

DAFTAR PUSTAKA

- Achadiat, Chrisdiono M. (2016). *Dinamika Etika dan Hukum Kedokteran dalam tantangan Zaman*. Jakarta: EGC.
- American College of Emergency Physician. (2013) *Emergency Department Crowding: High Impact Solutions*.
<http://ebookbrowse.com/emergencydepartment-crowding-high-impact-solutions-acep-task-force-on-boardingapril-2008-pdf-d319291546>.
- Anggraini. (2011). Kepuasan pelanggan. Diakses dari:
<http://repository.unand.ac.id/18028/>.
- Arikunto 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rodakarya
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Aritonang, Lerbin R. (2015). *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bidang Diklat PPNI Jawa Timur. (2013). *Basic Trauma Cardiac Life Support*. Budiharto. (2013). *Metodologi Penelitian Kesehatan Dengan Contoh Bidang Ilmu Kesehatan Gigi*. Jakarta: EGC.
- Canadian Association Emergency Physician. (2012). *Overcrowding*.
<http://www.caep.ca/advocacy/overcrowding>.
- Citra. (2011). *Unit Gawat Darurat*. Diakses dari:
<http://www.citraharapan.com/2011/04/unit-gawat-darurat-ugd.html>.
- Green L.V., Soares J., Giglio J.F., Green R.A., (2016). *Using Queueing Theory to Increase the Effectiveness of Emergency Department Provider staffing*.
<http://www.hbs.edu/units/tom/seminars/docs/Igreen3.pdf>.
- Haryatun, N & Sudaryanto, A. (2013). *Perbedaan waktu tanggap tindakan keperawatan pasien cedera kepala kategori I-V di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi*. *Berita Ilmu Keperawatan*, ISSN 1979 – 2697, Vol. 1. No. 2, Hal. 69 – 74.
- Hidayat. 2011. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*, Salemba Medika, Jakarta
- Jakarta Medical Service 119 (2013). *Basic Trauma Cardiac Life Support*. Jakarta
Kepmenkes RI No. 856. (2014) *Standar IGD Rumah Sakit*. Menteri Kesehatan. Jakarta.

- Lupiyoadi, Rambat. (2014). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi
- Maryuani, Anik & Yulianingsih. (2009). Asuhan Kegawatdaruratan. Jakarta: Trans Info Media Medis.
- Muninjaya A A Gde, MPH, dr. (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta:EGC.
- Muslihan, S.Kep,Ns.(2010) Keperawatan Gawat Darurat. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Notoadmodjo, Soekidjo. (2010). Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT. Rhineka Cipta
- Novendra (2010). Pengaruh pemaparan hasil survey terhadap peningkatan kepuasan pasien di IGD RSUD Cengkareng. Tesis. Universitas Indonesia. Depok.
- Nursalam. 2013. *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Pasolong, Harbani .(2012). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pohan Imbalo. S, MPH, dr. (2012) Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Potter, A. Patricia & Perry G. Anne. (2015). Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Prkatik. Edisi 4. Jakarta: EGC.
- Sabri, L. & Hastono. (2016). Statistik Kesehatan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sabriyati,W,O ,N ,I. Islam,A.A, Gaus. S. (2012) Faktor yang berhubungan dengan ketepatan waktu tanggap berdasarkan response time di Instalasi Gawat
- Sastroasmoro, Sudigdo dan Ismael. (2013). Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Setiadi. (2012). Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siboro,T. (2014). Hubungan pelayanan perawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung. Skripsi. Universitas Advent Indonesia. Bandung.
- Soedjas, T, MM, SE, Sp.A ,dr (2014). Layanan Wow Untuk Pelanggan. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Sugiyono, (2012). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Suryani. (2010). Keperawatan gawat darurat. Diakses dari:
<http://www.library.upnvj.ac.id/pdf/5FIKESS1KEPERAWATAN/1010712012/BAB%201.pdf>.

Suryawati.C, Dharminto & Shaluhiah.Z (2016). Penyusunan indikator kepuasan rawat inap rumah sakit di Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Vol.9.No.4 Desember 2006.Hal:177 – 184.

Syofyanti, R.A. (2014). Hubungan pelayanan keperawatan gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSSN Bukittinggi Tahun 2014. Skripsi. UMSB. Bukittinggi. Tjiptono, Fandy. (2008). "Service Manajemen Mewujudkan Pelayanan Prima". Yogyakarta: Andi.

Wilde, E.T. (2014). Do Emergency Medical System Response Times Matter for Health Outcome?. New York: Columbia University.

