

DAFTAR PUSTAKA

- Alligood, M. R. 2018. *Nursing theorists and their work (9th ed.)*. Elsevier
- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. 2022. *Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit*. Baiturrahmah Medical Journal
- Anwar, Muhammad & Paramarta, Vip. 2024. *Analisis Manajemen Waktu Tunggu Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien: Tinjauan Literatur*. Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
- Arikunto, S. 2020. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi 14)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Dewi, Alfita., Eravianti, Putri, Delita Kumala. 2020. *Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung*. Seminar Nasional Syedza Saintika
- Duc Thanh N, My Anh BT, Xiem CH, Quynh Anh P, Tien PH, Thi Phuong Thanh N, Huu Quang C, Ha VT, Thanh Hung P. 2022. *Patient Satisfaction With Healthcare Service Quality and Its Associated Factors at One Polyclinic in Hanoi, Vietnam*. Int J Public Health
- Fahmy, N., Indrawan, S., & Fajar Mahmud, S. 2021. *Manajemen Persediaan Barang Rumah Tangga (BRT) RSUD Kota Dumai*. Jurnal ARTI (Aplikasi Rancangan Teknik Industri
- Fatrida, Dedi & Saputra, Abdesma. 2019. *Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan*. Jurnal "Aisyiyah Medika
- Fauziah, Annita Fitri., C. S, Hanugrah Ardy., Santoso, Joko. 2024. *Hubungan Antara Waktu Tunggu dan Respon Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali*. JRIKUF: Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum
- Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. 2023. *Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis*. Healthcare (Basel)
- Giovaningrum, P., & Firdaus, M. 2022. *The Influence Of Quality Of Service On Satisfaction And Outpatient Patient Loyalty In Rsud Arifin Achmad Riau Province*. Journal of Hospital Administration and Management (JHAM)
- Hanifah., Setyadi, Noor Alis., Werdani, Kusuma Estu Werdani. 2021. *Kajian Literatur Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit*. Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)

- Herwati, Ida, Aditya, Ronal Surya., Munaa, Nihayatul., Kodriyah, Lailatul. 2021. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Malang : Literasi Nusantara
- Hidayah, Himyatul., Amal, Surya., Herdiani, Neng Hana. 2021. *Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit 'X' Karawang*. Majalah Farmasetika
- Hidayat, Euis Herawati., Pelelealu, Arifandi., Polumulo, Septia Ningsi. 2023. *The Relationship of Waiting Time to Outpatient Satisfaction in the Work Area Puskesmas Popayato*. Jurnal Promotor
- Ibrahim & Kassaming. 2023. *Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Layanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Rawat Jalan*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah (JIKP)
- Kemenkes RI. 2015. *Peraturan Menteri Kesehatan No. 85 Tentang Pola Traif Nasional Rumah Sakitt*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI
- Kemenkes RI. 2020. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI
- Kemenkes RI. 2023. *Survey Kepuasan Unit Pelayanan Kesehatan*. Diakses pada tanggal 10 Januari 2025 dari <https://upk.kemkes.go.id/>
- Kemenkes RI. 2024. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI
- Khasanah, Siti Nur., Koto, Yeni., Hidayatullah, Arif. 2024. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tanggap (Response Time) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di AGD DinKES DKI Jakarta Wilayah Barat*. Jurnal Sains Student Research
- Laeliah, Nur dan Subekti Heru. 2024. *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. JkesV : Jurnal Kesehatan Vokasional
- Lee S, Groß SE, Pfaff H, Dresen A. 2020. *Waiting Time, Communication Quality, And Patient Satisfaction: An Analysis Of Moderating Influences On The Relationship Between Perceived Waiting Time And The Satisfaction Of Breast Cancer Patients During Their Inpatient Stay*. Patient Educ Couns
- Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. 2019. *Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator*. Int J Environ Res Public Health
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan (5th ed.)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam. 2020. *Metodologi Penelitian Kesehatan: Pengembangan Ilmu dan Praktik Profesional (Edisi 5)*. Jakarta : Salemba Medika

- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2020. *Waiting Times for Health Services: Next in Line, OECD Health Policy Studies*. Paris : OECD Publishing
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing
- Percunda. Alita Dewi., Laksono, Adi., Rasma, Hilmi Nur Widiyas. 2024. *Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri*. Jurnal Kesehatan
- Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI). 2021. *Panduan Manajemen Rumah Sakit untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : PERSI
- Rahmadini, Nor Aisya dan Rahman, Aulia. 2024. *Pengaruh Lama Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong*. JAPB
- Reichert A, Jacobs R. 2018. *The Impact Of Waiting Time On Patient Outcomes: Evidence From Early Intervention In Psychosis Services In England*. Health Econ
- Rendra, Prizcatama Via., Wijaya, Hermanto., Charisso, Leony., Putri, Linta Meyla. 2024. *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Penyakit Dalam RS Adi Husada Kapasari Surabaya*. Journal Health of Management Research
- Roussel, L., Thomas, P. L., & Harris, J. L. 2020. *Management and leadership for nurse administrators (8th ed.)*. Jones & Bartlett Learning.
- RSAB Harapan Kita. (2024). *Survei Kepuasan Pelanggan Semester I Tahun 2024*. Diakses pada tanggal 12 Mei 2025 dari <https://rsabhk.co.id/laporan-rumah-sakit/survei-kepuasan-pelanggan-semester-i-tahun-2024>
- RSUD dr. Zainoel Abidin (RSUDZA). 2018. *Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin (RSUDZA) Tahun 2018*. Banda Aceh : RSUDZA
- Samura, Jul Asdar Putra., Wasliati, Balqis., Fadillah, Raja Safriana. 2022. *The Relationship Of Registration Waiting Time With Patient Satisfaction At The Outstanding Patient Registration Place*. Jurnal Kesmas dan Gizi
- Seif, S., Shah, J., Mwai, M., Ali, S.K. 2024. *The Impact Of Waiting Times On Patient Satisfaction And Patient Care: A Cross-Sectional Study*. AJOL
- Setiyawati, F. F., Kurnianto, A., & Putriyanti, C. E. 2024. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan di Rumah Sakit*. Jurnal Kesehatan

- Sukur, Muhammad. 2023. *Hubungan Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Poli Urologi Rumah Sakit Islam Banjarnegara*. Semarang : Universitas Islam Sultan Agung
- Tamara, T., & Paramatra, V. (2024). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit: Studi Literatur* . Jurnal Penelitian Inovatif
- Tambunan, Novrida & Pujiati, Purwani. 2025. *Pengaruh Waktu Tunggu, Kecepatan Pelayanan, Dan Sikap Petugas Dengan Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Rsud Kota Bogor*. Jurnal Ilmiah Kesehatan
- Wang Y, Liu C, Wang P. 2023. *Patient Satisfaction Impact Indicators From A Psychosocial Perspective*. Front Public Health
- WHO. 2018. *Delivering Quality Health Services: A Global Imperative for Universal Health Coverage*. Geneva: World Health Organization
- Wieke Noviyanti L, Ahsan A, Sudartya TS. 2021. *Exploring The Relationship Between Nurses' Communication Satisfaction And Patient Safety Culture*. J Public Health Res
- Wijanari, N. K., Faidah, N., & Devhy, N. L. P. 2024. *Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit X*. Bali Health Information Journal
- Wijayanti, Fitria Eka Ressti., Lidiana, Exda Hanung., Widiastuti, Agung. 2023. *Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar*. ASJN
- Wildan, Muhammad., Marliadi, Reny., Hasymi, Liana Fitriani., & Hadarni, Muhammad. 2024. *Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan (Poli Penyakit Dalam) di RSD Idaman Banjarbaru*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)
- World Health Organization. (WHO). 2025. *Quality Of Care : A Process For Making Strategic Choices In Health Systems*. Diakses pada tanggal 20 Januari 2025 dari <https://www.who.int>
- World Health Organization. (WHO). 2021. *Customer Service*. Diakses pada tanggal 17 Januari 2025 dari <https://www.who.int>
- World Health Organization. (WHO). 2025. *Hospitals*. Diakses pada tanggal 17 Januari 2025 dari <https://www.who.int>
- World Health Organization. (WHO). 2025. *Quality of Care*. Diakses pada tanggal 12 Januari 2024 dari <https://www.who.int>
- Yantika, Cicayuli., Zulfa., Harmen, Elsa Luvia. 2024. *Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina*

Bukittinggi. JPAMS : Journal of Public Administration and Management Studies

Yunus, Noor'ain Mohamad., Abdullah, Mohd Zulkifli., Fatihah, Nurul Fatihah., Alnuaimi, Huda Al Shaiba Bedaia Safsouf. 2024. *The Impact of Healthcare Service Quality on Patient Satisfaction at University Health Center*. Information Management and Business Review

Zein, Eiska Rohmania & Mujizah, Ahfil. 2024. *Tinjauan Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RS DKT Sidoarjo*. Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda

Zhang H, Ma W, Zhou S, Zhu J, Wang L, Gong K. 2023. *Effect Of Waiting Time On Patient Satisfaction In Outpatient: An Empirical Investigation*. Medicine (Baltimore)