

DAFTAR PUSTAKA

- Amina, Saeed 2016. “*Measuring and Analyzing Waiting Time Indicators of Patients ’ Admitted in Emergency Department : A Case Study.*”
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. ed. Prinandita Adhika Rina Astikawati. Jakarta: Erlangga.
- Bustani, Neti M, A Joy Rattu, and Josephine S M Saerang. 2015. “Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara.” *Jurnal e-Biomedik*
- Cho, Kyoung Won, Seong Min Kim, Young Moon Chae, and Yong Uk Song. 2017. “*Application of Queueing Theory to the Analysis of Changes in Outpatients ’ Waiting Times in Hospitals Introducing EMR.*”
- Creswell, W John. 2012. *Educational Research*. Fourth. ed. Christina Robb. Mexico: University of Nebraska–Lincoln.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. “Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.”
- E.Kusnadi. 2012. “Basic Quality 7 Tools.” <https://eriskusnadi.wordpress.com/2012/09/29/about-7-basic-quality-tools/> (March 30, 2017).
- Faul, Franz, Edgar Erdfelder, A.-G. Lang, and Axel Buchner. 2007. “G*Power: A Flexible Statistical Power Analysis Program for the Social, Behavioral, and Biomedical Sciences.” *Behavior Research Methods* <http://www.gpower.hhu.de/>.
- Hariyanti T, L EW, 2016 Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Doctors ’ *Delays on Arrival to Patient Satisfaction Relationship in Outpatient Units*.
- Iban. 2017. “Standar Minimal Dalam Pelayanan Rawat Jalan Dan Rawat Inap Di Rumah Sakit.” : 1. <http://upkp2.batangkab.go.id/standar-minimal-dalam-pelayanan-rawat-jalan-dan-rawat-inap-di-rumah-sakit/>.
- Iksan, Almas Girina. 2012. Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan (Pagi) Di Poliklinik Penyakit Dalam, Paru, Dan Jantung RSUD Pasar Rebo Tahun 2012. Depok. <http://lib.ui.ac.id/file?file=pdf/abstrak-20308719.pdf>.
- Iskandar R. R, 2014. “Analisis Waktu Rumah Sakit Ibu Dan Anak Aulia Tahun 2014.” Universitas Indonesia.

- Iswanto.H.A, 2015. Lean dan Eliminasi Pemborosan: Evaluasi Dampak Lean di RSIA Kemang Medical Care (KMC).
- Jhojonatansantiago. 2011. "Urutan Waktu Pemeriksaan." : 1. <https://patofisilogisinkop.wordpress.com/2015/10/21/urutan-waktu-pemeriksaan/> (March 30, 2017).
- KaizenW, 2013. "Meningkatkan Produktivitas Dan Profit Dengan Sistem 7 Waste." <http://buton-kaizen.blogspot.co.id/2013/01/meningkatkan-produktivitas-dan-profit.html>.
- Kinanti, AA. 2014. "Idealnya Tiap Dokter Punya Waktu 15 Menit Untuk Konsultasi Dengan Pasien." <http://www.detikhealth.com> (March 30, 2017).
- Legowo, Arianjar. 2013. "Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Umum Rawat Jalan Di RS Dr . H . Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2013." Universitas Indonesia.
- Margareta Exsa Palupi. 2015. Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Yang Baik. <https://margaretaexsa.wordpress.com/2015/10/26/manajemen-pelayanan-rawat-jalan-margareta-exsa-palupi-2014-31-185/>.
- Megawati, Lukman Hakim, and Dolly Irbantoro. 2015. "Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu." *Jurnal Kedokteran Brawijaya*
- Melina, Dwi Evi. 2011. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pasien Di Lima Poliklinik Rawat Jalan Di RSUD Pasar Rebo Tahun 2011 = Factors Associated with Patient Waiting Times at Five Outpatient Clinics in Pasar Rebo Hospital , 2011." *Universitas indonesia*.
- Mohebbifar, Rafat, 2014. "Outpatient Waiting Time in Health Services and Teaching Hospitals : A Case Study in Iran."
- Imron Moch, 2010. *Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan*, Jakarta: CV Sagung Seto.
- Iswanto.Heri.A, 2015. Lean dan Eliminasi Pemborosan: Evaluasi Dampak Lean di RSIA Kemang Medical Care (KMC).
- Muhidin, 2008. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun Jawa Timur. Universitas Indonesia.
- Mulyana, D., 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasaribu, Berta. 2010. "Analisis Waktu Tunggu Poli Klinik RS. Paru Dr. M.Goenawan P. Cisarua, Bogor Tahun 2010." Universitas Indonesia.
- Purwanto, Heri, and Taufiq H, 2015. "Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama Di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan Factors

Causing Long Waiting Time on Outpatient Pharmacy Department Services at Blambangan General Hospital.” *Jurnal Kedokteran Brawijaya*

Putri M.L, Supriyanto S, 2016. “117 Analisis Kesenjangan Pelayanan Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Menggunakan *Customer Window*”

Riwidikdo Handoko. 2008. *Statistik Kesehatan*. ed. M.Pd Setiawan Ari. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.

Robertson, Stephanie et al. 2017. “*Waiting Times for Cancer Patients in Sweden: A Nationwide Population-Based Study.*” *Scandinavian Journal of Public Health* <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28443490> (April 27, 2017).

Rodrigues, Baptista et al. 2016. “*Angiologia Tempos de Espera Na Endarterectomia Carotídea: Realidade Institucional E Estratégias de Melhoria.*” 12(2).

Sahindra. 2012. “*Mengenal 7 Waste Dalam Proses Industri/Manufaktur/Jasa.*” <https://ilmusdm.wordpress.com/2013/11/12/mengenal-7-waste-dalam-proses-bisnisindustrimanufakturjasa/%0A%0A>. (April 27, 2017).

Sampeluna, Noviana, A. Hamzah, and Kelompok Acuan, 2013. “*Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.*” 114: 14.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Utami YT, 2016 *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Assalam Gemolong.*

Yamani, Cholid. 2012. “*Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di Klinik DR . Katili Bogor.*” Universitas Indonesia.