

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurakhman, N, R. (2020). Perilaku dan Komunikasi Kesehatan. Cirebon : Syntax Computana
- Afnuhazi, R. (2015). Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan Jiwa. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Anjaswari, T. (2016). Komunikasi Dalam Keperawatan. Jakarta Selatan: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Apriani. (2017). Hubungan Kegawatdaruratan dengan Waktu Tanggap pada Pasien Jantung Koroner. *Jurnal Kesehatan*, Volume VIII, Nomor 3, November 2017, hlm 471-477
- Aprillia M, Afiani N dan Frengki A. (2021). Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Media Husada Journal of Nursing Science*. Vol 2 (No 1), 1-6
- Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Kesehatan RI. (2013). Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi II. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik.
- Depkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016* Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu
- Dewanti R. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Lama Perawatan Pasien Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Wates. *Skripsi*, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
- Fakhriani. (2016). Mutu Pelayanan Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Gombong. *Naskah publikasi*, STikes Aisyiah Gemolong.
- Fusfitasari, Y & Amita, D. (2020). Komunikasi Terapeutik Therapeutik Communication Pada Anak. Banyumas : PM Publisher
- Hidayat, S. S. (2015). Panduan Penulisan Skripsi Sarjana, Edisi Revisi – Juli 2015. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha

- Hosnaniah, J. (2014). Pelaksanaan Triage Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Reksa Waluya Kota Mojokerto. *Skripsi*. Universitas Gadjah Mada
- Ilham, M. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Selama Masa Pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Umum Wulan Windy. *Journal Of Pharmaceutical and Sciences (JPS)* Volume 5 | No. 2 | hal: 205-2013
- Jakarta Medical Service 119 (2013) Jakarta Medical Service 119 training Division. Jakarta
- Kalsun, U (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Tahun 2016. *Skripsi*, Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Karaca, A. (2018). Patient Satisfaction with the Quality of Nursing Care. *Research Article. Wiley Nursing Open*. Florence Nightingale Hospital School of Nursing, Istanbul Bilim University, Istanbul, Turkey. DOI: 10.1002/n
- Karani, M dan Linggardin, K. (2020). Hubungan Pelayanan, Waktu Tunggu, dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Puskesmas Kembaran. *Jurnal Kesehatan* Vol 13 No 1 Juni 2020 E-ISSN (2622-7363) P-ISSN (2086-2555). hal: 45-52
- Kemenkes RI (2015) Kamus Indikator. Direktorat Jendral Upaya kesehatan kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes (2016) Mutu pelayanan IGD, Direktorat. Jenderal Pelayanan Medik, Jakarta. Indonesia
- Kotler, A. (2015). *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition* , England : Pearson Education, Inc.
- Krisanty. (2014). Asuhan Keperawatan Gawat Darurat. Jakarta: Trans Info Media.
- Larira, D, Tahiruddin , dan Hasna (2020) Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. *Indonesian Journal of Nursing Health Science*. ISSN (Print) : 2502-6127 Vol.5, No.2, September 2020 ,p.158-167 ISSN (Online) : 2657-2257 158
- Mardalena, I. (2016). Asuhan Keperawatan Gawat Darurat. Yogyakarta: Pustaka Baru Pres.

- Muhith, Abdul., & Siyoto, A. (2018). Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Healtly. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Muninjaya. (2014). Manajemen Buku Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Musliha. (2013). Petugas kesehatan Gawat Darurat. Nuha Medika, Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugraha, Y. dan Wianti, A. (2017). Konsep Dasar Keperawatan. Cirebon : LovRinz Publishing.
- Nurjannah, I. (2015). Komunikasi Terapeutik Dasar-dasar Komunikasi Bagi Perawat. Yogyakarta : Mocomedia.
- Nursalam. (2015). Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.
- Oman. K. S., Koziol-Mclain. J., & Scheetz. L. J. (2012). Kepetugas Kesehatanan Emergensi. EGC : Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithml., V.A. dan Berry, L. (2012). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. The Free Press: New York NY
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147 tahun 2010.
- Perry A & Potter, A. (2013). Buku Saku Ketrampilan Dan Prosedur Dasar. Alih Bahasa
- Pieter, Z. H. (2017). Dasar Dasar Komunikasi Bagi Perawat. Jakarta: Kencana.
- Pohan, I., S. (2016). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta : EGC.
- Potter, P.A., Perry, A.G., Stockert, P.A., Hall, A.M. (2013). Fundamentals of nursing. 8th ed. St. Louis, Missouri: Elsevier Mosby.
- PUSBANKES 118, (2012). Komunikasi di Ruang Instalasi Gawat Darurat. Jakarta : EGC
- Pusponegoro, A. (2012). Basic trauma life support & basic cardiac life support / Yayasan Ambulans Gawat Darurat 118, Jakarta : Yayasan Ambulans Gawat Darurat 118.

- Putri, I Dewa Ayu dan Suwadnyana, I Wadnyana. (2020). *Komunikasi Terapeutik*. Bali: Nilacakra
- Rakhmat, J. (2013). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Rohana, N., Mariyati, Fatmah. (2019). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSUD dr. H Soewondo Kendal. *Seminar Nasional Widya Husada*. "Strategi dan Peran SDM Kesehatan dalam Meningkatkan Derajat Kesehatan di Era Revolusi Industri 4.0.
- Safaat, H, and Tulak, G. (2021). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta: Tahta Media Group.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis. Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sastroasmoro, S (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta: Sagung Seto.
- Silalahi, B. (2013). *Prinsip Manajemen rumah sakit*. Jakarta. Lembaga Pengembangan Manajemen Indonesia.
- Stuart, G. W., dan Sundeen. (2016). *Principle and Practice of Psychiatric Nursing, (1st edition)*. Singapore : Elsevier.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suhartati. (2013). *Standar Pelayanan Kepetugas kesehatanan Gawat Darurat di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (APS).
- Swansburg, R.C. (2013). *Introductory management and leadership for clinical nurses S. Samba & Staf pengajar Akper Depkes Bandung, Trans. Boston. Jones and Barlett Publishers*.
- Taylor, L, M. (2015). *Fundamentals of Nursing-the art and Science of nursing care*. J.B. Lippincott Company, Philadelphia.
- Tjiptono, F. (2015). *Manajemen jasa edisi ke 2* Yogyakarta. Penerbit Andi.

- Tridiyawati, Idealistiana dan Rofita. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien. *Jurnal Antara Kebidanan*. Vol. 3 No. 2 (2020): ISSN : 2656-9167.hal: 109-113.
- Triyono, A. (2019). Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. *Skripsi*. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Kusuma Husada Surakarta.
- Undang-Undang No. 44. (2009). www.kemendagri.go.id/media/document/2009/UU-No.44-2009.doc.
- Undang-Undang No. 36. (2009). Tentang Kesehatan <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38778/uu-no-36-tahun-2009>
- Wijono, D. (2017). Manajemen Kepemimpinan dan Organisasi Kesehatan. Cetakan pertama. Surabaya. Airlangga University Press.
- Zhenzhen, Xie. (2017). Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Department: A Time Study and Questionnaire Survey *The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*.