

## DAFTAR PUSTAKA

- Adamu, H. and Oche, M. (2013) ‘Determinants of patient waiting time in the general outpatient department of a tertiary health institution in North Western Nigeria’, *Annals of Medical and Health Sciences Research*, 3(4), p. 588. doi: 10.4103/2141-9248.122123.
- Aditama, T. (2007) *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. 2nd edn. UI Press.
- Ameh, N., Sabo, B. and Oyefabi, and M. O. (2013) ‘Application of Queuing Theory to Patient Satisfaction at a Tertiary Hospital in Nigeria’, *Niger Med J*, pp. 64–67. doi: 10.4103/0300-1652.108902.
- Amsyah, Z. (2005) *Manajemen Sistem Informasi*. 5th edn. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Anderson, R. T., Camacho, F. T. and Balkrishnasn, R. (2007) ‘Willing to wait?: the influence of patient wait time on satisfaction with primary care.’, *BMC health services research*, 7, p. 31. doi: 10.1186/1472-6963-7-31.
- Arietta, R. R. (2012) *Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad Tahun 2011*. Universitas Indonesia.
- Arikunto, S. (2006) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. 13th edn. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, A. (1997) *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, A. (2010) *Pengantar Administrasi Kesehatan*. 3rd edn. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bielen, F and Demoulin, N. (2007) ‘Waiting Time Influence on The Satisfaction-Loyalty Relationship in Service’, *International Journal of Managing Service Quality*, 17(2), pp. 174–193.
- 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.
- Camacho, F. T. (2006) ‘The Relationship Between Patient’s Perceived Waiting

- Time and Office-based Practice Satisfaction', 67, p. 6.
- Cathain, A. O., Murphy, E. and Nicholl, J. (2008) 'The quality of mixed methods studies in health services research', *Journal of Health Services Research*, 13(April), pp. 92–98.
- Chandra, N. (2008) *Analisis Pelaksanaan Sistem Billing Pasien Dengan Jaminan di Instalasi Rawat jalan Rumah Sakit*. Universitas Indonesia.
- Chimed-ochir, O. (2012) 'Patient satisfaction and service quality perception at district hospitals in Mongolia', *Ritsumeikan Journal of Asia Pacific Studies*, 31.
- Cho, K. W. Kim, Seong Min. Chae, Young Moon . Song, Yong Uk (2017) 'Application of queueing theory to the analysis of changes in outpatients' waiting times in hospitals introducing EMR', *Healthcare Informatics Research*, 23(1), pp. 35–42. doi: 10.4258/hir.2017.23.1.35.
- Cholid, Y. (2012) *Analisis Waktu tunggu Rawat Jalan Klinik Dr. Kalili Bogor*. Universitas Indonesia.
- Creswell, J. W. (2013) *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Depkes (2009) 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit', p. 1. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Dewi, A. U., Astuti, R. and Werdani, dan E. (2015) 'Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo', pp. 1–9.
- Hurlock, E. . (2002) *Psikologi Perkembangan*. 5th edn. Jakarta: Erlangga.
- IHI (2017) 'Institute For Health Improvement: Achieving Hospital-wide Patient Flow The Right Care , in the Right Place , at the Right Time', p. 53.
- Indriana, N. (2009) *ANalisis Kebutuhan Tenaga Berdasarkan Beban Kerja di Bagian Human Resource Departement (HRD) Rumah Sakit Karya Bhakti Bogor Tahun 2009*. Universitas Indonesia.
- Krajewski, L. . (2010) *Operations Management Processes and Supply Chain*. 9th edn, Prentice Hall. 9th edn. New Jersey.
- Mardiah, F. P. and Basri, dan M. H. (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.
- Menkes RI (2004) '(Kep.Men.PAN Nomor: KEP/75/M.PAN/7/2004) Tentang Pedoman Perhitungan kebutuhan Pegawai berdasarkan Beban Kerja Dalam Rangka Penyusunan Formasi Pegawai Negeri Sipil'.
- Menkes RI (2008) '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*. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Menkes RI (2010) 'Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 81/MENKES/SK/I/2014 Tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota Serta Rumah Sakit', pp. 1999–2000.
- Mohebbifar, R. Hasanpoor, Edris. Mohseni, Mohammad. Sokhanvar, Mobin. Khosravizadeh, Omid. Mousavi Isfahani, Haleh (2014) 'Outpatient waiting time in health services and teaching hospitals: a case study in Iran.', *Global journal of health science*, 6(1), pp. 172–80. doi: 10.5539/gjhs.v6n1p172.
- Notoatmodjo (2003) *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam (2001) *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: Info Medika.
- 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.
- Pastermark, D. and Rosenberg, M. (2013) 'The Impact of Stock Option Incentives on Investment and Firm', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Pediatri, S. Sinaga, James L Alvin. Soedibyo, Soepardi. Purwanto, Harry S. Pulungan, Aman B (2006) 'Tingkat Kepuasan Orangtua Pasien di Pediatri

- Rawat Jalan Departemen Ilmu Kesehatan Anak Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta', 8(2), pp. 135–141.
- Pohan, I. S. (2006) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. III. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Render, D. (2009) *Manajemen Operasi Buku I*. 9th edn. Jakarta: Salemba Empat.
- Rofi'i, M. and Jarihatuningsih, dan S. (2014) 'Jangka Waktu Yang Diperlukan Pasien Untuk Pelayanan di Bagian Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Pemerintah di Semarang', *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 2(2), pp. 109–115.
- Ross (1994) 'Ambulatory Care Organization and Management', *Wiley Medical Publication*.
- Sanmartin (2007) 'Determinant of Unacceptable Waiting Times for Specialized in Canada', *Health car*.
- Smith and Martin (2003) 'Using Panel Methods to Model Waiting Times For National Health Service Surgery', *Journal of The Royal Statistical Society*, 166(part 3), pp. 369–387.
- Sudra, I. (2014) *Rekam Medis*. Universitas Indonesia.
- Sugiyono (2011) *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thind (2007) 'Determinants of Waiting Time For Routine Family Physician Consultant in Southwestern Ontario', *Healthcare Policy*, 2(3).
- 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 s Satisfaction', *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), pp. 252–257.

- Utami, Y. T. (2015) 'Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di rsu assalam gemolong', *APIKES-AKBID Citra Medika Surakarta*, pp. 195–205.
- Wahyuningsih, N. (2009) *Analisis Lost Patient di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2008*. Universitas Indonesia.