

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 45 tahun 2019 tentang klasifikasi organisasi rumah sakit di lingkungan kementerian kesehatan. 2019.
2. Rikayoni. Description of the level of patient satisfaction with the service in the Siti Rahmah Padang Islamic Hospital Intalance Room in 2019. *Menara Ilmu*. 2020;14(1):126–34.
3. Buchanan J, Dawkins P, Lindo JLM. Satisfaction with nursing care in the emergency department of an urban hospital in the developing world: A pilot study. *Int Emerg Nurs*. 2015;23(3):218–24.
4. Dewi E.P, Lucky T.K, Mulyadi. Hubungan response time dengan kepuasan keluarga pasien gawat darurat pada triase merah di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *eJournal Keperawatan*. 2015;3(2):1–7.
5. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 47 tahun 2018 tentang pelayanan kegawatdaruratan. 2018.
6. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. 2009.
7. Marlisa M. Hubungan response time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalansi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Pirngadi Medan tahun 2016. *Jurnal Ilmiah PANNMED (Pharmacist, Analyst, Nurse, Nutrition, Midwifery, Environment, Dentist)*. 2018 Nov 5;12(1):45–9.
8. Hutabarat R., Putra A. Penanganan gawat darurat. Jakarta : EGC; 2016.
9. Nina D. Analisis kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makasar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 2018;10(1):1–10.
10. Levandovski PF, Lima MAD da S, Acosta AM. Patient satisfaction with nursing care in an emergency service. *Invest Educ Enferm*. 2015;33(3):473–81.
11. Abdel Maqsood AS, Oweis AI, Hasna FS. Differences between patients' expectations and satisfaction with nursing care in a private hospital in Jordan. *Int J Nurs Pract*. 2012 Apr;18(2):140–6.
12. Akhtari-Zavare M, Abdullah MY, Abdullah MY, Syed Hassan ST, Syed Hassan ST, Binti Said S, et al. Patient satisfaction: evaluating nursing care for patients hospitalized with cancer in Tehran teaching hospitals, Iran. *Glob J Health Sci*. 2010 Mar 17;2(1).

13. Mohanan K, Kaur S, Das K, Bhalla A. Patient satisfaction regarding nursing care at Emergency Outpatient Department in a Tertiary care Hospital. Vol. 15, JMHHB. 2010.
14. M. Anang Firmansyah, Budi W. Mahardika. Pengantar manajemen. 1st ed. Yogyakarta: Deepublish; 2018. 1–363 p.
15. Atheer A. Aljudie, Amal A. Alamri, Maryam S. Alanzi, Amaney A. Alghamdi, Amnah M. Alanzi, Futoon H. Alsughier, et al. Patient satisfaction with emergency department care at a care center in Saudi Arabia. *International Journal of Medical Research & Health Sciences* [Internet]. 2020;9(4):36–43. Available from: www.ijmrhs.com
16. Alasad J, Abu Tabar N, AbuRuz ME. Patient satisfaction with nursing care: Measuring outcomes in an international setting. *JONA: The Journal of Nursing Administration*. 2015 Nov;45(11):563–8.
17. Maryati Sutarno, Natalina Panjaitan. Pengaruh responsiveness dan assurance perawat terhadap kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD UKI. *Jurnal Antara Kebidanan*. 2019;4(1):1–16.
18. Ferry Efendi, Anna Kurniati. Review sistematis peningkatan retensi tenaga kesehatan di daerah tertinggal. University Airriangga press. 2012;1–22.
19. Silvitasari I, Wahyuni W. Response time dengan tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang IGD RSUD Soehadi Prijonegoro Sragen. *Gaster*. 2019 Aug 21;17(2):141–53.
20. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open*. 2019 Apr 4;6(2):535–45.
21. Molalign Takele G, Abreha Weldesenbet N, Girmay N, Degefe H, Kinfe R. Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia. *PLoS One*. 2021 Jan 7;16(1):e0243764.
22. Boediman, Fransisca Irma Karina, Adisaputro, Sugianto, Putri, Ni Luh Putu Eka. Kepuasan pasien terhadap pelayanan UGD RS Harapan pada masa covid-19. *Journal of Hospital Accreditation*. 2023;5(1):18–25.
23. Feti Syaptiah, Lidwina Triastuti L., Florentina Dian Maharina. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Cililin. *Health Journal*. 2022;10(1):84–9.
24. Umi Salamah, Ery Purwanti, Eka Novyriana. Gambaran tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong. *URECOL*. 2020;5:205–12.
25. Hagus Wiyono. Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sukoharjo. *Jurnal Kesehatan*. 2016;1–19.

