

DAFTAR PUSTAKA

- ACEM. 2014. Emergency Department Design Guidelines, G15. Third Section, Australian College For Emergency Medicine.
- Achmad, Y. S. U.; Bagoes, W.; Zahroh, S.; 2023. Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia. MPPKI (September, 2023) Vol. 6 No. 9.
- A.L. Anfal (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Exellent Midwifery Journal*. Vol 3 No. 2 Okttober 2020.
- Anjaryani, W.D. (2009) Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang, Tesis. Jurusan Promosi Kesehatan Kajian SDM Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro.
- Aprianditah, M., Yamin, A., Malonga, W.A.M., (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Di Rumah Sakit HI Manambai Abdulkadir), *Evolusi: Jurnal Sains dan Manajemen*, Vol 12 No. 2 September 2024.
- Ariawan P & Suprpta, IN. (2022). Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan di Instalansi Gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. *Locus Majalah Ilmiah FIA* 14(1) 17-31.
- Ariyanti; Yusuf Sabilu; La Ode, M. S. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024. : *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume 5. No. 2. (2024), hlm 807-825.
- Assaf, A. F, 2009. Mutu Pelayanan Kesehatan (Perspektif Internasional). Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Asplin, B. R.; Magid, D. J.; Rhodes, K. V.; Solberg, L. I.; Lurie, N.; Camargo Junior, C. A. (2003) A conceptual model of emergency department crowding, *Annals of Emergency Medicine*, v. 42, n. 2, p. 173–180. doi: 10.1067/mem.2003.302.
- Astuti, M., & Matondang, N. (2020). Manajemen Pemasaran: UMKM Dan Digital Sosial Media. CV Budi Utama.

- Australasian College for Emergency Medicine. (2012). S11 Statement on hospital emergency department services for children. www.acem.org.au/Standards-Publications/Policies-Guidelines.aspx.
- Azwar, A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Sinar Harapan. 1996.
- Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Calisir, F., C.A. Gumussoy, A.E. Bayraktaroglu and B. Kaya. 2012. Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Return Intention in Different Hospital Types. Proceedings of the 2012 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, pp. 518 – 522.
- Canadian Association of Emergency Physicians (2013). Position Statement on Emergency Department Overcrowding. Canadian Journal of Emergency Medicine 3(2) 82-88.
- Dwiyanto, A. (2003). Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Effendi, A., Yetti, H., Semiarty, R., (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Salah Satu RSUD Kabupaten Pesisir Selatan, Jurnal Manajemen Kesehatan, 12 (1).
- Eitel DR, Rudkin SE, Malvey MA, Killeen JP, Pines JM. Improving service quality by understanding emergency department flow: a white paper and position statement prepared for the American Academy of emergency medicine. J Emerg Med. 2010; 38:70-9 PMID: 18514465.
- Erwin Darma, Cicilia Windyaningsih, & Syarif Hasan Lutfie. (2021). Pengaruh pengantar pasien, kondisi pasien, dan beban kerja tenaga kesehatan IGD terhadap waktu tanggap di IGD RSIA Bunda Aliyah Jakarta tahun 2020. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 5(1), April 2021.
- Fachriza, D., Aulia, D., & Rochadi, K. (2019). Perspektif Pasien dan Manajemen tentang Mutu Pelayanan IGD. Jurnal Kesehatan, 10(1), 74. <https://doi.org/10.26630/jk.v10i1.1195>
- Fitriani, L., Nur, A., Rahayu., Jinan, R, Selviana, R., 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.

