

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman F. 2006a, *Metodologi Penelitian dan tehnik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT. Rinekha cipta: 104.
- Abdurrahman F. 2006b, *Metodologi Penelitian dan tehnik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT. Rinekha cipta: 112.
- Ahnah T. 2004, *Metode Penelitian Praktis*. Jakarta: PT Bina Ilmu: 28.
- Andi M. AT., 2009, *Dasar-dasar Metodologi Riset Kualitatif Untuk Ilmu Sosial dan Profesi*, Malang: Jenggala Pustaka Utama: 80.
- Bagong S. dan Sutinah, 2005, *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif pendekatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group: 170.
- Bungin B., 2003, *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada: 129.
- Chatzoglou, Prodromos, Dimitrios Chatzoudes, Eftichia Vraimaki, dan Anastasios Diamantidis. 2013. Service Quality in the Public Sector: The Case of the Citizen's Service Centers (CSC) of Greece. *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 62, Issue: 6, 583-605. Diakses pada 25 Maret 2020. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-12-2012-0140>
- Chen, Hsiang Ru dan Bor-Wen Cheng. 2012. Applying The ISO 9001 Process Approach and Service Blueprint to Hospital Management Systems, *The TQM Journal*, Vol. 24 Issue: 5, 418-432, Diakses pada 20 Maret 2020. <https://doi.org.ezproxy.ugm.ac.id/10.1108/17542731211261575>
- Cronin, J. Joseph, Jr dan Steven A. Taylor. 2012. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 3, 55-68. Diakses pada 29 April 2020. <https://www.jstor.org/stable/1252296>.
- Crosby, Philip B. 2009. *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: McGraw-Hill.
- Danyel Suryana, 2018, Upaya Menurunkan Waktu Tunggu Obat Pasien Rawat Jalan dengan Analisis Lean Hospital di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Atma Jaya, *Jurnal ARSI (Administrasi Rumah Sakit)*, Volume 4 Nomor 2, Februari 2018

- Dedi M., *Metodologi penelitian kualitatif*. Rosda. Bandung. 2006: 120.
- Dinas Kesehatan Jawa Tengah, 2019, *Mbangun Bareng Jawa Tengah : Lebih Sehat, Berdikari, dan Semakin Sejahtera*, <https://dinkesjatengprov.go.id>, diakses tanggal 24 Juni 2020, jam 21:00
- Djajang, A, Permina Helninafiawati, Dicky Dewanto Tjatur Rahardjo, 2019, Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Anna Medika Tahun 2018, *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, Vol. 3 No. 1, April 2019
- Fimela, 2018, 4 Masalah Utama Pelayanan Kesehatan di Indonesia, <https://www.fimela.com>, diakses tanggal 24 Juni 2020, jam 18:30
- Garcia-Zamor, Jean-Claude. 2015. Quality of Governance and Ethical Public Service Delivery (PSD) in Developing Countries. *Journal of Management and Strategy*, Vol. 6, No. 3, 28-37. Diakses pada 21 April 2020. <http://dx.doi.org/10.5430/jms.v6n3p28>.
- Garvin, David A. 2008. Competing on the Eight Dimension of Quality. Diakses pada 29 Februari 2020. <https://hbr.org/1987/11/competing-on-the-eightdimensions-of-quality>.
- Goetsch, David L. dan Stanley B. Davis. 2014. *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Hansen, Don. R., Maryanne M. Mowen, dan Liming Guan. 2007. *Cost Management. Accounting & Control. Edisi Keenam*. Mason, MI: SouthWestern Cengage Learning.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2009. *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, Jay, dan Barry Render. 2011. *Operations Management. Edisi Kesepuluh*. New Jersey, USA: Pearson.
- Herianto, Itet Lestari, dan Laswety B, 2005, Evaluasi Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Obat Pelengkap Oral Di Ruang Rawat Irna B Perjan Rs Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, Vol II, No. 3 Desember 2005, 164-176.

