

DAFTAR PUSTAKA

- _____. (2018). Puskesmas Wonosari II. Available from wonosari2.puskesmas.gunungkidulkab.go.id. Diakses pada 5 Desember 2018.
- Afrilianti, A. D. (2016). *Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Metode Servqual di RSUD Cilegon Tahun 2014*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. doi: <https://doi.org/10.3929/ethz-b-000238666>.
- Aini, Y. and Andari, E. (2016) 'Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama', *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 5(1), pp. 81–88.
- Budiman, Suhat, N. H. (2010) 'Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010', *Jurnal Kesehatan Kartika*, pp. 1–17. Available at: <http://skripsi.unila.ac.id>.
- Camacho, F. et al. (2006) 'The Relationship between Patient 's Perceived Waiting', *NC Med J*, 67(6), pp. 409–413.
- Hani, U. (2017). Perancangan Tracer Pada bagian Filing untuk Meminimalisir Terjadinta Misfile di Puskesas Depok III Sleman. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani, Yogyakarta.
- Haryanto, A. T. and Suranto, J. (2012) 'Pelayanan Kesehatan (Studi Rawat Inap di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri)', *Transformasi*, 14(22), pp. 1–10.
- Illioudi, S. (2013). 'Importance of Patient Satisfaction Measurement and Eelectronic Surveys: Methodology and Potential Benefit', *International Journal of Health Research and Innovation*, 1(1), pp. 67-87.
- Irmawati, S., M, S. and Nurhannis (2017) 'Kualitas Pelayanan kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu', *e Jurnal Katalogis*, 5(1), pp. 188–197.
- Iskandar, S. (2016) 'Pelayanan Kesehatan daam Meningkatkan Kepuasann Msyarakat di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser', *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), pp. 777–788. doi: 10.1126/science.199.4324.6.
- Kuntoro, W. and Istiono, W. (2017) 'Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta', *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional)*, 2(1), pp. 140–147.
- Laelihah, N. (2016). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Tugas Akhir*. Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Listiani, I. (2017) Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Machmud, R. (2008) 'Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(2), pp. 186–190. doi: 10.1371/journal.pone.0171684.
- Mayasari, F. (2015). 'Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugrah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015', *Jurnal ARSI*, 2(3), pp. 214- 230.
- Menkes RI. (2003). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/Menkes/SK/IV/2003 tentang Pola Tarif Perjan Rumah Sakit. Available from dinkes.surabaya.go.id. Diakses pada 10 Desember 2018.
- Menkes RI. (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:129 /Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Available from bprs.kemkes.go.id. Diakses pada 15 Desember 2018.
- Menkes RI. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional. Available from www.depkes.go.id. Diakses pada 12 Desember 2018.
- Menkes RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Available from www.depkes.go.id. Diakses pada 15 Desember 2018.
- Menkes RI. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Available from dinkes.sumutprov.go.id. Diakses pada 11 Desember 2018.
- Menpan RI. (2008). Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan. Available from <http://kominfo.kotabogor.go.id>. Diakses pada 1 April 2019.
- Muhlisin, A. (2018) 'Faktor Tingkat Pendidikan dan Penghasilan terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas', *Prosiding Seminar Nasional Peran dan Tanggung Jawab Tenaga Kesehatan dalam Mendukung Program Kesehatan Nasional*, pp. 84–92.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugraheni, R. (2017) 'Gambaran Waktu Tunggu Pasien dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri Tahun 2017', *Jurnal Wiyata*, 4(2), pp. 165–172.
- Nursanti, F. J., Hariyanti, T. and Harjayanti, N. D. (2018) 'Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Umum X', *Jurnal Ners dan Kebidanan*, 5, pp. 154–158. doi: 10.26699/jnk.v5i2.ART.p154.
- Purwati, S. (2018). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Wates. *Tugas Akhir*. Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Santoso, S. (2011). *Aplikasi dengan SPSS untuk Konsep Statistik Non Parametrik*.

Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Satrianegara, F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Septiani, A. S., Wigati, P. A. and Fatmasari, E. Y. (2017) 'Gambaran Sistem Antrian Pasien Dalam Optimasi Pelayanan Di Loker Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 57(4), pp. 1–14. doi: 10.1515/bmt-2012-4254.

Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual & SPSS*. Edisi Pertama. Jakarta: Paramedia Group.

Sitompul, J. (2012) Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Askes Center Di Rs . Depati Hamzah Pangkalpinang Tahun 2012. *Skripsi*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supartiningsih, S. (2017) 'Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), pp. 9–14. doi: 10.18196/jmmr.6122.

Torry. (2016). 'Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung', *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), pp. 252-257.

Triwardani, Y. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BJPS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Ulumiyah, N. H. (2018) 'Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), pp. 149–155. doi: 10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155.

Umiyati, H. (2010) 'Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009', *Jurnal Kedokteran Yarsi*, 18(1), pp. 9–20. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/105017-ID-kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-tenag.pdf>.

Wafula, R.B. (2016). Factors Associated With Patient Waiting Time at A Medical Outpatient Clinic: A Case Study of University of Nairobi Health Services. *Dissertation*. The School of Public Health of University of Nairobi.

Wihdaniah, S., Pono, M. and Munizu, M. (2018) 'Analisis Kinerja Sisrem Antrian dalam Mengoptimalkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar', *Jurnal Bisnis, Manajemen Informatika*, 143, pp. 228–238.

Xie, Z. (2017) 'Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Departement: A Time Study

and Questionnaire Survey', *The Journal of Health Care Organization, Provicion, and Financing*, 54, pp. 1-10.

Yulia, Y. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya. *Skripsi*. Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, Jakarta.