26. Siti Nurhidayah, Dody Setyawan. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*. 2019;11(2):1–7.
27. Indra Hizkia, Floresta Br Sitepu, Stevani Arisna Siahaan. Gambaran kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas Padang Bulan Medan tahun 2023. *Journal of Social Science Research*. 2023;3(5):4411–9.
28. Rosalia Deghu Kaka. Gambaran tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat IGD di RSUD Waikabubak. [Semarang]: Universitas Diponegoro; 2023.
29. Teti Hernintia Sari. Gambaran tingkat kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat RS Tk.III Dr. Reksodiwiryo Padang. [Padang]: Universitas Andalas; 2019.
30. Regghy Anjani. Gambaran kepuasan pasien dalam pelayanan gawat darurat di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2022. [Bukittinggi]: Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat; 2022.
31. Indra Hizkia, Floresta Br Sitepu, Stevani Arisna Siahaan. Gambaran kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat puskesmas Padang Bulan Medan tahun 2023. *Journal of Social Science Research*. 2023;3(5):4411–9.
32. Ghassan A, Asery A, Al Badr A, AlMaghlouth A, AlOtaiby S, Heena H. Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital. *J Family Med Prim Care*. 2021;10(4):1718.
33. Dr Sultan Mosleh, Aisha R Hamoud, Aisha A Saeed, Hessa M Alnaqbi, Rayan S Alhouti, Shamma S Alshehhi. A descriptive study on patient satisfaction with waiting time in emergency departments: Insights from hospitals in the Northern Emirates. *Res Sq*. 2023;1–23.
34. Nursalam. Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional [Internet]. Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika; 2017. 1–564 p. Available from: <http://www.penerbitsalemba.com>
35. Aer Sondari. Analisis kepuasan pasien rawat jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes. 2015;1–144.
36. RSUD Kabupaten Brebes. Indikator mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes. 2022.
37. Fitria Halim. Manajemen pemasaran jasa. Yayasan Kita Menulis; 2021.
38. KBBI. Kamus besar bahasa indonesia (KBBI). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Bau>. 2021.

39. Azis A, Aswan K. Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Lunang. *Jurnal Economina* . 2023 Jun 15;2(6):1203–17.
40. Astuti, An Ras Try. *Manajemen organisasi: Teori dan kasus*. Subhan Saleh, editor. IAIN Prepress Nusantara Press; 2019.
41. Kotler, Philip Keller, Kevin Lane. *Marketing management*. 15th Edition. London: Pearson Education; 2016. 1–118 p.
42. Sutarto Wijono. *Kepemimpinan dalam perspektif organisasi*. Cetakan Pertama. Jakarta: Prenadamedia Group; 2018. 1–224 p.
43. Nursalam. *Metodologi ilmu keperawatan*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika; 2015.
44. Pohan I. *Jaminan mutu layanan kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC; 20014.
45. Asmoro RP, Rohendi A, Wahyudi B. Pengaruh citra rumah sakit dan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan terhadap tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit [Internet]*. 2023 Feb;1(1):36–42. Available from: <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/mmars>
46. Janes Jainurakhma, Sufendi Hariyanto, Donny Richard Mataputun, Lenny Erida Silalahi, Dheni Koerniawan, Cicielia E. Rahayu, et al. *Asuhan keperawatan gawat darurat*. 2021. 1–372 p.
47. American Hospital Association. *Health education in the hospital*. Chicago: AHA; 2017.
48. Meithiana Indrasari. *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press; 2019.
49. Tita Maulita Sawitri P. Rapid assesmen manajemen Instalasi Gawat Darurat RSUT pada pandemi covid-19. *Health Sains*. 2021;2(8):1080–9.
50. Elok Mariyatul Q, Sudiro, Lucia Ratna Kartika W. *Manajemen mutu pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kudus* . *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 2015;3(1):11–7.
51. Imam Slamet Prasetyo, Hastuti Marlina, Doni Jepisah. Analisis indikator mutu pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Arifin Achmad pada massa pandemi covid-19. *Jurnal Menara Ilmu*. 2022;16(2):82–96.
52. Debora Marlien Mamengko, Femmy Tasik, Joyce J. Rares. *Kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. dr. R. D. Kandou Manado*. *Jurnal Transdisiplin Pertanian, Sosial, dan Ekonimo*. 2021;17(2):540–60.