- Heru Sasongko, Satibi, dan Achmad Fudholi, 2014, Evaluasi Distribusi Dan Penggunaan Obat Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ortopedi, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi Volume 4 Nomor 2 Juni 2014*
- Hidayah, Karuniawati, Ika Gilar Hapsari, Marwiani Arum, Adiva Tanyas Aurora, dan Nungky Asmaraning Wahyono, 2016, Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rsud Kota Salatiga, *Kartika-Jurnal Ilmiah Farmasi, Jun 2016, 4(1), 20-25 p ISSN 2354-6565*
- Imai, Masaaki. 2007. *Gemba Kaizen A Commonsense Approach to a Continuous Improvement Strategy. Edisi Kedua*. New York: McGraw-Hill. Adobe PDF eBook
- Juran, Joseph M. 2008. *Juran's Quality Control Handbook. Edisi Keempat*. McGraw-Hill. Adobe PDF eBook
- Kostopoulos, Giannis, Spiros Gounaris, dan Achilleas Boukis. 2012. Service Blueprinting Effectiveness: Drivers of Success. *Managing Service Quality: An International Journal, Vol. 22 Issue: 6, 580-591. Diakses pada 20 Juni 2020. <https://doi.org/10.1108/09604521211287552>*.
- Kothari,C.R. 2004. *Research Methodology:Methods and Techniques*. New Delhi: New Age International (P) Ltd.,Publishers, 7-8.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga
- Lovelock, Christoper.,Jochen, Wirtz., & Jacky, Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Menkes Republik Indonesia, 2011, *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 889 Tahun 2011 Tentang Registrasi, Izin Praktik, dan Izin Kerja Tenaga Kefarmasian*. Jakarta
- Milton, Simon K. dan Lester W. Johnson. 2012. Service Blueprinting and BPMN: A Comparison. *Managing Service Quality: An International Journal, Vol. 22 Issue: 6, 606-621. Diakses pada 20 Juni 2020. <https://doi.org.ezproxy.ugm.ac.id/10.1108/09604521211287570>*.
- Moleong J. L., 2013, *Penelitian kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya; 5,125,127,327.

- Muhammad Alfisyahrin, 2018, Peningkatan kualitas pelayanan Publik di Indonesia, Yogyakarta: Obor.
- Noeng M., 2008, *Metodologi penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Rake Sarasin: 104.
- Notoatmodjo S., 2003. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Binarupa Aksara: 89.
- Nursalam., 2009. *Proses dan Dokumentasi Keperawatan*, edisi 2. Salemba Medika. Jakarta: 81.
- Parasuraman, A. Parsu, Leonard L. Berry, dan Valarie A. Zeithaml. 2005. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, 41-50. Diakses pada 29 Mei 2020. <https://doi.org/10.2307/1251430>.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta: 199.
- Pratiknya AW., 2001, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*, Jakarta: Rajagrafindo Persada: 78.
- Ridwan, 2004, *Statistika Untuk Lembaga dan Instansi Pemerintah/Swasta*, Bandung: Alfabeta: 137.
- Russell & Taylor, 2011, *Operations Management*. International Student Version
- Sachdev, S. B., and Verma, H. V. 2004. *Relative importance of service quality*. *Journal of Services Research*, 4(1), 93-116.
- Siahaan, Marihot Pahala, 2017, *Tax Amnesty di Indonesia, Cetakan Kesatu*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Stamatis, D. H, 2006, *Total Quality Management in Healthcare*, New York: Mc Graw-Hill.
- Ulli Aulia Ruki, 2011, Pengenalan Teori Servicescape Dan Penerapannya Dalam Desain Interior. *Humaniora*, Vol.2 No.2 Oktober 2011: 1225-1235
- Yantina Debora, 2017, *Indeks Kesehatan Indonesia Masih Sangat Rendah*, <https://tirto.id/>, diakses tanggal 24 Juni 2020, jam 19:00