

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). *Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif*. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 31–39. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1955>
- Adril, R., Ilyas, J., Adminitrasi dan Kebijakan Kesehatan, D., & Kesehatan, F. (2024). *Faktor- faktor yang mempengaruhi waktu tanggap (respon time) tenaga kesehatan pada penanganan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah sakit : literature riview*.
- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K. A., & Bryant, S. R. (2020). *Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry*. In *International Journal of Dentistry* (Vol. 2020). Hindawi Limited. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Amalia. (2022). *Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan*
- Andani Selvi, Susilo Cipto, & Dewi Shofia Rhosma. (2020). *Hubungan response time berdasarkan triage dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada pasien gangguan respirasi di instalasi gawat darurat (igd) rs tingkat iii baladhika husada jember*.
- Anggraini Tirta. (2020). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemberian ASI Eksklusif*. In *Jurnal Kebidanan :Jurnal Medical Science Ilmu Kesehatan Akademi Kebidanan Budi Mulia Palembang* (Issue 10).
- Anjayati, R., & Dewi Lukita Sari, D. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien*. *Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI)*, 3(1), 31–39.
- Dewi, A. (n.d.) (2019). *the evaluation of waiting time installation of emergency services in rsud panembahan senopati bantul*.
- Fadilla, Z., Ketut Ngurah Ardiawan, M., Eka Sari Karimuddin Abdullah, M., Jannah Ummul Aiman, M., & Hasda, S. (2022). *metodologi penelitian kuantitatif*. <http://penerbitzaini.com>
- Fajriani, Lastri Surna, & Hasnur Hanifah. (2023). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas panteraja tahun 2023*.
- Fatrida Dedi, Machmud Rizanda, & Rahayuningsih Atih. (2023). *Dimensi kualitas pelayanan keperawatan sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien di puskesmas*.

- Fauziah Nur, Rachmawati Hernafa Nur, & Suprawita Budi. (2024). *Tinjauan Produktivitas Gawat Darurat Per Tribulan di Rumah Sakit Umum Daerah Waras Wiris Boyolali Pada Tahun 2023*.
- Fran, & Tarigan. (n.d.). *The Influence of Service Quality Dimensions on Service User Satisfaction*. Maret, 9(1), 16–27.
- Gandini, A. L. A., (2023). *The Relationship between Service Response Time and Waiting Time for Transfer of IGD Patients to Inpatients with Patient Satisfaction*. Asian Journal of Healthcare Analytics, 2(1), 181–192.
<https://doi.org/10.55927/ajha.v2i1.4171>
- Harokan, A. (2024). *analysis of service quality on inpatient satisfaction in regional general hospitals in 2024.*, 9(1).
- Imbalo S. Pohan, M. M. (n.d.). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Buku Kedokteran EGC.
- Jatmiko. (2015). *Kepuasan yang Mengacu pada Penerapan Kode Etik dan Standar Pelayanan Profesi*.
- Kuntoro Wahyu, & Istiono Wahyudi. (2022). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*.
- Langi, S., Winarti, E., Kadiri, U., & Timur, J. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction)*. Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI, 3(1), 31–39.
<https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870>
- Maulana MAR. (2021). *Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah sakit*.
- Nurdin, M. S. Dr. Drs. I. (2019). *Kualitas pelayanan publik*.
- Nor Akmalia, H., & Hidayat, T. (2025). *Hubungan kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rsd idaman banjarbaru tahun 2024 relationship between the quality of health care services and patient satisfaction in the emergency installation of rsd idaman banjarbaru* 2(1). <http://jurnalstikesintanmartapura.com/index.php/jiha>
- Oktaviane Ngula, M., & Setiadi, R. (2020). *factors related to outpatient satisfaction at the abdul wahab sjahrane samarinda hospital*.
- Oliver, R. L. (2009). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Pulihasih, Akas. (2022). *Patient Satisfaction with Healthcare Services Among Inpatients in The Covid-19 Isolation Room*. Journal of Health Sciences, 15(03), 239–246. <https://doi.org/10.33086/jhs.v15i03.2846>

- Purnomo, M., Hartinah, D., & Suwanto, T. (2023). *pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien bpjs puskesmas pecangaan jepara. in indonesia jurnal perawat* (vol. 8, issue 1).
- Putra, S., Syahrani Jailani, M., Hakim Nasution, F., & Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (2023). *Penerapan Prinsip Dasar Etika Penelitian Ilmiah*.
- Radito Th. A. (2023). *analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas*.
- RAMLI, N. d. (2024). *Buku Ajar Komunitas Kebidanan*. Mahakarya citra utama.
- Santa. (2023). *Hubungan respon time dengan kepuasan keluarga pasien diruang igd rumah sakit santa elisabeth medan tahun 2023*.
- Shafyra, S., Aunalal, Z. I., Nunumete, L. S., Administrasi, P., Terapan, B., Administrasi, J., Politeknik, N., & Ambon, N. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Nania Kota Ambon*.
- Slamet dan, R., & Wahyuningsih, S. (2020). *validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kepuasan kerja*.
- Sureskiarti Enok, Zulaikha Fatma, & Murniasih Ery. (2020). *studi comparative : gaya kepemimpinan, beban kerja dan motivasi perawat untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan di unit pelayanan kesehatan*.
- Tukiran, Martinus. (2023). *Dominant Factors Affecting Employee Performance in Hospitals: A Systematic Literature Review*. Formosa Journal of Science and Technology(FJST),2(12),3343–336 <https://doi.org/10.55927/fjst.v2i12.7893>
- Theresia Avila. (2020). *Response Time Nurses in Providing Services with Patient Satisfaction Installed Emergency Department*. <https://doi.org/10.31965/jkp>
- Tonis, M., & Wiranata, R. (2023). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015*. Journal of Hospital Administration and Management.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). *Kepuasan pasien terhadap penerapan keselamatan pasien di rumah sakit*. Jurnal Keperawatan Indonesia, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>
- Wiguna, A. S., & Tim. (2022). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Imelda Medan*. Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.

Zulfahmidah, & Rahman Resky Asfiani. (2021). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sendana*.