

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, L. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*.
- Al-Harajin, R. S., Al-Subaie, S. A., & Elzubair, A. G. (2019). The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Journal of Family and Community Medicine*, 26(1), 17–22.
https://doi.org/10.4103/jfcm.JFCM_14_18
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165.
<https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Anindita, S. (2018). *Hubungan Penerapan Komunikasi Efektif Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh. UNIVERSITAS ANDALAS*.
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020.
<https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Azwar, A. (2019). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52.

- Bahar, I. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2019. *Ensiklopedia of Journal*, Vol. 2 No. 2 , 96-102. Retrieved from <http://jurnal.ensiklopediaku.org>
- Dini, A. (2019). Hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik RSUD Wates Kulon Progo. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*. <http://digilib.unisayogya.ac.id/4897/>
- Dunlap, E., Fitzpatrick, S., & Nagarsheth, K. (2022). Collaboration With Advanced Practice Registered Nurses to Improve Patient Satisfaction in Outpatient Clinic. *Journal for Nurse Practitioners*, 18(9), 1009–1012. <https://doi.org/10.1016/j.nurpra.2022.08.008>
- Dwi Lestari, D., Khodijah Parinduri, S., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayana 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>
- Ernawati, E., Pertiwiwati, E., Setiawan, H., (2018). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Nerspedia 1*(April), 1–10.
- Fajrin, K., Haeruddin, & Ahri, R. A. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 2(3), 1214–1222. <https://doi.org/10.33096/woph.v2i3.242>
- Fauziyyah, S. (2021). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Cempaka Putih Tahun 2020. *Jurnal Manajemen Dan*

Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI), 5(1), 89–96.
<https://doi.org/10.52643/marsi.v5i1.1299>

Gemy Nastity Handayany. (2020). Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien. *Media Nusa Creative*, 89. www.mncpublishing.layout@gmail.com

Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*.
https://www.researchgate.net/publication/342656731_Faktor_Pelayanan_Kepuasan_dan_Loyalitas_Pelanggan

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Iswanto, A. H. (2022). Reduksi Waktu Tunggu di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(1), 482.
<https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i1.2040>

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. <https://doi.org/10.32584/jpi.v4i2.577>

Kemenkes. (2022). *Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit transfusi darah*. 1–94.

Kemenkes, L. U. T. 2021. (2021). *Baseline Rawat Jalan.Pdf*.

Kepmenkes, R. (2007). *14 KMK No. 1165 ttg Pola Tarif RS BLU .pdf* (pp. 1–2).

Laelihah, 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>
- Latupono, A., Maidin, M. A., & Zulkifli, A. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi Tahun 2014. *Jurnal JST Kesehatan*, 5(1), 74–81.
- Layuk, E., Tamsah, H., & Kadir, I. (2017). Pengaruh Pengetahuan, Sikap Dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Labuang Baji Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 2(2), 319–337.
- Lolang, En. (2018). *HIPOTESIS NOL DAN HIPOTESIS ALTERNATIF*. *Jurnal Kip*, 3(3), 685–696.
- Ma, W. M., Zhang, H., & Wang, N. L. (2019). Improving outpatient satisfaction by extending expected waiting time. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4408-3>
- Masyarakat, B. H., & Perdagangan, K. (2022). *Ringkasan Laporan Survei*.
- 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>
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). *KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI UNIT RAWAT INAP PUSKESMAS CIBUNGBULANG KABUPATEN BOGOR TAHUN 2018*. 2(2).
- Menkes, R. (2008). 6 KMK No. 129 ttg Standar Pelayanan Minimal RS.pdf. In 129.

- Muthiah & Fakhruddin (2017). Analisa kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien menggunakan Pendekatan Lien Servpert di RSUD. Jombang. Skripsi Universitas Negeri Jakarta Diakses pada 19 Juni 2023 pada <http://unjub.ac.id/indeks.php/unj/downloadskripsi/view/1634>
- Nadia Rahmayanti, S., & 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* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 61–65.
- Nurfadillah, A., & Setiatin, S. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran di Klinik X Kota Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1133–1139. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i9.194>
- Nursalam, (2015). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2016). *MANAJEMEN KEPERAWATAN : Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional Edisi 5*. Jakarta : Salemba Medika .
- Notoatmodjo,S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL instrument. *Journal of retailing*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23. (2005). *Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum*. Pasal 10, Bagian Pertama.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. 1.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Prasetyo Kusumo, M. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>
- Pratiwi, M. R., & 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), 24. <https://doi.org/10.26576/profesi.211>
- Purnama, S. (2022). The Effect Of Service Quality On Inpatient Satisfaction At X Hospital. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(1), 53–59. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Puspitaloka Mahadewi, E., Heryana, A., Kurniawati, Y., & Ayuba, I. (2019). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Paru di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tangerang Analysis of Waiting Time Lung Polyclinic Service at The Regional General Hospital (RSUD) Tangerang*. 92.
- Rimawati, & Putra, W. K. (2016). Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal STIKES*, 9(1), 26–33. <https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/STIKES/article/view/125/103>
- Rizany, I. (2021). The Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction in The Outpatient of Public Hospital in Banjarbaru. *IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices)*, 5(1), 60–66. <https://doi.org/10.18196/ijnp.v5i1.10275>

- Sara, Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan Tahun 2019. In *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang*.
- Sari, L. P. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rs Bhayangkara Bondowoso. *Skripsi*.
- Sholihah, N., & Khodijah Parinduri, S. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019. *Promotor*, 3(6), 585. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i6.5565>
- 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 Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 3(2), 245–252. <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.695>
- 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>
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 31–40.
- Utami, A. (2015). Universitas Muhammadtyah StJRakarta Fakultas Ilmu

Kesejahteraan Program Studi Kesehatan Masyarakat. *Naskah Publikasi*.
[http://eprints.ums.ac.id/36185/1/02 NASKAH PUBLIKASI.pdf](http://eprints.ums.ac.id/36185/1/02_NASKAH_PUBLIKASI.pdf)

Valentina. (2020). Hubungan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Dengan Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(1), 40–44. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i1.345>

Vanchapo, A. R. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia (Issue October).

Wardiah, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD dr. Rasidin Padang. *Jurnal Human Care*, 6(1), 225–231.

Yunevy E. (2017). Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Vol.1 No.1. Januari-Maret

Yogie, M., Sopiyan, P., Wandra, T., Sitorus, M. E. J., Ginting, D., & Hutajulu, J. (2022). *POLIKLINIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BATUBARA*. 6.

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. (2009). *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm (5th ed)*. *Internasional Management Journal*. New York : McGraw-Hill

Zeithaml, et al. 2002. *Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge*. *Journal of the academy of marketing science*