- Fetter, Robert, John D Thompson, (1966). Patient waiting time and doctor's idle time in the out patient setting.
- Gaspersz, V. Metode analisis untuk peningkatan kualitas. Jakarta: GramediaPustaka Utama, 2001.
- Ghazali I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Edisi Sembilan. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hansyia, A (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit (Literature Review)., STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.
- Heizer, Jay dan Barry Render. (2009). Manajemen Operasi Buku I Edisi 9. Jakarta. Salemba.
- Herlambang, Susatyo. 2016. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Gosyen Publishing. Yogyakarta.
- Hermawan H, Brahmanto E, Hamzah F. Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Manajemen; 2018.
- Imran, I., Yuliharsi, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora, 5(3), 389-396. doi:10.23887/jppsh.v5i3.40846.
- Isofrah, Indriono & Teguh, (2019). Hubungan Respon Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang. Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi Volume 4 No 2.
- Jatmiko, B., (2014) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Raja Basa Indah Bandar Lampung.
- Kabbani, R., & Santoso, R. P. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang. BIMA : Journal of Business and Innovation Management, 236 - 240.
- KARS. (2018). Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1 (1st ed., pp. 1–421). KARS. <https://doi.org/10.15713/ins.mmj.3>
- Karsintapura, N. A., Administrasi, F. I., & Malang, U. B. (2015). Rawat Inap Dan Rawat Jalan Dalam Meningkatkan Pengendalian Intern (Studi Pada Puskesmas Bandar Kedung Mulyo Kab. Jombang), 22(1), 1–9.
- Kementerian Kesehatan RI. UU no. 44 Tahun 2009 Tentang RS. Vol. 1, Undang-Undang Republik Indonesia. 2009.

- Kemenkes R.I., (2018) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan', Tersedia <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil>.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2000. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat: Prentice Hall Edisi Indonesia.
- Kosnan, Wilhelmina. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke
Wilhelmina Kosnan 1 * 1." 21.
<http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/jeba/article/view/1538>.
- Krowinski, William, J., and Steven R. S. Measuring and Managing Patient Satisfaction, American Hospital Publishing Inc. 1996.
- Latupono, A., M. M. Alimin., Dan A. Z. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Masohi. Jst Kesehatan, 5, 1.
- Like, J. M.; Grace, D. K.; Diana, V. D. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado
- Lumintang, S.S. 2012. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Askes terhadap pelayanan instalasi rawat inap B di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Tesis. Universitas Sam Ratulangi Manado. 118pp.
- Maatilu. (2014). Faktor-faktor yang berhubungan dengan response time perawat pada penanganan pasien gawat darurat di IGD RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado.
- Mahyawati (2015), hubungan kegawatdaruratan pasien dengan waktu tanggap perawat Di IGD RS PKU muhammadiyah Yogyakarta, Naskah Publikasi, Prrogram Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Marwanto, B., Welsa, H., & Kurniawan, I. S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang (pada Konsumen Produk Sayuran Cv Tani Organik Merapi Pakem Sleman). Jurnal Kolaboratif Sains, 5(2), 120–128. <https://doi.org/10.56338/jks.v5i2.2251>
- Mulang, H. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai.

- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Kepmenkes RI No. 856 tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit, Jakarta, 2009.
- Muninjaya, A. A. Gde. 2013. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Muh, A. W.; Muzakir; Gunawan; 2016 Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Wisata UIT Makassar. Jurnal Mirai Management, Volume 1 Nomor 2, Oktober 2016
- Ndambuki, J. (2013). The Level Of Patients' Satisfaction And Perception On Quality Of Nursing Services In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya From Patient Satisfaction. Open Nursing, 3, 186-194.
- Ningsih, K.P., et al. (2019). Pengembangan Pelaporan Standar Pelayanan Minimal Gawat Darurat Berbasis Web. Jurnal Kesehatan Vokasional, 4(4), 201–208. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.49165>.
- Nugi, M. N.; Asep, A.; M. Sidik P.; Oktri, M. F.; 2017. Analisis Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Komunikasi Pemasaran di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung. Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol. 3 No. 1, Februari 2017.
- Nurpratama M. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif Pada Klinik Jantung Hasna Medika Indramayu. J Investasi. 2019;5(2):1–12.
- Oliviani P, dkk. (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di Instalasi Gawat Darurat Medik RSUP Prof. DR. R.D Kandou Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Oman, K. 2008. Panduan Belajar Keperawatan Emergensi. Jakarta: EGC
- Pambudy AP. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dukun Gresik. Jurnal Manajemen. 2016;1(1):11–Halaman.
- Pohan, I. (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC.
- Pohan I. (2016). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. Jurnal Kesehatan, 13(1), 13-21.

