

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, C. Y. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. (Edisi 2). Jakarta: UI Press
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anderson, F. 2009. *Antropologi Kesehatan*. UI Press, Jakarta
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Asmita, P. W. 2008. *Analisis Pengaruh Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang*. Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro: Semarang.
- Aulia N. H. 2014. *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014. ISSN: 3569 3656. Semarang: FKM Undip.
- Azizah, 2007. *Laporan penelitian Raktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Pusat Kesehatan Masyarakat di Jakarta*. *Jurnal Kesmas*. Vol. 2, No. 1 Februari 2007. ISSN 6698-6362. Jakarta: FKM UI
- Barata, A. A. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Budiastuti. 2002. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Depkes RI., 2006. *Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu*, Jakarta

- Halimah Jahid, Balqis, Asiah Hamzah. 2013. Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas pada Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2013. Makasar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Hardianti. 2008. *Gambaran kerja perawat pelaksana unit instalasi gawat darurat*. Jakarta: Trans Info Media
- Hidayat, A. Aziz A. 2009. *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisi Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 856/Menkes/SK/IX/2009 tentang Standarisasi Pelayanan Gawat Darurat di Rumah Sakit, Biro Hukum Departemen Kesehatan RI, Jakarta
- Keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Koentjoro, T. 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. (Edisi 1). Yogyakarta: ANDI.
- Kuswara. 2003. *Teori-teori Kepribadian*. Bandung: Eresco.
- Lukman, F & Endriani. 2006. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Keperawatan: Studi di RSUD Kayuagung, Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan. *Nursing journal of padjajaran university*. Volume 7 No XIV Maret-September 2006.
- Lumenta, B. 2009. *Pelayanan Medis, Citra, Konflik dan Harapan*. Yogyakarta: Kanisius
- Mariana, M.S. 2014. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol 2, No. 1, Februari 2014. ISSN 6594-5591 Jakarta: STIK Sint Carolus.

- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2010, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor: 340/Menkes/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan
- Muninjaya, Gde A.A. 2011. *Manajemen Kesehatan Edisi 3*. Jakarta: EGC.
- Musliha. 2010. *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Noor N.N. 2008. *Epidemiologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoadmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurmeilita, 2010. Persepsi Masyarakat Miskin terhadap Pelayanan Kesehatan untuk Masyarakat Miskin di Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Jakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol 1 No. 2. Februari 2010. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Nursalam. 2008. *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ratna, A.P.W. 2015. Karakteristik Pasien Instalasi Gawat Darurat Periode Triwulan I Tahun 2014. *Jurnal Rekam Medis*. Vol IX. No. 1. Maret 2015. ISSN 1979-9551
- Rustam Efendi, Alwi Arifin, Darmawansyah. 2013. Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Takalar Distrik. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2013. Makasar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Yonior Patty, H.Muh. Alwy Arifin, Indar. 2013. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tulehu Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* 13 April 2013. Makasar: Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNHAS.