

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alauddin, N. (2019) 'Overview of Deming Criteria for Total Quality Management Conceptual Framework Design in Education Services', *Journal of Engineering and Science Research*, 3(5), pp. 12–20. doi: 10.26666/rmp.jesr.2019.5.3.
- Alawadhi, D., & Jaiswal, N. (2019) 'Transforming Medication Delivery Process Enhanced Patient Engagement', *Advance Research Journal of Multidisciplinary Discoveries*; 39(3) pp.25-29.
- Arfania, M., Suryana, N. and Hidayah, H. (2021) 'Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Apotek Rumah Sakit Swasta Karawang', *Majalah Farmasetika*, 6(Suppl 1), p. 116. doi: 10.24198/mfarmasetika.v6i0.36663.
- Arini, H. D. *et al.* (2020) 'Waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rs x', *Lombok Journal of Science (LJS)*, 2(2), pp. 40–46.
- Arianty, N., Nasution, P.L.K., dan Christiani, I., dkk. (2016) '*Manajemen Pemasaran*', Perdana, Medan, 18-25.
- Corey, G. (2013) 'Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy'. Cenveo Publisher Services. USA.
- Damayanti, A., Pujiati, S. and Hidana, R. (2020) 'INSTALASI FARMASI PUSKESMAS KECAMATAN TAPOS KOTA DEPOK TAHUN 2019 Pendahuluan Metode Hasil', 3(2).
- Feri, R. dan Jusuf, A. (2016) 'Peningkatan Mutu Pendidikan Kedokteran Dan Siklus PDCA: PLAN – DO – CHECK – ACTION'. Jurnal PERPIPKI Edisi 5 No 1. Available at : <https://www.researchgate.net/publication/332413178>.
- Horvath, P and Benesik, A. (2019) 'CONNECTING EMPLOYEE PERFORMANCE TO THE FIRM'S FINANCIAL RESULT VIA GOAL SETTING', 42nd International Scientific Conference on Economic and Social Development, pp 215-224.

- Irma, A. and Nonci, N. (2018) ‘Pengaruh Motivasi Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Enrekang’, pp. 1–7.
- Isnawan, G.M. (2020) ‘Kuasi Eksperimen’, Penerbit : Nashir Al-Kutub Indonesia, Nusa Tenggara Barat.
- Isniah, S., Hardi Purba, H. and Debora, F. (2020) ‘Plan do check action (PDCA) method: literature review and research issues’, *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 4(1), pp. 72–81. doi: 10.30656/jsmi.v4i1.2186.
- Kastella, N. A. F. (2019) ‘Evaluasi Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Waktu Tunggu Obat dan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kecepatan Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018’, *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 3(1), pp. 74–84. Available at: <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSII/article/view/387>.
- Kementrian Kesehatan RI. (2008) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
- Kurniawan, C. and Azwir, H. H. (2019) ‘Penerapan Metode PDCA untuk Menurunkan Tingkat Kerusakan Mesin pada Proses Produksi Penyalutan’, *JIE Scientific Journal on Research and Application of Industrial System*, 3(2), p. 105. doi: 10.33021/jie.v3i2.526.
- Kusumowardhani D. dan Ilyas Y. (2019) ‘WAITING TIME OF PHARMACY SERVICE AS AN INDICATOR OF PATIENT SATISFACTION: A SYSTEMATIC REVIEW’, URL: <https://doi.org/10.26911/the6thicph-FP.04.14>.
- Landers, R N, Bauer K N and Callan, R C. (2017). Gamification of task performance with leaderboards: A goal setting experiment. *Computers in Human Behavior* 71
- Lindawati, M. D. and Azwir, H. H. (2021) ‘Peningkatan Efisiensi Tempat Penyimpanan Dokumen dengan Menggunakan Metode 5S dan Siklus PDCA di Industri Farmasi’, *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), pp. 103–114. doi: 10.30656/intech.v7i2.3605.

- Machali, I. (2015) 'Statistik Itu Mudah, Menggunakan SPSS Sebagai Alat Bantu Statistik', Penerbit: Lembaga Ladang Kata, Yogyakarta.
- Novaryatiin, S., dkk. (2018) '*Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit*'. URL: <https://media.neliti.com/media/publications/258508-tingkat-kepuasanpasien-terhadap-pelayan-13b3250d.pdf>.
- Elizabet, Y. (2017) 'Gambaran sistem pelayanan resep pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit karya bhakti pratiwi bogor tahun 2016'. Skripsi, UIN Jakarta.
- Siregar. (2018) 'Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara', Skripsi. Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.
- Slowiak JM, Huitema BE, Dickinson AM. (2008) 'Reducing wait time in a hospital pharmacy to promote customer service', *Qual Manag Health Care*, Apr-Jun;17(2):112-27. doi: 10.1097/01.QMH.0000316989.48673.49.
- Slowiak, J. M. and Huitema, B. E. (2015) 'Reducing pharmacy wait time to promote customer service: A follow-up study', *Quality Management in Health Care*, 24(1), pp. 9–20. doi: 10.1097/QMH.0000000000000045.
- Soesilo, T. D. (2019) 'Ragam dan Prosedur Penelitian Tindakan', RepositoryUKSW, (BABIII), pp. 31-40. Available at: [https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/19730/BOOK\\_Tritjahjo Danny\\_Ragam dan Prosedur Penelitian Tindakan\\_Bab3.pdf](https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/19730/BOOK_TritjahjoDanny_Ragam%20dan%20Prosedur%20Penelitian%20Tindakan_Bab3.pdf).
- Wahyuni,S. (2021) 'EFEKTIVITAS REWARD TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PADA KARYAWAN PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP BATUSANGKAR', Skripsi. Batusangkar : Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Yao, X. *et al.* (2022) 'Study on the Effect of PDCA Circulation Method on Nursing Quality Management in the Day Operating Room', *Contrast Media and Molecular Imaging*, 2022. doi:10.1155/2022/3503095.

## Lampiran

### Lampiran 1. Survei Kepuasan Pasien

#### **SURVEI KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RS Dr. OEN SOLO BARU**

Waktu tunggu layanan resep adalah waktu sejak petugas print resep rawat jalan ketika pasien datang ke loket penerimaan resep Farmasi Rawat Jalan hingga pasien menerima obat dari petugas Farmasi Rawat Jalan.

Standar waktu tunggu layanan resep menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit adalah :

1. Obat **racikan** (nomer antrian **A**)  $\leq 60$  menit
2. Obat **jadi / non racikan** (nomer antrian **B**)  $\leq 30$  menit

#### **Identitas Responden (diisi oleh petugas RS)**

Tanggal :

Nomer antrian:

Waktu tunggu layanan resep anda : .... menit

#### **Petunjuk Pengisian : (diisi oleh pasien)**

Isilah dengan memberi tanda (✓) pada masing-masing kolom jawaban yang menurut anda sesuai.

<b>Pertanyaan</b>	<b>STP</b>	<b>TP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>
Waktu tunggu yang anda rasakan dalam mendapatkan layanan resep obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Dr. OEN SOLO BARU					

#### **Keterangan :**

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

CP = Cukup Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas