

## DAFTAR PUSTAKA

- Alrasheedi, K. F., AL-Mohaithef, M., Edrees, H. H., & Chandramohan, S. (2019). The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings From Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 6(1), 1–7. <https://doi.org/10.1177/2333392819861246>
- Andreas Aprilio Staygers Ruus, Ardiansa A. T. Tucunan, C. K. F. M. (2019). Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gmim Siloam Sonder. *Jurnal KESMAS*, 8(7), 402–408.
- Anisah, I., & Dkk. (2022). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota. *Journal of Healthcare ...*, 8(2), 1252–1262. <http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/2393>
- Armansyah, S. L., Kumala, S., Sarnianto, P., & Aini, S. (2021). Evaluasi Implementasi Dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Pada Pasien Rawat Jalan Bpjs Kesehatan Di Instalasi Farmasi RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(3), 1423–1441.
- Astuti, A. R., Murwati, M., & Atikah, N. (2023). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Non-Racikan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Jambu Kulon. *PHARMADEMICA : Jurnal Kefarmasian Dan Gizi*, 3(1), 11–17.
- Astuti, V. S., & Busthomi, A. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Mohamad Saleh Kota .... *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik ...*, 5(2). <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/public/article/view/1478>

- Azizah, Andi Nurul, Andi Surahman Batara, and Nurul Ulfah Mutthalib. "Hubungan Patient Safety Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tenriawaru Kabupaten Bone." *Window of Public Health Journal* (2023): 603-613.
- Azizah, & Nur, F. (2023). Fungsi Manajemen Dalam Penanganan Pending Klaim Pelayanan Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Unit Penjaminan Kesehatan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur [STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya]. In *Perpustakaan STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo*. <http://repository.stikes-yrsds.ac.id/id/eprint/581>
- Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 1-15.
- Blu, F., & Kandou, P. R. D. (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Pharmacon*, 5(1), 362–370. <https://doi.org/10.35799/pha.5.2016.11379>
- Cahyani, A. I., Amalia, A. R., & Putri, V. S. (2023). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta Ardhia. *Jurnal farmasindo Politeknik Indonusa*, 7(2), 35–37.
- Dewi, A. U. (2015). Universitas Muhammadiyah St]Rakarta Fakultas Ilmu Keseiiatan Program Studi Keseiiatan Masyarakat. *Naskah Pubilkasi*, 2, 55. [http://eprints.ums.ac.id/36185/1/02 NASKAH PUBLIKASI.pdf](http://eprints.ums.ac.id/36185/1/02_NASKAH_PUBLIKASI.pdf)
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47.

- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Ernawati, E., Pertiwiwati, E., & Setiawan, H. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Kesehatan*, 1(April), 23.
- Ernawati, E., Pertiwiwati, E., Setiawan, H., Studi, P., Keperawatan, I., Kedokteran, F., & Lambung, U. (2018). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Nerspedia*, 1(1), 1–10.
- Fatrinda, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Fitriani, L., Nur, A. A., Rahayu, R., Jinan, R., Selviana, R. E., Rahman, F., & Laily, N. (2021). Keputusan Pemilihan Pelayanan Pengobatan Ditinjau dari Karakteristik Individu dan Aksesibilitas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 2(1), 67–75.
- Haeruddin, H. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien Di RSUD Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 2(3), 1214-1222.
- Hanifah, N. A. S., & Werdani, K. E. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 4(1), 76–86.
- Hildayanti, A. N., Batara, A. S., & Alwi, M. K. (2020). Determinan ability to pay dan willingness to pay iuran peserta mandiri BPJS Kesehatan di Kecamatan Takabonerate (studi kasus di Kabupaten Kepulauan Selayar). *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 130-137.

- Ihsan, M., Kurnia Illahi, R., & Rachma Pramestutie, H. (2018). Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang). *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(2), 59–64. <https://doi.org/10.21776/ub.pji.2017.003.02.4>
- Ihsan, M. M. (2018). *Skripsi Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Bpjs Terhadap Pelayanan Resep*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Indraswati, D., Haeruddin, H., & Asrina, A. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelayanan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Umum Di Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health*, 4(3), 211-221.
- Insani, R. I., Sariatmi, A., & Fatmasari, E. Y. (2020). Aspek-Aspek Dimensi Waktu Tunggu yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Poliklinik Mata RSUD William Booth Semarang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 10(3), 84–86.
- Ivan Permana, Noor L, D. (2022). Tinjauan Waktu Pemberian Pelayanan Keperawatan diRawat Jalan diPuskesmas Duren Sawit Jakarta. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(9), 1067–1074.
- Kastella, N. A. F. (2019). Evaluasi Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Waktu Tunggu Obat dan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kecepatan Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 3(1), 74–84.
- Kurniasih, D., Nuryakin, & Pribadi, F. (2021). Latbel 1.Implementasi Lean Hospital Dalam Meningkatkan Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik

- Penyakit Dalam (studi kasus di Rumah Sakit “X” Indonesia). Pdf. *Jurnal Personalia, Financial Operasional, Marketing Dan Sistem Informasi*, 28(1), 1–14.
- Kurniawati, H., Ika, H. G., Marwiani, A., Adiva, A. T., & Nungky, W. A. (2016). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi. *Ilmiah Farmasi*, 4(129), 20–25.
- Kurniawati, R., & Kusumawardhani, O. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Petugas dalam Pelayanan Waktu Tunggu Pasien di Rumah Sakit. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)*, 44, 125–136.
- Latipah, T., Solihah, S., & Setiatin, S. (2021). Pengaruh Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit X. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(10), 1422–1434. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i10.215>
- Maarif, I., Haeruddin, H., & Sumiati, S. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health*, 4(2), 79-88.
- 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.
- Mishbahuddin. (2020). *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit [Improving Hospital Health Service Management]* (Issue June). <https://books.google.co.id/books?id=I8ELEAAQBAJ>
- Momen Amalia, & Era Pratiwi. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(1), 76–84.

