

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. (2015) *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. edisi kedua. Edited by S. Sugiarta. Jakarta: penerbit Universitas Indonesia.
- Africa, S. (no date) 'Collaborative action research to reduce patient wait times'.
- Akk, J. (2013) 'No Title', 2(3).
- Aparatur, N. M. P. (2003) 'Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik', p. 4.
- Azwar, M. P. D. D. A. (2010) *Pengantar Administrasi Kesehatan*. ketiga. Edited by S. L. Dr. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bustani, N. M., Rattu, A. J. and Saerang, J. S. M. (2015) 'Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara', *Jurnal e-Biomedik*, 3(3), pp. 872–883.
- Chimed-ochir, O. (2012) 'Patient satisfaction and service quality perception at district hospitals in Mongolia', *Ritsumeikan Journal of Asia Pacific Studies*, 31.
- Creswell, J. W. (2016) *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, kuantitatif dan Campuran*. Edisi keem. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Fitriah, N. and Wiyanto, S. (2016) 'Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Causes and Solutions for Waiting Time Duration on Drug Services of Hospital Outpatient', *jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), pp. 245–251.
- Fournier, J., Heale, R. and Rietze, L. L. (2012) 'I can't wait: advanced access decreases wait times in primary healthcare.', *Healthcare quarterly (Toronto, Ont.)*, 15(1), pp. 64–8. Available at:
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22354058>.
- Gage, A. D. *et al.* (2017) 'Assessing the quality of primary care in Haiti', *Bulletin of the World Health Organization*, 95(3), pp. 182–190. doi:
10.2471/BLT.16.179846.
- Harper, P. R. and Gamlin, H. . (2003) 'Reducing Outpatient Waiting Times with Improved Appointment Scheduling: A Simulation Modelling Approach', *OR*

Spectrum, 25(2), pp. 207–222.

Indonesia, U. *et al.* (2012) ‘TERHADAP KINERJA REKAM MEDIS

ELEKTRONIK TERHADAP KINERJA REKAM MEDIS ELEKTRONIK

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar’.

Kementerian Kesehatan RI (2014) ‘Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia

Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat’, 2014, pp. 1–24.

doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.

Kesehatan, B. (2014) ‘Penguatan Faskes Primer’. Available at: [http://www.bpjs-](http://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/9315996460e2d1634b1971f5d72af54d.pdf)

[kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/9315996460e2d1634b1971f5d72af54d.pdf](http://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/9315996460e2d1634b1971f5d72af54d.pdf)

Laeliyah, N. and Subekti, H. (2016) ‘Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten

Indramayu’, 1(2), pp. 1–10.

Michael, M. *et al.* (2013) ‘Improving Wait Times and Patient Satisfaction in Primary

Care’, *Journal For Healthcare Quality*, 35(2), pp. 50–60. doi:

10.1111/jhq.12004.

Oroh, O. S. (2007) *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di*

Yogyakarta (Studi Kasus di Puskesmas dengan ISO dengan Puskesmas Bukan

ISO). Universitas Gajah Mada.

Permenkes No. 46 (2015) ‘Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat

Praktik Mandiri Dokter, dan Prakter Mandiri Dokter Gigi’, *Kemenkes*, 33, pp.

3–8. doi: 10.1073/pnas.0703993104.

Poli, T. M. *et al.* (2016) ‘Analisis waktu tunggu pelayanan unit rawat jalan rsup prof

dr. r. d. kandou manado’, pp. 88–93.

Primary Health Care Advisory Committee (2010) *Improving Access and Delivery of*

Primary Health Care Services in New Brunswick. Available at:

[https://www.gnb.ca/0053/phc/pdf/2011/Primary Health Care Discussion](https://www.gnb.ca/0053/phc/pdf/2011/Primary%20Health%20Care%20Discussion)

[Paper.pdf](https://www.gnb.ca/0053/phc/pdf/2011/Primary%20Health%20Care%20Discussion).

Provinsi, G., Khusus, D. and Jakarta, I. (2007) ‘No Title’.

- Rumah, D. I. and Pelni, S. (2016) 'No Title'.
- Rusdianah, E. and Masyarakat, P. K. (2017) 'No Title', VII(2011).
- Speed, D. *et al.* (2016) 'Reducing Wait Times for Outpatient Services in Newfoundland and Labrador', (May).
- Thompson, D. A. *et al.* (2013) 'The Analysis of Appointment System to Reduce Outpatient Waiting Time at Indonesia's Public Hospital', *Human Resource Management Research*, 3(6), pp. 27–33. doi: 10.5923/j.hrmr.20130301.06.
- Timporok, O. P., Mulyadi and dan Malara, R. (2015) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien di Instalasi Gawat Darurat Medik RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado', *eJournal Keperawatan*, 3, pp. 1–8.
- Torry, Koeswo, M. and Sujianto, D. (2016) 'Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr . Iskak Tulungagung Factors Influencing Service Waiting Times in Relation to Internist Clinic Outpatient Satisfaction', *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), pp. 252–257.
- Unknown (1992) 'MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR : 129/Menkes/SK/II/2008 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA', *Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4355 Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4400*, 1(5), pp. 1–55. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Utarini, A. (no date) 'Mixed-method Study Referensi Utama ':
- Westeneng, J. (2007) 'Outpatient appointment scheduling', *Erasmus*.
- Westman, G. *et al.* (1987) 'Waiting Room Time in the Assessment of an Appointment System in Primary Care', *Scandinavian Journal of Primary Health Care*, 5(1), pp. 35–40. doi: 10.3109/02813438709024184.
- Wibowo, H. T. (2009) 'Mengukur kinerja pelayanan kesehatan di puskesmas menggunakan instrumen kualitas berorientasi pelanggan di kabupaten aceh tenggara', *buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 12, pp. 370–377.

‘Wikipedia’ (2011).

WTA (Wait Time Alliance) (2014) ‘Position paper on the occasion of the 10th Anniversary of the 2004 10-Year Plan to Strengthen Health Care in Canada Timely access to care for all Canadians : The role of the federal government’, p. 13.