

DAFTAR PUSTAKA

- Adhani, R. (2018). *Mengelola Rumah Sakit*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Amalina, N. R., Vionalita, G., M, E. P., Veronika, E., Masyarakat, P. K., & Kesehatan, F. I. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. 4(02).
- Azizatul H. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013;
- Azwar. A.. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Binapura. Aksara.
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Provinsi Sulawesi Utara. Jurnal E-Biomedik (EBm), 3
- Butarbutar, M. H., Sanjana, I. W., Ose, M. I., Purnamayanti, N. K., Yusniawati, Y. N., Ismail, Y., & Rahmanti, A. (2023). *Keperawatan Gawat Darurat*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Dinkes Sumatera Selatan. 2021. Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2020. Dinas Kesehatan Sumatera Selatan

- 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. Skripsi, STIKes Surya Mitra Husada, Kediri, Indonesia.
- Gerson.R., 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM
- Gibson JL, Ivancevich JM, Donnely JH, 1987. *Organisasi dan Manajemen-prilaku, Struktur, Proses*; Erlangga, Jakarta.
- Haffizurrachman. 2004. *Mengukur Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Majalah Kedokteran Indonesia. Volume 54. Nomor 7.283 –288
- Hidayat, A. (2017). *Metode penelitian keperawatan dan teknik analisis data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kartikawati Dewi. (2014). *Buku Ajar Dasar-Dasar Keperawatan Gawat Darurat*. Jakarta: salemba medika
- Kemenkes RI. Kemenkes Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/11/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta; 2008.
- Kementerian Kesehatan RI, 2020, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 80 tahun 2020 tentang Komite Mutu Rumah Sakit, Jakarta
- Komalasari, P. (2017). Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Intalasi Gawat Darurat Bayu Asih Purwakarta. Skripsi, Universitas Bhakti Kencana Bandung, Bandung, Indonesia

- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.
- Kusumapraja. *Quality Assurance Dalam Keperawatan*. Jakarta: Kongres VI PERSI Dan Hospital Expo.
- Laeliah (2017) Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Dirawat RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal kesehatan*. Universitas Muhamamdiyah Cirebon
- Lopiyuadi, Rangkuti. (2013). *Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN_JP)*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Marmeam. (2017). Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan DiRumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan*, 3, 16– 27. Retrieved from <http://jurnal.uinsu.ac.id>.
- Menteri Kesehatan RI. 2009. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856 / Menkes / Sk / Ix / 2009 Tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit.
- Menteri Kesehatan RI. 2018. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan.
- Muninjaya, Gde AA, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC
- Muninjaya. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurachmah, E. 2005. *Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit*. Available:Http

www. Fikui. Or. Id. 05-01

Nursalam. 2003. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*.

Jakarta: Salemba Medika

Oman, Kathleen S. 2008. *Panduan Belajar Keperawatan Emergensi*. Jakarta : EGC.

Pohan, I. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

Ramadani, S., Anwar, A., & Rochka, M. M. (2023). *Kepemimpinan, Iklim Organisasi*

Rumah Sakit dan Kepuasan Kerja Perawat. Pekalongan : PT Nasya Expanding Management.

Romiko. (2018). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Lama Waktu Tunggu

Pasien di IGD RS Muhammadiyah Palembang. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*,2(1):

1-17. <https://jurnal-stikes-aisyiyahpalembang.ac.id>.

Sabarguna, B.S., 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung

Seto.

Setyawan, F. E., & Supriyanto, S. (2019). *Manajemen Rumah Sakit* . Sidoarjo:

Zifatama Jawara.

Soejadi. 1996. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum*. Jakarta: KATIGA

Bina.

Supranto, J., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan*

Harga Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.

Suryawati dan Chriswardani. 2004. *Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. *Jurnal ilmu*

kesehatan Vol.7 No.4.

The College Of Emergency Medicine. (2012). Crowding in emergency departments.

Revised Edition. Diakses dari <http://www.collemergencymed.ac.uk>. World Health Organization (Who) Tahun 2021.

Yani, R. W., Kiswaluyo, Handayani, A. T., Hadyanawati, H., Dwiatmoko, S., & Misrohmasari, E. A. (2021). *Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*. Jember: UNEJ Press.