

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M.H. 2005, 'Study on Outpatients' Waiting Time in Hospital University Kebangsaan Malaysia (HUKM) Through The Six Sigma Approach 1', *The Journal of the Department of Statistics*, 1, pp. 39–53. Available at: http://www.statistics.gov.my/portal/download_journals/files/2005/Volume1/Contents_Article_Hanaffi.pdf
- Aburayya, A. *et al.* 2020, 'An Investigation of Factors Affecting Patients Waiting Time in Primary Health Care Centers: An Assessment Study in Dubai', *Management Science Letters*, 10(6), pp. 1265–1276. Available at: <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.11.031>.
- Agnesia, Y., Sari, S. dan Ramadhani, D. 2023, *Buku Ajar Metode Penelitian Kesehatan*, Penerbit NEM, Jawa Tengah.
- Agustianingsih, W. 2016, 'Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta', 5(2). Available at: <https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/11729/8421> (Accessed: 16 October 2023).
- Alrasheedi, K.F. *et al.* 2019, 'The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings from Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia', *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 6, p. 233339281986124. Available at: <https://doi.org/10.1177/2333392819861246>.
- Andini, D. dan Agustian, W. 2022, 'Analisis Pemberian Reward Terhadap Kinerja PT. KAI (Persero) Divisi Regional III Sumatera Selatan', 3(2). Available at: <https://conference.binadarma.ac.id/index.php/semhavok/article/view/2638> (Accessed: 25 December 2023).
- Arikunto, S. 2019, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, S. dan Jabar, C.S.A. 2004, *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoritis Praktis bagi Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Astiena, A. dan Azmi, F. 2020, 'Analysis of Outpatient's Waiting Time and Patient's Satisfaction at Dr M Djamil Hospital 2019', in. European Alliance for Innovation n.o. Available at: <https://doi.org/10.4108/eai.9-10-2019.2297161>.
- Azwar, A. 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

- Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) RI. 2009, 'UU Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit'. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009> (Accessed: 15 October 2023).
- BBC News. 2023, *Tindakan Nakes 'Bedakan Pasien BPJS' Dikecam Publik, 'Sangat Tidak Pantas' - Pegiat: 'Itu Bentuk Kecurangan dan Paling Banyak Terjadi di Rumah Sakit.* Available at: <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cn06g268n6vo> (Accessed: 15 October 2023).
- Booth, A. *et al.* 2014, 'COREQ (Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Studies)', in *Guidelines for Reporting Health Research: A User's Manual*. Wiley, pp. 214–226. Available at: <https://doi.org/10.1002/9781118715598.ch21>.
- BPJS Kesehatan. 2021, *Tugas dan Fungsi BPJS Kesehatan*. Available at: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2021/30> (Accessed: 21 October 2023).
- BPJS Kesehatan. 2023, *Kurang dari 10 Tahun Peserta JKN tembus 93%, BPJS Kesehatan jadi Sorotan di Afrika Selatan*. Available at: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2023/2726/Kurang-dari-10-Tahun-Peserta-JKN-tembus-93-BPJS-Kesehatan-Jadi-Sorotan-di-Afrika-Selatan> (Accessed: 15 October 2023).
- Camacho, F. *et al.* 2006, 'The Relationship Between Patient's Perceived Waiting Time and Office-Based Practice Satisfaction', *North Carolina Medical Journal*, 67(6), pp. 409–413. Available at: <https://ncmedicaljournal.com/article/53456.pdf> (Accessed: 21 October 2023).
- Chita, D.F., Budiarto, W. dan Hartati, C.S. 2022, 'Analisis Pengaruh Pengalaman Kerja dan Pelatihan Terhadap Mutu Pelayanan dan Kinerja Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya', *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 9(2). Available at: <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v9i2.216> (Accessed: 25 December 2023).
- Dewi, A.U. 2015, *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo*. Available at: <https://eprints.ums.ac.id/36185/1/02%20NASKAH%20PUBLIKASI.pdf> (Accessed: 15 October 2023).
- Dewi, S., Machmud, R. dan Lestari, Y. 2019, *Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019*, *Jurnal Kesehatan Andalas*. Available at: <http://jurnal.fk.unand.ac.id>.

