

## DAFTAR PUSTAKA

1. WHO. Thirteenth General Programme of Work 2019-2023 No Title [Internet]. 2019. Tersedia pada: <https://www.who.int/about/what-we-do/thirteenth-general-programme-of-work-2019---2023>
2. WHO. Thirteenth general programme of work 2019–2023. In WHO; 2019. Tersedia pada: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjOsL3zsOD8AhWSSmwGHZShBngQFnoECBUQAQ&url=https%3A%2F%2Fapps.who.int%2Firis%2Fbitstream%2Fhandle%2F10665%2F324775%2FWHO-PRP-18.1-eng.pdf&usg=AOvVaw3GEs0TVato5p5-b6CPzz>
3. Kemenkes RI. Profil Kesehatan Indonesia 2020. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2021.
4. Kemenkes RI. Permenkes 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2008. hal. 61–4.
5. Imbalo S. Pohan. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2007.
6. Kotler P. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Pengendalian Jilid I. Jakarta: PT. Prehalindo; 2000.
7. Muninjaya AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2011.
8. Laeliah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. J Kesehat Vokasional [Internet]. 2017;1(2):102. Dari: <https://jurnal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/27576>
9. Torry T dkk. Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya

- dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. J FK Brawijaya [Internet]. 2016;29 No.3. Dari: <https://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1645>
10. Fatrida D. Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam mendapatkan Pelayanan Kesehatan. J'Aisyiyah Med [Internet]. 2019;4. Dari: <https://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/JAM/article/view/229/0>
  11. Journal M, Farmasi PSD, Selatan T, Selatan T, Selatan T, Kefarmasian P, et al. Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. Heal Med J [Internet]. 2022;IV:70–5. Dari: <https://jurnal.unbrah.ac.id/index.php/heme/issue/view/42>
  12. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Octaviana Putri A, Hadianor H. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. J Publ Kesehat Masy Indones [Internet]. 2019;6(2):40–5. Dari: <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/7457>
  13. BPS Sumatera Barat. Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Barat 2021. Padang: Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat; 2022.
  14. RSUD Muaralabuh Solok Selatan. Data Jumlah Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Muaralabuh Solok Selatan berdasarkan Status Rawatan Menurut Bulan tahun 2022. Solok Selatan: RSUD Muaralabuh Solok Selatan; 2022
  15. Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jilid I. Jakarta: Rineka Cipta; 2001.
  16. Rosyidi MI, Sudarta IW, Susilo E. Manajememn Mutu Pelayanan Kesehatan. ke-1.

Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2020.

17. Nursalam. Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
18. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2020 hal. 1–80.
19. Kemenkes RI. PMK No. 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI 2019;1–106.
20. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2002.
21. Khoddafi AM, Keswara UR. Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di Puskesmas. Jurnal Kesehatan [Internet] 2021;15(3):459–66. Dari: <https://karya.brin.go.id>
22. Nofriadi N, Delima M, Sara Y, Kunci K. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. Jurnal Upertis [Internet] 2019;2(1):67–72. Dari: <https://jurnal.upertis.ac.id>
23. Utami YT. Pengaruh karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di uptd puskesmas penumping surakarta. J Holistik Kesehatan [Internet] 2018;8(1):57–65. Dari: <https://ojs.udb.ac.id>
24. Suryati BW dan VTI. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. J Kesehat Masy [Internet]. 2017;5(5):1102–12. Dari: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/19255>
25. Hidayati AN, Suryawati C, Sriatmi A. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center ( SEC ) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. J Kesehat Masy [Internet]. 2014;2:9–14. Dari:

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/6367>

26. Araujo EB De. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *J Rekam Medis Manaj Infomasi Kesehatan* [Internet]. 2022;2(2):29–39. Dari: <https://unkartur.ac.id/journal/index.php/jurmik/article/view/105>
27. Waluyo S dan BM. *Cek Kesehatan Anda: Pria Usia 50 Tahun*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.; 2013.
28. Ramli M. Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi. *Predestination J Soc Cult* [Internet]. 2022;2(2). Dari: <https://ojs.unm.ac.id/predestination/article/view/33322>
29. Kemenpppa. *Profil Perempuan Indonesia 2019*. Jakarta: Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; 2019.
30. Rasmun, Mariana Oktaviane Ngula RS. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda (Skripsi)*. Samarinda: Poltekkes; 2019 Dari: <https://repository.poltekkes-kaltim.ac.id>
31. Gunarsa Singgih. *Psikologi perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia; 2008.
32. Rizal A, Jalpi A. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains dan Teknol* [Internet]. 2018;4(1):1–6. Dari: <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/JST/article/view/1553>
33. Simarmata M, Wasliati BW, Kasim F, Cahyani Saragih I. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj). *J Kesmas Dan Gizi* [Internet]. 2021;3(2):245–52. Dari: <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKG/article/view/695>

34. Munawir I. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *J Ilm Kesehat* [Internet]. 2018;17(3):15–22. Dari: <https://journals.stikim.ac.id/index.php/jikes/issue/view/104>
35. Jacobalis S. Kumpulan tulisan terpilih tentang rumah sakit indonesia dalam dinamika sejarah, transformasi, globalisasi dan krisis nasional. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI; 2000.

