

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Aryani Atik, Vitri Dyah H, Ngadimin. (2022). Identifikasi Kepuasan Keluarga Pasien berdasarkan Response time Di Instalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta. *Triage Jurnal Ilmu Keperawatan*.9(2).
- Departemen Kesehatan RI. (2009). Profil Kesehatan Indonesia 2008. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Darmawansyah, (2019). Hubungan Response time Pelayanan Instalansi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di rumah Sakit Islam Faisal Makasar. <https://stikespanakkukang.ac.id/assets/uploads/alumni/2eab88e4f41753ab b916963fb7b20f10.pdf>
- Fadhilah, N., Harahap, W. A., & Lestari, Y. (2013). faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tanggap pada pelayanan kasus kecelakaan lalu lintas di instalasi gawat darurat rumah sakit umum pusat Dr. M. Djamil Padang. <http://jurnal.fk.unand.ac.id>.
- Frida E, Tanpubolon P, Sinaga L. (2022). Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Icu Rsia Stella Maris Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*,9(1).
- Hidayat A.A. (2011). *Metode penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Indriyanto, DS Arumawati, FA. Putra. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Pajang Kota Surakarta. Universitas Sahid Surakarta.
- Jenny T & Untung S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Dan Keluarga Terhadap Pelayanan Instalasi Gawatdarurat Rumah Sakit Advent Bandung. *Jurnal Skolastik Keperawatan*.6(2).
- Kaban W.; Kandou G. D; Lopian L. H. (2015). Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-journal Keperawatan* Vol. 3 No.2.
- Kadek. (2022). Hubungan *Response time* Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Dr. Soebandi.
- Karame, V., & Husain, S. (2019). *Hubungan Respon time perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Daerah*

Sanana Kabupaten Kepulauan Sula. Community & Emergency, 7(1), 66–76. https://ejournal.unpi.ac.id/index.php/J_OCE/article/view/194.

Kepmenkes RI. 2009 No . 856 . (2009) *Standar Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Menteri Kesehatan* . Jakarta.

Kotler (2014), *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga

Kumala Dewi, Prasetyo, Aziz. (2021). *Hubungan Response time dengan Tingkat kepuasan Pasien Vol 5 No.1*

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Latupono, A., M. M. Alimin., & Andi Z. (2014). Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Masohi. *JST Kesehatan* 2015 ; Vol : 5 No. 1.

Lee, & Wu. (2014). The effects of situated learning and health knowledge involvement on health communications. *Reproductive Health*, 11(93).

Maryana& Maya Christiany (2022). *Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung Hal.105-112

Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2008), *Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) Nomor 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit*, Jakarta:Menteri Kesehatan.

Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta

Mutiarasari. D, Miranti, Demak. I. P. K. (2019). *Response Times and Patient Satisfaction in Emergency Room at Anutapura General Hospital, City of Palu*. Journal of Current Medical Research and Opinion.2(9)

Nany Librianty. (2019). *Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2019*. Jurnal Ners Research & Learning in Nursing Science.hal 103-110

Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Nursalam, (2011). *Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek*, Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam, 2014, *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 4*, Jakarta: Salemba Medika.

- Nursalam. (2015) *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik. Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam.(2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Selemba. Medika.
- Pohan, Imbalo ,S.(2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Buku. Kedokteran EGC,
- Pollak, Aehlert, & Elling. (2018). *Nancy Caroline's Emergency Care in the Stree*. Jones & Bartlett Learning International.
- Piovesan, & Molino. (2014). *An ontological knowledge and multiple abstraction level decision support system in healthcare*. Springer International Publishing, 1(8).
- Prasetyajaya Anang. (2017). Hubungan Response time dengan kepuasan pasien di IGD RS Tingkat IV Madiun. <http://repository.stikes-bhm.ac.id/147/>
- Putri. V. J, Firdaus, Ardiansyah. A. A. (2018). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya*. Global Health Science, Volume 3 No.4, Desember 2018 ISSN 2503- 5088 (P) 2622-1055(e)
- RSJD, *Laporan Kerja IGD Bulan Maret 2023*. Surakarta; 2023.
- RSJD, *Laporan Kerja IGD Bulan Desember 2021*. Surakarta; 2023.
- RSJD, *Laporan Kerja IGD Bulan Desember 2023*. Surakarta; 2023.
- IKM RSJD Surakarta, *Laporan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan atas Pelayanan PubliK RSJD dr. Arif Zainudin Januari-Februari 2022*. Surakarta; 2022
- Rahayu NM, vitri Dyah H, FA Putra. (2022), Hubungan Program Pelayanan Posyandu Lansia dengan Tingkat Kepuasan Lansia di Posyandu Bagas Waras. Universitas Shid Surakarta
- Sangadji dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Edisi pertama*. Yogyakarta: Andi
- Santoso, I. M. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tanggap Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit "X" Tahun 2016. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 2(8).
- Sari, I. K. (2014). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2014. Tesis. Program pascasarjana Universitas Andalas : Padang
- Saryono. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Alfabeta, Bandung.

- Simandalahi dkk.(2019). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*.5(2)
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*?. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono.(2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sumantri, A. (2011). *Metode Penelitian Kesehatan Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana
- Umah, K., & Rizikiyah, I. P. (2015). *Hubungan Response time Dengan Kepuasan Pasien. Journal Ners Community*.182 - 188.