- Mubarak, A. S., Palu, B., & Haeruddin, H. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Kepuasan di RS Fatima Kota Pare-Pare Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 41-51.
- Nofriadi, N., Delima, M., Sara, Y., & Kunci, K. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*, 2(1), 67–72.
- Nugraheni, R., & Kumalasari, Y. I. (2020). Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Kota Kediri. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 96–105. <https://doi.org/10.25047/j-kes.v8i2.105>
- NUGROHO, B. S. (2017). *Skripsi Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Nurwianti, I., Mita, & Putri, T. H. (2020). Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Proners*, 5(2), 1–9.
- Permana, A. P. (2019). Analisis Kedalaman Dan Kualitas Air Tanah Di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo Berdasarkan Parameter Fisika Dan Kimia [Universitas Hasanuddin]. In *makassar*.
- PRAJA, A. N. (2022). Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Pendaftaran Dan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya [Universitas Siliwangi]. In *NBER Working Papers*. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Sukman, M. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rawat Jalan di RSIA Malebu Husada Tahun. *Journal*

*of Muslim Community Health (JMCH) 2022, 4(4), 157–170.*  
<https://doi.org/10.52103/jmch.v4i4.1396>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>

Pujihastuti, A. (2021). Deskripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ. *Indonesian Journal of Health Information Management, 1(2)*.

Purba, E. (2019). Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI), 4(1)*, 573–580. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v4i1.79>

Purnamasari, & Wulan. (2020). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas antang kota makassar tahun 2020*. Universitas Hasanuddin.

Putri, A. K., & Sonia, D. (2021). Efektivitas Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap dalam Menjunjang Kualitas Laporan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung. *Agustus, 2(3)*, 909–916.

Reslina, I., Pameswari, P., & Nisa, R. A. (2021). Analisis Kualitatif Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pada Pasien Bpjs Di Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Akademi Farmasi Prayoga, 6(1)*, 20–28.

Sabatini, & Shenjulian, C. (2023). *Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan Rumah Sakit (Di Poliklinik Bedah Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya)*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.

Sandag, S. M., Manampiring, A. E., & Ratag, G. A. E. (2023). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di

- Rumah Sakit Bhayangkara TK III Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 104–114. <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44803>
- Situmorang, M., Rahmawati, R., & Farhansyah, F. (2023). Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rs Santa Elisabeth Batam Kota. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 4(2), 45–51. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v4i2.3709>
- Sriwiyati, L., & Lina Dwi Nursanti, A. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Pada Layanan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid-19. *KOSALA : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(2), 107–116.
- Sukman, M., Haeruddin, H., & Sumiaty, S. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rawat Jalan di RSIA Malebu Husada Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health*, 4(4), 157-170.
- Suwarno Ungaran, G., Wijayanta, S., Fahyudi, A., Ginanjar, R., & Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Semarang JI Tirto Agung, J. (2022). Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr The Evaluation of Hospital Management Information System Implementation for Outpatient Services at RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran using Unified Theory Of. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 5(1). <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i2.8277>
- Tami, Y., Sarwadhmana, R. J., & Sumarni. (2021). Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(2), 43–51.
- Taufiq, M., Samsualam, S., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan kepercayaan Pasien Rawat Inap

Di rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare: The Effect of Service Quality on Satisfaction and Confidence of Inpatients at the Andi Makassar Regional General Hospital Parepare. *Journal of Muslim Community Health*, 3(1), 83-92.

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.

Tri Nurwahyuni, N., Fitria, L., Umboh, O., & Katiandagho, D. (2020). Pengolahan Limbah Medis COVID-19 Pada Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 10(2), 52–59.

Umoke, M. J., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8.

Wardani, P. (2021). Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Klinik Bintang Meditama. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(11), 1551–1558.

Wirajaya, M. K. M., & Rettobjaan, V. F. C. (2022). Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review. *Jurnal Kesehatan*, 13(2), 408.

Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. *Enfermeria Clinica*, 31, S745–S750.

Yuliantoharinugroho, Y., Rofik, M., & Fahlefi, W. (2023). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas.

*Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 14(1), 18–26.  
<https://doi.org/10.36694/jimat.v14i1.442>

Yusmanisari, E. dan H. N. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan. *Journal Of Social Science Research*, Vol. 3, 266–279.

Yusnita Sari, M., & Sandiasa, G. (2019). Kualitas Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Kabupaten Buleleng Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Jurnal Widya Publika*, 7(2), 74–89.  
<https://doi.org/10.47329/widyapublika.v7i2.631>

Yusuf, D. K. (2020). Aplikasi poliklinik berbasis WEB (APIK). *Swabumi*, 8(2), 127–133. <https://doi.org/10.31294/swabumi.v8i2.8693>