53. Santi Ariyanti. Emergency nurses perceptions of supportive behaviors and burdens. *JNC*. 2019;2(1):1–7.
54. Suprpto. Keperawatan gawat darurat dan keperawatan bencana. Edisi 5. Nur Syamsi N.L, Suprpto, editors. Makassar: LP2M AKPER Sandi Karsa; 2015.
55. Tuti Herawati, Dea Sofhya Gustiina, Desi Sundari Utami. Pelaksanaan triage oleh perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Lembang. *Jurnal Kesehatan Aeromedika*. 2019;1(1):59–64.
56. Irwan. Etika dan perilaku kesehatan. Yogyakarta: CV. Absolute Media; 2017. 1–227 p.
57. Ariyanti S, Rahmat R, Surtikanti S, Wahyuni T. Mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang IGD. *Jurnal Keperawatan 'Aisyiyah*. 2022 Dec 30;9(2):155–62.
58. Arini T.A, Aini N. Perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan keperawatan. *Jurnal Keperawatan*. 2018;9(1):58–64.
59. Fransisca Irma KB, Sugianto Adisaputro, Ni Luh EP. Kepuasan pasien terhadap pelayanan UGD RS Harapan pada masa Covid-19. *The journal of Hospital Accreditation*. 2023;5(1):18–25.
60. Yolanda, Edi Sumedi. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien serta dampaknya terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Islam Kawarang. *Jurnal Manajemen FE-UB*. 2018;6(2):1–12.
61. Hsu Chong Jen, Adang Bachtiar. Analisis dampak kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan IGD. *Jurnal Ilmiah Indonesia*. 2023;8(7).
62. Wijayanti Putri Lestari, Sunarto, Titik Kuntari. Analisa faktor penentu tingkat kepuasan pasien rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*. 2019;3(1):1–18.
63. Ella Mayasari, Nihayatul Munaa, Lailatul Kodriyah, Ida Herawati, Ronal Surya Aditya. Keputusan masyarakat dalam pemilihan rumah sakit untuk pelayanan kesehatan di Wilayah Malang Raya. *JKEP*. 2020;3(2):114–21.
64. Arikunto Suharsimi. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta; 2013.
65. Nursalam. Metodologi penelitian ilmu keperawatan pendekatan praktis. Jakarta: Salemba Medika; 2016.
66. Sarton Sinambela. Metodologi penelitian kuantitatif - teori dan praktik. Depok: Rajawali Pers; 2021.
67. Sugiyono. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Cetakan Ke-24. Bandung: Alfabeta; 2016.

68. Sugiyono. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2018.
69. Soekidjo Notoadmojo. Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2018.
70. Sugiyono. Metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2019.
71. Sugiyono. Metode penelitian kuantitatif. Bandung: Alfabeta; 2022.
72. Susan Grove. Understanding nursing search building an based practice evidence. 6th Edition. China: Elsevier; 2015.
73. Wiratna Sujarweni. Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru; 2020.
74. Aklima, Fikriyanti, Rahmawati, Nurhidayah Irfanita. Pengukuran triage time pada pasien masuk IGD RSUD Dr. Zainoel Aidin Banda Acehbo. *Jurnal Ners*. 2023;7(2):4.
75. Uma Sekaran. Metode penelitian untuk bisnis. Jakarta: Salemba Empat; 2017.
76. Febrianawati Yusup. Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Pendidikan*. 2018;7(1):17–23.
77. Azwar S. Metode penelitian psikologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2017.
78. Beaton DE, Bombardier C, Guillemin F, Ferraz MB. Guidelines for the Process of Cross-Cultural Adaptation of Self-Report Measures. *Spine (Phila Pa 1976)*. 2000;25(24):3186–91.
79. American Educational Research Association. American psychological association: the national council on measurement in education. Washington DC: American Educational Research Association; 2014.
80. Wiworo Haryani, Idi Setyobroto. Modul etika penelitian. Cetakan Pertama. Tedi Purnama, editor. Jakarta: Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Jakarta I; 2022. 1–32 p.
81. A. Aziz Alimul Hidayat. Metode penelitian kebidanan dan teknik analisis data. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
82. Irfan M, Mirza Kashif Baig. Seven aspect of healthcare customer satisfaction and factors affecting it within emergency department. *Asia Pacific Journal of Health Management*. 2023;18(2):1–15.
83. Fitzpatrick R, Surfield P. The twelve domains of patient satisfaction. *Health Expectations*. 2017;20(1):119–31.

