

DAFTAR PUSTAKA

- Adhesia Esti et al. 2012. "Pengaruh Waktu Tunggu Dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sukorame Kota Kediri." *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Arifin, Zainal. 2012. "Arifin, Zainal. 2012. Penelitian Pendidikan Metode Dan Paradigma Baru. Bandung: Remaja Rosda Karya." *Metode Penelitian* .
- Bustami. 2015. "Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara." *Jurnal E-Biomedik*.
- Bustami. 2015. "Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan." *Tetrahedron Letters* .
- Danang, Suyoto. 2012. "Manajemen Sumber Daya Manusia." 2012–14.
- Daryanto, &. Setyobudi. 2014. "Konsumen Dan Pelayanan Prima." *Yogyakarta*.
- Depkes RI. 2008. "Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008." *Kepmenkes RI*.
- Dewi, Aulia Utami, Rukma Astuti, and Kusuma Estu Werdani. 2015. "Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo." *Jurnal Keperawatan*.
- Dhamanti. 2013. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Rekam Medis Rawat Jalan (Studi Di Rekam Medis Rawat Jalan RSU Haji Surabaya)." *Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda*.
- Dinan. 2019. "Analisis Lama Waktu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Balaraja Kabupaten Tangerang: Universitas Esa Unggul, Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Handayani. 2017. "Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Rawat Jalan." *Rekam Medis 2017*.
- Handoko. 2009. "Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPF UGM."
- Herjunianto , Viera Wardhani², Jany Prihastuty². 2014. "Faktor Yang Mempengaruhi Cakupan Layanan Farmasi Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Factors Affecting Pharmaceutical Service Coverage in Hospital ' s Outpatient Units.
- Herlambang. 2016. "Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit." 1–13.

- Kamaluddin. 2017. "Administrasi Bisnis." *Jurnal Administrasi Bisnis* 6(2):34–40.
- Karuniawati, Hidayah. 2008. "Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rsud Kota Salatiga." *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*.
- Kemendes RI. 2017. "Manajemen Mutu Informasi Kesehatan Quality Assurance.
- Kemendes RI 2011. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012
- Kurbandi. 2015. "Implementasi Seven Tool Untuk Mengurangi Loss Defect Pada Produk Kaca Lembaran di PT.
- Laeliyah. 2017. "Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu." *Jurnal Kesehatan Vokasional*.
- Mahadewi, Erlina Puspitaloka. 2019. "Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Paru Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tangerang." *Gorontalo Journal of Public Health*.
- Moenir. 2014. "Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia . Bumi Aksara, Jakarta."
- Moleong, Lexy. 2015. "Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya." *Metode Penelitian* 22–34.
- Mujiati. 2017. "Ketersediaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Dalam Era Jaminan Kesehatan Nasional Di Delapan Kabupaten-Kota Di Indonesia." *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*.
- Notoatmodjo. 2012. "Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nuraini, Novita, and Rossari Wijayanti. 2018. "Optimalisasi Waktu Tunggu Rawat Jalan Dengan Metode Lean Healthcare Di Klinik Pratama." *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*.
- Nursalam. 2014. "Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional." *Jakarta: Salemba Medika*.
- Permenkes RI. 2014. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik.
- Permenkes RI. 2014. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

- 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- Permenkes RI. 2018. “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- Pohan I.S. 2015. “Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan.” *Jakarta: EGC.*
- Purnomo. 2014. *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.Hyup Sung Indonesia Purbalingga.*
- R, Orlita. 2016. “Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen.” *Jurnal Kesehatan.*
- Respati. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Almahera Kota Semarang.
- Rifka. 2017. “Step by Step Lancar Membuat SOP.” *Journal of Chemical Information and Modeling.*
- Rinawati. 2017. “Hubungan Lama Waktu Tunggu Di Poli Interne Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Dr . Achmad Mochtar Bukittinggi.” 9(1):54–61.
- Rusli. 2018. “Studi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Yowari Jayapura.” *Jurnal Kesehatan Masyarakat.*
- Sara, Yuni. 2019. *Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam Di RSUD DR Muhammad Zein Painan Tahun 2019.*
- Satrianegara. 2014. “Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori Dan Aplikasi Dalam Pelayanan Puskesmas Dan Rumah Sakit.” *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT.*
- Sedarmayanti. 2017. “Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.” *Journal of Chemical Information and Modeling.*
- Sugiyono. 2018. “Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Taftazani, R. 2013. “Pengaruh Lama Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun 2013.
- Tambunan Rudi. 2013. “Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP).

- Tieneke. 2015. "Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUP PROF.DR. D. Kandou Manado: Universitas Sam Ratulangi
- Timbul. 2016. "Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016." *Jurnal Skripsi*.
- Wulandari. 2019. "Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di RSU Kota Tangerang Selatan: Universitas Esa Unggul, Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Yamani. 2013. "Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di Klinik Dr. Kantili Bogor Tahun 2012.