

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Bustami. (2011). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Danang, sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Darmawan, & Sjaaf, A. C. (2016). *Administrasi Kesehatan Masyarakat Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Departemen Perindustrian. (2007a). *Direktorat Jenderal Industri Kecil Menengah*. Jakarta.
- Departemen Perindustrian. (2007b). *Pengertian GKM*. Jakarta: Direktorat Jenderal Industri Kecil Menengah.
- Gasperz, V. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gupta, J. Das. (2009). *Hospital Administration and Management A Comprehensive Guide*. New Delhi: Jaypee Brothers Medical Publisher.
- H, U., & Akbar. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: Bumi Aksara.
- Handayani, T., & Pujihastuti, A. (2017). *Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan*. Karanganyar: STIKes Mitra Husada.
- Handoko, T. Hani. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Harmanto. (2011). *Standar Waktu Pelayanan di Rumah Sakit*.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kamaluddin, A. (2017). *Administrasi Bisnis*. Makassar: CV SAH MEDIA.
- Kemenkes, R. (2009). *UU No. 44 Th 2009 Rumah Sakit*.
- Kemenkes RI. *Pedoman Penyusunan dan Penerapan SPM*. , Pub. L. No. 65 (2005).
- Kemenkes RI. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. , Pub. L. No. 129 (2008).

- Kemenkes RI. *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.* , Pub. L. No. 82 (2013).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen* (13th ed.). Jakarta: PT Indeks.
- Laelihyah, & Subekti. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Masyarakat.*
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat.
- Mahadewi, Heryana, Kurniawati, & Ayuba. (2019). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Paru di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tangerang.*
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Muninjaya, G. (2016). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (Edisi 2). Jakarta: EGC.
- Musaddad, A. (2018). *Annanguru dalam perubahan social di mandar.* Polewali: Gerbang Visual.
- Nasution, MN. (2014). *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management.* Bogor: PT. Ghalia Indonesia
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Orlita, R. (2016). *Tinjauan Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Sragen.* Karanganyar: STIKes Mitra Husada.
- Pawito. (2017). *Penelitian Komunikasi Kualitatif.* Yogyakarta: PT. LKiS Pelangi Aksra.
- Rifka. (2017). *Step by Step Lancar Membuat SOP.* Yogyakarta: HUTA PUBLISHER.
- Rivai, V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan* (Edisi Pert). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rusli. (2018). *Studi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Yowari Jayapura.* Universitas Airlangga: Departemen Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat.

- Sabarguna. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Scarvada AJ, Bouzdine-Chameeva T, Goldstein SM, Hays JM, Hill AV. (2014). *Teknik Ilustrasi Fishbone Diagrams*.  
<http://www.bppk.depkeu.go.id/publikasi/artikel/418-artikel-softcompetency/10999-teknik-ilustrasi-masalah-fishbone-diagrams>.
- Smith, J., & Dixon, J. (2012). *Can NHS Hospitals Do More With Less? Implication for Policy and Practice. Research Summary*. Nuffieldtrust: Research Summary.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*. Jakarta: Maeistas Publishing.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa (Edisi Kedua)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamani, C. (2013). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Klinik dr. Kantili Bogor Tahun 2012. FKM UI*.