84. Wang Q, Dong L, Jian Z, Tang X. Effectiveness of a PRECEDE-based education intervention on quality of life in elderly patients with chronic heart failure. *BMC Cardiovasc Disord*. 2017 Dec 16;17(1):262.
85. Prahmawati P, Asri R, Kholina. Hubungan response time perawat dengan pelayanan gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Demang Sepulau Raya Lampung. *Jurnal Wacana Kesehatan*. 2021;6(2):69–79.
86. Setyowati H. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Yogyakarta*. 2020;13(2):227–32.
87. Street M, Sood MS, Donne MA. Hoarseness in children. *Br J Hosp Med*. 2020;78(12):78–83.
88. Amalia H, Dian Ekawati, Ely Wahyuni. Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Abdul Moeloewoprono Surabaya. *Jurnal Keperawatan Airlangga*. 2019;5(2):119–26.
89. Ouyang H, Wang J, Sun Z, Lang E. The impact of emergency department crowding on admission decisions and patient outcomes. *Am J Emerg Med*. 2022 Jan;51:163–8.
90. White B, Biddinger P, Chang Y, Grabowski B, Carigman S, Brown. Boarding inpatients in the emergency department increase discharge patient length of stay. *Journal of Emergency Medicine*. 2018;44(1):230–5.
91. Langabeer et al. Houston opioid system integrates assertive outreach with comprehensive care for opioid use disorder. *Journal of Emergency Medical Services*. 2019;2(3):1–11.
92. Maghfiroh S, Ratna P, Alik S. Hubungan Waktu Tunggu dan Length of Stay (Los) Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jombang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* . 2019;4(1):89–93.
93. Ramli. Analisis kualitas pelayanan kesehatan di unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rymah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Makassar. [Makassar]: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi; 2019.
94. Sinum MS, Aliefety PG, Alih GK. Analisa hubungan sikap motivasi dan budaya kerja terhadap pelaksanaan patient safety di IGD Rumah Sakit Islam Ar Rasyid Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)* . 2024;8(1):71–6.
95. Fatriani, Masfuri, Agung Waluyo. Efektivitas ketepatan triage trauma terhadap aktivitas kode trauma pada pasien trauma kategori merah di Instalasi gawat darurat: Literature review. *JKEP*. 2020;5(1):29–52.

96. Qureshi N. Sistem triage: tinjauan literatur dengan mengacu pada Arab Saudi. *Jurnal Kesehatan Mediterania Timur*. 2010;16(6):1–9.
97. Chen SS, Chen JC, Ng CJ, Chen P, Lee PH, Lee PH. Factors that influence the accuracy of triage nurses' judgement in emergency departments. *Emergency Medicine Journal*. 2020;27(6):451–5.
98. Adhiwijaya A. Respon time petugas IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Biji Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*. 2020;12(2):168–71.
99. Yeni Kristiani, Ani Sutriningsih, Vita Maryah Ardhiyani. Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RS Waluya Sawahan Malang. *Jurnal CARE*. 2015;3(1):33–8.
100. Widodo E. Hubungan Response Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta. *E-journal Keperawatan* . 2020;2(1):67–77.
101. Hariyanto S, Dyah Hanum Pertiwi, Kurniawati. Hubungan response time dengan kepuasan pasien di IGD RSU Al-Ittihad Blitar. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* . 2024;9(1):155–61.
102. Yunus. Efektivitas pelayanan gawat darurat berdasarkan emergency response time. *Yankes.kemendes.go.id*. 2022;
103. Mercier K, Doolittle S. Assessing student achievement in physical education for teacher evaluation. *J Phys Educ*. 2013;84(3):37–41.
104. Nurbani Indah Sari, Maria Fudji Hastuti, Herman. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan: literature riview. *Jurnal ProNers*. 2023;8(1):1–8.
105. Butar-butar J, Simamora R H. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSU Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*. 2016;6(1).
106. Boissy A, Windover A, Bokar D, Karafa M, Neuendorf K, Frankel R, et al. Communication skills training for physicians improves patient satisfaction. *J Gen Intern Med*. 2021;31(7):755–61.
107. Manary M, Boulding W, Staelin R, Glickman S. The patient experience and health outcomes. *New England Journal of Medicine*. 2020;36(3):201–8.
108. Street Jr, Makoul G, Arora N, Epstein R. How does communication heal? Pathways linking clinician-patient communication to health outcomes. *Patient Educ Couns*. 2020;74(3):295–301.
109. Greaves F, Ramirez-Cano D, Millett C, Darzi A, Donaldson L. Use of sentiment analysis for capturing patient experience from free-text comments posted online. *J Med Internet Res*. 2018;15(11):e239.

110. Birkhauer J, Gaab J, Kossowsky J, Hasler S. Trust in the health care professional and health outcome: A meta-analysis. *PLoS One*. 2019;12(2):345–54.
111. Bulamu N, Kaasbøll J, Mbuyita S. Predictors of patients' satisfaction with health care services in three hospitals in Tanzania. *International Journal for Quality in Health Care*. 2020;29(5):667–76.
112. Merks P, Kaunang E, Buldukoglu K, Kubilay G, Ossai J, Toumi M, et al. A survey assessing patients' satisfaction in hospitals in six countries highlights opportunities for improvement. *Health Aff*. 2019;38(2):300–8.