- Rangkuti, F. (2006), Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama; Jakarta.
- Ronaldi, S., Salfadri, S., & Hadya, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Pariaman. *Matua Jurnal*, 4(1), 29-38.
- Ronca, K. (2014). Reducing wait time with the Emergency Severity Index 5 Level Triage Algorithm in the Emergency Department (Doctoral dissertation, Fairleigh Dickinson University).
- Rorimpadei, AM. (2019). Hubungan Antara Length of Stay (LOS) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalansi Gawat Darurat Rumah Sakit TK II DR. Soepraoen Malang. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.
- Sandan, Hafner, K. (1995). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Dorys Sylvanus Palangkaraya. Tesis. Program Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sanusi, A., (2014). Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Manajemen Kewirausahaan (JMK)*, 3(2), 72-89.
- Sarwono, J., 2012. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Cetakan I. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sayah, A., Rogers, L., Devarajan, K., Kingsley-Rocker, L., & Lobon, L. F. (2014). Minimizing ED waiting times and improving patient flow and experience of care. *Emergency medicine international*, 2014.
- Setiawan, S., 2011. Loyalitas Pelanggan Jasa: Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya. Penerbit IPB
- Silvia, R., & Arifiansyah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cillo Coffee. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2), 662–675. <https://doi.org/10.46306/vls.v3i2>.
- Singh, S., Kaur, P., & Rochwani, R. (2013). Patient Satisfaction Levels In Atertiary Care Medical College Hospital In Punjab, North India. *Community Medicine*, 1(November), 172–182.

- Sinurat, Angin & Sepuh, (2009). Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Gawat Darurat. Jurnal Penelitian Keperawatan, Volume 5, No. 1 Januari 2019.
- Soejadi. 1996. Efisiensi Pengelolaan Rumah Sakit. Katiga Bina: Jakarta
- Shandi Purwoko, Arif Haryana. 2020. Pengaruh Kemasan, Kualitas Dan Harga Produk Susu Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan PT. Dwimitra Usaha Global JAM Vol 10 no 2.1 10.52643/jam.v10i2.1130.
- Sugeng Santoso, Asim. 2020. Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Dunia Air Tawar Taman Mini Indonesia Indah. Jam vol 10 no 2. 10.52643/jam.v10i2.1131
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suhartati, dkk. (2011). Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit. Jakarta. V: 1.
- Sumarwan, U. (2003). Perilaku Konsumen. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Suyanti. (2021). Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Warung Kopi Netral Rantau Rapat (Study Kasus Konsumen Rantau Prapat). Jurnal Manajemen Akuntansi(JUMSI), 01(01), 147 156.
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Penerbit Andi, Yogyakarta, T. N. A. P. Institute of Medicine, Hospital Based Emergency Care. Washington, D.C.: National Academies Press, 2007.
- The Liang Gie. 2009. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Thoha, M. 2002. Perilaku Organisasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widodo, J., 2001. Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah, Surabaya : Penerbit Insan Cendekia.
- Wijaya, L. D. A. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang Tahun 2017.
- Yesinda, I. S., & Murnisari, R. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan Pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Jurnal Penelitian Blitar. Manajemen Terapan (PENATARAN), 3(2), 206 214.



**UPT. PERPUSTAKAAN PUSAT
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

Nomor Pokok Perpustakaan: 5371002D2020114

Jl. Prof Dr. Herman Johanes, Penfui Timur, Kupang Tengah, Kab. Kupang.

Website: <https://perpustakaan.unwira.com/> e-mail: lib.unwira@gmail.com

SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

Nomor: 0290/WM.H16/SK.CP/2026

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	:	Desemiyety Ngatriany
NIM	:	81122017
Fakultas/Prodi	:	Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen (S2)
Dosen Pembimbing	:	1. Dr. Henny A. Manafe, SE, MM 2. Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
Judul Tesis	:	ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD NAIBONAT KABUPATEN KUPANG

Tesis yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **19% (Sembilan Belas)**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 26 Februari 2026

Kepala UPT Perpustakaan,


Damianus Dami, S.Ptk.