 10(4), 46–50. <https://www.researchgate.net/publication/324594239%0A5>
- Walakandou, R. J. R., Ratag, G. A. E., & Korompis, G. E. C. (2021). Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Waktu Tunggu Pasien dalam Masa Pandemi Covid 19 di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 2(3), 046–057. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/ijphcm/article/view/35558>
- Wijaya, L., & Dewi, D. R. (2017). *Manajemen Informasi Kesehatan II : Sistem dan Sub Sistem Pelayanan RMIK*. Jakarta : BPSDM Kemenkes RI.
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(2), 265–269.
- Yanti, D., Akbar, F., & Wardiati. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Desi. *Jurnal of Health and Medical Science*, 1, 153–161.