

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2012). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azrul, Azwar. (2006). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Bina Rupa Aksara Jakarta.
- Aditama, Chandra Yoga. (2003). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press)
- Bustani, N.M., A.J. Rattu , dan J.S.M. Saerang. (2015). “Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara”. *Jurnal e-Biomedik (eBm)*, Volume 3, Nomor 3, September-Desember 2015:872-883.
- Depkes RI. (2009). *UU Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Membuat, Melaksanakan, dan Menjaga Standar Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Sebagai Acuan dalam Melayani Pasien*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- _____ (2017). *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi I*. Jakarta: Dirjen Yanmed.
- _____ (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- _____ (2018). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129/Menkes/SK/II/2018 Tentang Pelayanan Minimal di Rawat Jalan*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- _____ (2008) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129/Menkes/SK/IV/2008 Tentang Indikator Waktu Pelayanan*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- _____ (2014) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- _____ (2014) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- _____ (2016) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Dewi, Aulia Utami. (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.
- Engel et al. (2010). *Perilaku Konsumen, Edisi Keenam, jilid 1*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Herjunianto, “Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Wait Satisfaction Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSAL dr. Ramelan”. Surabaya. 2011
- Hidayat, D.R. (2014). *Ilmu Perilaku Manusia*. Jakarta : TIM
- Imbalo, Pohan. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Kedokteran EGC. 2016
- Iskandar, Y dan R.K Setyonegoro (2011). “Depresi Tersamar Melankolik dan Maprotilin : Psikiatrik Biologik; Volume IV.; Jakarta : Yayasan Dharma Graha”.

- Jannah, A.N., Kiswaluyo, R. Widi E.Y. (2017). “Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember”. *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*, vol. 5 (no. 1), Januari 2017: 133-13.
- Kapustiak J and Ling H.2010. *Evaluation of Pasien Waitting Times at an Academic Ophthalmogy Klinik*. The Journal of Medical Practice Management.
- Kottler dan Keller, 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Laeliyah, N., dan H. Subekti. (2017). “ Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional)* Vol. 1 No 2 – April 217: 102-112.
- Mashuri dalam Sulastriningsih (2017), “Hubungan Waktu Tunggu Pasien Poliklinik Dengan Kepuasan Keluarga DI RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten”.
- Notoatmodjo, S. (2015). *Metode Penelitian Kesehatan, Cetakan Kedua*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugraheni, Reny. (2017). “Gambaran Waktu Tunggu Pasien dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri Tahun 2017”. *Jurnal Wiyata*, Vol. 4 No. 2 Tahun 2017: 165-172.
- Nursalam. (2013). *Konsep Dan Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 2*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2010). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S. (2011). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Terapan*. Jakarta : EGC.
- Potter, P.A., & Perry, A.G. (2009). *Fundamentals of Nursing: Fundamental Keperawatan (edisi 7)*. Jakarta: Salemba Medika (terjemahan).
- Prastiwi, EN. (2008). “Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi” tahun 2007. *Makara Kesehatan*. Vol :12. No.1. Juni 2008 : 42-46.
- Pratiwi, M.R., dan F.N. Sani. (2017). “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsud Kota Surakarta”. *PROFESI*, Volume 14, Nomor 2 Maret 2017:24-30.
- Purwandari, N.K, A.Suryoputro, dan S. P. Arso. (2017).“Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung Mceb Rs Islam Sultan Agung Semarang”. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, Volume 5, Nomor 1, Januari 2017: 103-110.
- Poerdaeminta, WJS. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Penerbit Balai Pustaka. Jakarta, 2013
- Riniyastuti, 2013. “Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien di TPPERJ RSUD RA Kartini Jepara” Tahun 2013. UDINUS
- Riduwan dan Akdon. (2010). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, Bandung: Alfabeta.
- Rofi’i, M. dan S. Jarihatunningsih. (2014). “Jangka Waktu Yang Diperlukan Pasien Untuk Pelayanan Di Bagian Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Pemerintah Di Semarang”. *Jurnal Manajemen Keperawatan* . Volume 2, No. 2, November 2014; 109-115.
- Sulastriningsih, (2017), “Hubungan Waktu Tunggu Pasien Poliklinik Dengan Kepuasan Keluarga DI RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten”.

- Setiadi. (2011). *Konsep Dan Penulisan Riset Keperawatan, Cetakan Pertama*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Setiawan, S. (2011). *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Bogor: IPB Press.
- Sugiyono. (2013). *Statistik Untuk Penelitian Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2010). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- WHO. 2nd second global status report on road fety; 2011. (diunduh 11 Desember 2011). Tersedia dari: URL: HYPERLINK <http://www.who.int>.
- Yeni (2015). “*Hubungan Waiting Time dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Panti Waluya Sawahan Malang*”. Malang.
- Yustiawan, Tito. (2013). *Manajemen Klinik Dalam Persiapan Kerjasama Dengan BPJS Kesehatan Clinic Management In Term Of Preparing Cooperation With Social Health Insurance Provider, Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 1 Nomor 3 Juli-Agustus 2013*.