

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N., & Sakawati, H. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM BAHAGIA KOTA MAKASSAR*.
- Akmal, D. Z., Heri, H., & Seswandi, A. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Klinik Gigi Pekanbaru. *JURNAL KOMUNITAS SAINS MANAJEMEN*, 1(3), 231–240.
- Ariani, Y. (2018). *Model Konseptual Keperawatan: Model Promosi Kesehatan Nola J. Pender*.
- Arikunto, S. (2010). Metode penelitian. *Jakarta: Rineka Cipta*, 173.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 3 (Vol. 3)*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, S. (2016). Reliabilitas dan validitas aitem. *Buletin Psikologi*, 3(1), 19–26.
- Bayu, S. N. (2017). *Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017*.
- Blumer, H. (1986). *Symbolic interactionism: Perspective and method*. Univ of California Press.
- Candramawa, A., Wijayanti, R. A., & Hasan, D. A. (2020). *STUDI LITERATUR : PENYEBAB KETIDAKPUASAN PASIEN DI PENDAFTARAN RAWAT JALAN RSU HAJI SURABAYA*. 2(1).
- David, D., Hariyanti, T., & Lestari, E. W. (2014). Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan.

*Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 31–35.

<https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.19>

Dewi, A., & Putri, D. K. (2021). *HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS LUBUK BEGALUNG.*

Dewi, N., Ervianingsih, Kusumaningrum, A., & Asriwati. (2020).

*PEMBAHARUAN DALAM ORGANISASI PELAYANAN KESEHATAN.*

Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4.

<https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>

Fitriani, N., & Noor, M. (2022). *STRATEGI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI DESA BATU KAJANG KECAMATAN BATU SOPANG.* 10.

Handayani, M. (2022). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KURANGNYA SARANA DAN PRASARANA POLI GIGI DI PUSKESMAS.* Poltekkes Tanjungkarang.

Herjunianto, H., Wardhani, V., & Prihastuty, J. (2014). Faktor yang Mempengaruhi Cakupan Layanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 8–14.

Hidayah, A. K., Kusuma, A. R., & Irawan, B. (2019). *Pelaksanaan Program Kerja Pelayanan Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun Ii Kabupaten Kutai Kartanegara.*

- Kemenkes. (2008). *KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA*.
- Kemenkes. (2021). *Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan*.
- Kesuma, D. S., & Susilawati, S. S. (2022). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Aek Batu. *Syntax Idea*, 3(6), 989. <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v4i06.1851>
- Korean Romadoni, E. (2023). *PENGARUH WAKTU TUNGGU PASIEN TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN (TPP) TERHADAP MUTU PELAYANAN DI RSUD DUNGUS MADIUN. STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN*.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102–112.
- Lestari, D. D., Parinduri, S. K., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, 3(3), 231–240.
- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. *Technology in Society*, 64, 101487.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99–111.

- Maulidah, T. (2019). Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(4),601–611.
- Milaenia Fitri, H., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789–1795.  
<https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.262>
- Novita, S. (2022). PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD SUNGAI DAREH KABUPATEN DHARMASRAYA TAHUN 2022. *Human Care Journal*, 7(3), 640–648.
- Nugraheni, R. (2018). Gambaran waktu tunggu pasien dan mutu pelayanan rawat jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri tahun 2017. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 4(2), 165–172.
- Nurnaningsih, N., Yusran, S., & Zainuddin, A. (2022). Analisis Faktor Yang Memengaruhi Pelaksanaan Vaksinasi Covid-19 pada Lansia di Kota Kendari. *JURNAL ILMIAH OBSGIN: Jurnal Ilmiah Ilmu Kebidanan & Kandungan P-ISSN: 1979-3340 e-ISSN: 2685-7987*, 14(3), 41–52.
- Parkvall, S., Peisa, J., Mildh, G., Baldemair, R., Wager, S., Kronander, J., Werner, K., Abrahamsson, R., Aktas, I., & Alriksson, P. (2020). *Network architecture, methods, and devices for a wireless communications network*. Google Patents.

- Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19.
- Pohan, H. D. J., Meliala, S. A., & Sulisna, A. (2022). Hubungan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Dengan Pendaftaran Online Pada Penggunaan Aplikasi Mobile–JKN. *INFOKES (Informasi Kesehatan)*, 6(2), 102–108.
- Pohan, I. S. (2019). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*.
- Pratama, T. A., & Sugiarti, I. (2022). Aspek Plan, Do, Check dan Act pada Pengendalian Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 13(4), 1092–1096.
- Purwanto, S. (2007). Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. *Artikel Psikologi Klinis Perkembangan Dan Sosial*.
- PUTRI, R. (2023). *HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD MAJALENGKA TAHUN 2023*. [PhD Thesis, POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA]. <http://repo.poltekkestasikmalaya.ac.id/2516/>
- Rabiqy, Y. (2019). Pengaruh Ekspektasi Pelanggan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Telkomsel Di Banda Aceh. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 1(1).
- Rizany, I., Yakin, R., Rusydianur, R., Risnadi, D., Adawiyah, R., Fikri, M. K., & Azhar, A. (2022). Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat

selama pandemi Covid-19 di Beberapa Rumah sakit di Kalimantan Selatan.

*Dunia keperawatan: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 10(1), 1–7.

<https://doi.org/10.20527/jdk.v10i1.44>

Saifuddin, A. (2020). *Penyusunan skala psikologi*. Prenada Media.

Saputra, M. G., Kusdiana, A., & Yuniar, I. (2020). *PENGARUH PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN*.

Soekotjo, R. (2021). *RANCANG BANGUN APLIKASI NOMOR ANTRIAN PENDAFTARAN ONLINE PADA RUMAH SAKIT BERBASIS CLIENT SERVER (Studi Kasus Pasien Umum Di RSUD Haji Surabaya)*. Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Sugiyono, P. (2017). *Metode penelitian bisnis: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung, 225, 87.

Suzuki, H., Ito, Y., Shinohara, M., Yamashita, S., Ichinose, S., Kishida, A., Oyaizu, T., Kayama, T., Nakamichi, R., Koda, N., Yagishita, K., Lotz, M. K., Okawa, A., & Asahara, H. (2016). Gene targeting of the transcription factor Mohawk in rats causes heterotopic ossification of Achilles tendon via failed tenogenesis. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 113(28), 7840–7845. <https://doi.org/10.1073/pnas.1522054113>

Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). *ANALISIS PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI*

PUSKESMAS LEYANGAN KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2018.  
*JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 7.

Tanjung, H., & Yunus, N. R. (2022). *Manajemen Waktu: 7 Langkah Membuat Hidup Penuh Arti*. Amzah.

Torry, T., Koeswo, M., & Sujianto, S. (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), 252–257.  
<https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2016.029.03.3>

Warsah, I., & Nuzuar, N. (2018). ANALISIS INOVASI ADMINISTRASI GURU DALAM MENINGKATKAN MUTU PEMBELAJARAN (STUDI MANREJANG LEBONG). *EDUKASI: Jurnal Penelitian Pendidikan Agama dan Keagamaan*, 16(3). <https://doi.org/10.32729/edukasi.v16i3.488>

Widhiarso, W., & UGM, F. P. (2012). Tanya jawab tentang uji normalitas. *Fakultas Psikologi UGM*, 1–5.

Yolanda, D. R. (2019). Analisis Sistem Pelayanan Administrasi dalam Penerimaan Pasien BPJS di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sultan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba Tahun 2018. *Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.