

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiwijaya, A. (2018). Response Time Petugas IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labung Baji Makasar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 12(2), 168–171.
- Agustya, F. I., Allan, D., Sakti, K., & Pribadi, F. A. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Palang. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 8(1), 71–83.
- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 001(September), 263–271. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Akmaliah, G. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi. *Jurnal.Stikesmi.Ac.Id*, 1(1), 1–12. https://jurnal.stikesmi.ac.id/file.php?file=preview_dosen&id=568&cd=0b2173ff6ad6a6fb09c95f6d50001df6&name=Johan Budhiana - Kepuasan Pasien.pdf
- Amalina, N., Vionalita, G., Puspitaloka, E., & Veronika, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management*, 4(02), 2615–8337.
- Anjani, R. (2022). Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien Dalam Pelayanan Gawat Darurat Pada Masa Pandemi Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2022. *Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Bukittinggi*. <http://eprints.umsb.ac.id/605/1/REGGHY> ANJANI %28191000213461019%29 2.pdf
- Aulia, K. F., Handayani, S., Ayunin, E. N., Zagladin Jacob, T. N., & Umniyatun, Y. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) “X” Tahun 2020. *Journal of Religion and Public Health*, 4(2), 60–69. <https://doi.org/10.15408/jrph.v4i2.28878>
- Bara, V. Y., & Susanti, E. (2022). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Arjuno Kota Malang*.
- Dinkes Prop. Jateng. (2022). *Profil Kesehatan Propinsi Jawa Tengah Tahun 2021*. Semarang: Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*,

8(1), 35. <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>

- Handayani, N. (2022). *Patient Satisfaction Questionnaire-18 (PSQ-18) Sebagai Instrumen Yang Dapat Menilai Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. <https://mutupelayanankesehatan.net/3781-patient-satisfaction-questionnaire-18-psq-18-sebagai-instrumen-kepuasan-pasien>
- Hia, L. R. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan*.
- Hidayat, A. (2018). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis*. Salemba Medika.
- Imam, A.T. & Suryani, D. L. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Jurotulimaniyah, U. H. (2019). Pengaruh Responsiveness Perawat Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2019. *Skripsi: STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun*.
- Karolina. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 82–88.
- Kasmir. (2020). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kemenkes RI. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2022*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, A. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. (2021). Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *JURNAL EDUNursing*, 5(1), 62–76.
- Lestari, E., & Amaliyah, E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kegawat-Daruratan di UGD Puskesmas Gunung Sari Kabupaten Serang. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 1(1), 6–9.
- Muafi, N. (2020). Hubungan Tingkat Kepadatan IGD Dengan Stres Kerja Perawat di IGD RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Repository POLKESYO*. <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/2711/>

- Mutiara, H., Mayasari, D., Fattima, E. T., & Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Degan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek. *Jurnal Kedokteran ...*, 2, 31–36. <http://repository.lppm.unila.ac.id/id/eprint/9574>
- Nawawi, H. (2018). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ni'amah, S. (2020). Kepuasan Pasien Jaminan Persalinan Pada Pelayananpersalinan Oleh Bidan Desa di Kabupaten Pati. *Jurnal Kebidanan*, 8(1), 1–126.
- Notoatmodjo. (2018a). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2018.
- Notoatmodjo, S. (2018b). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurhidayah, S., & Setyawan, D. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan STIKES Telogorejo*, XI(2), 7.
- Nurjanah, S., Retnaningsih, D., & Winarti, R. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang IBS RSUD Kota Salatiga. *Universitas Widya Husada Semarang*, 5(2), 1–6.
- Nursalam. (2017). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (7th ed.). Salemba Medika.
- Pertiwiwati, E., & Alfianur, A. (2018). Peran Komite Keperawatan terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan. *Dunia Keperawatan*, 6(1), 57. <https://doi.org/10.20527/dk.v6i1.5084>
- Rasmun, Ngula, M. O., & Setiadi, R. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Repository Poltekkes Kaltim*, 6(1), 1–8. <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/>
- Rikayoni. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Ruangan Intalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019. *Menara Ilmu*, XIV(01), 126–134.
- Rivany, H. A. S., Nababan, D., Manurung, K., Ginting, D., & Sipayung, R. (2024). Analisis Ketidakpuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2020. *PREPOTOF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 60–69.
- Santoso, B. B. (2023). *Mengenal Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Pediatric Intensive Care Unit (PICU) di Rumah Sakit*. Ikatan Dokter Anak Indonesia. <https://www.idai.or.id/artikel/seputar-kesehatan-anak/mengenal-instalasi-gawat-darurat-igd-dan-pediatric-intensive-care-unit-picu-di-rumah-sakit>

- Saryono. (2019). *Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Sugiono & muftihatin. (2022). Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 3(2), 1666–1674.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfa Beta.
- Sultoni, A. (2021). Hubungan Respon Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD RSI Siti Aisyah Madiun. *Umpo Repository*. <http://eprints.umpo.ac.id/8501/>
- Susanti, A., Razak, A., & Muchlis, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Health Journal*, 1(02), 118–125.
- Suyanto & Salamah, U. (2020). *Riset Kebidanan Metodologi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Tjiptono, F. (2019). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Virgo, G. (2018). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Bangkinang Tahun 2018. *Jurnal Ners*, 2(1), 72–85. <https://doi.org/10.31004/jn.v2i1.712>
- Yunus. (2022). *Efektivitas Pelayanan Gawat Darurat Berdasarkan Emergency Response Time*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.