

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga. 2006. *Management Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta : Universitas Indonesia (UI-Press)
- Aliyah, Jumratul. 2009. *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Lama Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur*. Skripsi. Jakarta : Universitas Esa Unggul
- Arieta, R. 2012. *Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto Dikesad Tahun 2011*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia
- Asmuni. 2009. *Pengaruh Karakteristik dan Kompetensi Perekam Medis Terhadap Waktu Tunggu Pasien pada Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum DR. Pirngadi Medan Tahun 2008*. Tesis. Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan
- Buku Pedoman Prosedur dan Instruksi Kerja Validasi Data No : 002/SOP/SISDA/2011
- Bustani, Neti M. dkk. 2015. *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara*. Universitas Sam Ratulangi
- Cangelosi, James S. 1995. *Merancang Tes untuk Menilai Prestasi Siswa*. Bandung : ITB
- Depkes RI. 2007. *Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Patient Safety) Utamakan Keselamatan Pasien edisi 2*. Jakarta : Depkes RI
- Dhamanti. 2013. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Rekam Medis Rawat Jalan (Studi di Rekam Medis Rawat Jalan RSU Haji Surabaya)*. Penelitian Ilmiah. Surabaya : Universitas Airlangga
- Donabedian, Avedis. 2003. *An Introduction To Quality Insurance In Healthcare*. Oxford University Press: Oxford, United Kingdom.

- El Hamid, Indah Fatmawati. 2018. *Analisis Waktu Pelayanan Rawat Jalan Pasien BPJS dengan pendekatan Lean Six Sigma di RS Hermina Bekasi*. Universitas Indonesia
- Esti, A. 2012. *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri*.
- Esti,P.,Puspitasari, Yenny.,Rusmawati,Aprin. 2012. Pengaruh waktu tunggu dan waktu sentuh pasien terhadap tingkat kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri. Penelitian StikesSurya Mitra Husada.
- Fatmawati, Indah El Hamid. 2018. *Analisis Waktu Pelayanan Rawat Jalan Pasien BPJS dengan Pendekatan Lean Six Sigma di RS Hermina Bekasi*. UI Press : Universitas Indonesia
- Gazperz, Vincent. 2002. *Pedoman Implementasi Program Six Sigma*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Hadijah. 2015. *Analisis Kompetensi Perawat dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di RS dr. Shobirin Kabupaten Musi Rawas Tahun 2015*. Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka
- Handayani, Tri., Antik Pujihastuti. 2017. *Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan*. STIKES Mitra Husada Karanganyar
- Hartono, Bambang, dr, SKM,MSc, MM. 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta : Rineka Cipta
- Hasanbasri. 2015. *Waktu Tunggu dan Cara Pembayaran di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Aloe Saboe Gorontalo*. Yogyakarta : Working Paper Series No. 1 Program Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan UGM
[http://stikesstrada.ac.id/wp-content/uploads/2015/02/8-PENGARUH WAKTU TUNGGU.pdf](http://stikesstrada.ac.id/wp-content/uploads/2015/02/8-PENGARUH_WAKTU_TUNGGU.pdf).2012.
- Info BPJS Kesehatan. (2014). *Bridging Sytem, Perpendek Antrean Pelayanan*. Edisi X. BPJS
- Irwandy. 2018. *Dampak Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Efisiensi Rumah Sakit: Studi Kasus di Provinsi Sulawesi Selatan*. UI Press : Universitas Indonesia

- Kemenkes RI. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta : Kemenkes RI
- Kemenkes RI. 2011. *Kepmenkes No 691/MENKES/PER/VIII/2011 Tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta : Depkes RI
- Kemenkes RI. 2013. *Buku Pedoman sosialisasi JKN dan SJSN*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. 2013. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta : Kemenkes RI
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/Menkes/SK/IV/2003 Tentang Pola Tarif Perjan Rumah Sakit
- Mahadewi, Erlina Puspitaloka, dkk. 2019. *Analisis waktu tunggu pelayanan poliklinik paru di rumah sakit umum daerah (RSUD) Tangerang*. Gorontalo Jurnal of Public Health Vol 2. NO. 1 : 110-111
- Moehebbifaret Al, 2013. *Outpatient Waiting Time in Health Services and Teaching Hospital s: A Case Study in Iran dalam 30279-107330-2-PB%20* diakses tgl 20/12/19 pukul 21.00 WIB.
- Muhadi. 2016. *Studi Penanganan Komplain Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo*. STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo
- Muninjaya, A A Gede. 2011. *Managemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Narwoko. 2009. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan Cetakan I*. Jakarta : PT. Mizan Pustaka
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Etika Dan Hukum Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Pemerintah Indonesia. 2009. *Undang – Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. Jakarta : Sekretariat Negara
- Pemerintah Indonesia. 2009. *Undang – Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta : Sekretariat Negara
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif di Rumah Sakit

- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1045/Menkes/Per/XI/2006 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit
- Pratiwi, Galuh, Asri. 2015. *Mengenal lebih dekat system pembiayaan JKN ke Rumah Sakit yang Katanya Bikin rugi*. Diakses dari http://www.kompasiana.com/astrigprtw/mengenal-lebih-dekatsistem-pembiayaan-jkn-ke-rumahsakit-yang-katanya-bikinrugi_54f37edd745513a42b6c77b2 tanggal 6/11/2019 pukul 10.01 WIB
- Purwanto, Heri. dkk. 2015. *Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan*. Jurnal Kedokteran Brawijaya
- Rachmawati, Shinta, dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Pratama Medika Utama Semarang yang Dimediasi oleh Kecerdasan Emosional*. Semarang : Universitas Pandanaran
- Rahmawati, A F. 2013. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia : Mutu Pelayanan Kesehatan*
- Ringkasan eksekutif laporan pengelolaan program dan laporan keuangan jaminan sosial kesehatan tahun 2016 <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/b39df9ae7a30a5c7d4bd0f54d763b447.pdf> diakses tanggal 6/11/2019 pukul 09.05 WIB
- S., Pohan, Imballo. (2007). *Manajemen Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Sampurno. 2015. *Malpraktek dalam Pelayanan Kedokteran*. Materi Seminar. Tidak Diterbitkan.
- Scarvada, A. J, dkk. 2004. *Teknik Ilustrasi Fishbone Diagrams*. Diambil dari : <http://www.bppk.depkeu.go.id/publikasi/artikel/418-artikel-soft-competency/10999> di akses tanggal 19 November 2019 pukul 22.58 WIB
- Septiani. 2017. *Gambaran Sistem Antrian Pasien dalam Optimasi Pelayanan di Loket Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

- Siswanti, Sri. (2013). *Etika Dan Hukum Kesehatan Dalam Perspektif Undang-Undang Kesehatan*. Jakarta : Rajawali Perss
- Sridadi. 2007. *Diktat Mata Kuliah Evaluasi Pembelajaran Penjas*. Yogyakarta : FIK UNY
- Sugiharto, M Toto., dkk. 2019. *Analisi Waktu Tunggu Pasien BPJS Studi Kasus Pada Poli Internis Rumah Sakit Haji Jakarta Tahun 2018*. Jakarta : Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia
- Tieneke, M. 2015. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUP PROF. DR. R. D. Kandou Manado*. Universitas Sam Ratulangi
- Trisnantoro, Laksono. 2005. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Umar, Husein. 2002. *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran Edisi II*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Wijaya, Hendi. 2012, *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012*, Thesis, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok.
- Wijono. 2009. *Manajemen Mutu Layanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University Press