- Dinas Kesehatan Buleleng. 2022, *Koordinasi FKTP dan FKRTL Kabupaten Buleleng*. Available at: https://dinkes.bulelengkab.go.id/informasi/detail/berita/11_koordinasi-fktp-dan-fkrtl-kabupaten-buleleng (Accessed: 31 December 2023).
- Ernawati, E., Pertiwiwati, E. dan Setiawan, H. 2019, 'Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien'. Available at: <https://nerspedia.ulm.ac.id/index.php/nerspedia/article/view/6> (Accessed: 15 October 2023).
- Fathoni, A. 2011, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Fetter, R.B. dan Thompson, J.D. 1966, *Patients' Waiting Time and Doctors' Idle Time in the Outpatient Setting*. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1067302/>
- Firmansyah, F. 2019, *Evaluasi Pelaksanaan Program kesmas Merupakan Wujud Pertanggungjawaban Terhadap Masyarakat, Kementerian Kesehatan RI*. Available at: <https://kesmas.kemkes.go.id/konten/133/0/120400-evaluasi-pelaksanaan-program-kesmas-merupakan-wujud-pertanggungjawaban-terhadap-masyarakat>
- Gerson, R.F. dan Hesti, W. 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Lembaga Manajemen PPM, Jakarta.
- Gulo, W. 2002, *Metodologi Penelitian*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Hasan. 2014, *Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Mata pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2013*, Skripsi Program Sarjana, Universitas Hasanuddin Makassar.
- Heryana, A., Mahadewi, E.P. dan Ayuba, I. 2019, *Kajian Antrian Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS di Rumah Sakit Queue Analysis of BPJS Patient Registration Services in Hospital*. Available at: https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Article-12999-05_0091.Image.Marked.pdf (Accessed: 15 October 2023).
- Hia, P. 2022, 'Pengaruh Tingkat Pendidikan dengan Pengetahuan Petugas Rekam Medis Tentang Sensus Harian Rawat Jalan di Rumah Sakit Stikes Elisabeth Medan', *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*, 1(6), pp. 704–710. Available at: <https://doi.org/10.55123/insologi.v1i6.1054>.
- Hutauruk, P.M. dan Gurning, M.M.B. 2019, 'Faktor–Faktor Penghambat Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Sari Mutiara, Lubuk Pakam Tahun 2019', *JURNAL ILMIAH PEREKAM DAN*

INFORMASI KESEHATAN IMELDA, 4(2). Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/299231-faktor-faktor-penghambat-pelayanan-di-te-38ad1a31.pdf>

Idrus, M. 2009, *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi Kedua*, Erlangga, Jakarta.

Ilyas, Mgs.M. 2017, 'Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit', *Prosiding Semnas IIB Darmajaya*, 1. Available at: <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/view/871> (Accessed: 27 December 2023).

Kementerian Hukum dan HAM (Kemenkumham) RI. 2017, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Available at: <https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/2017/03/bn874-2014.pdf> (Accessed: 21 October 2023).

Kementerian Keuangan (Kemenkeu) RI. 2011, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Available at: <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2011/24TAHUN2011UU.htm> (Accessed: 21 October 2023).

Kementerian Keuangan (Kemenkeu) RI. 2013, 'Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan'. Available at: <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2013/12TAHUN2013PERPRES.HTM> (Accessed: 15 October 2023).

Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) RI. 2008, 'Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit'. Available at: <https://www.regulasip.id/book/9233/read> (Accessed: 18 October 2023).

Klarasati, A. 2018, *Evaluasi Program Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di SD Negeri Samban 02 Kabupaten Semarang*, Thesis Program Magister, Universitas Kristen Satya Wacana. Available at: https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/16484/7/T2_942016041_Judul.pdf

Kusumawardhani, A. *et al.* 2023, 'Effectiveness of Dynamic Archive System (SIKD) in Dynamic Archival Management in Vocational School', *Economic Education Analysis Journal*, 12(1), pp. 59–68. Available at: <https://doi.org/10.15294/eeaj.v12i1.64879>.

Kusumawardhani, O.B. *et al.* 2022, 'Implementation of the Accreditation Document Management System (SISMADAK) in Hospitals: Literature

Review Pelaksanaan Sistem Manajemen Dokumen Akreditasi (SISMADAK) di Rumah Sakit: Literature Review', *Media Ilmu Kesehatan*, 12(1). Available at: <https://doi.org/10.30989/mik.v12i1.839>.

- Libna, O.F. 2020, *Tinjauan Dampak Implementasi Rekam Medis Elektronik Terhadap Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah*. Poltekkese Kemenkes. Available at: https://repository.poltekkes-smg.ac.id/?p=show_detail&id=22037 (Accessed: 31 December 2023).
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, D.A. 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*. 2nd edn, Salemba Empat, Jakarta.
- Marjabessy, Y. 2008, *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tidore Kepulauan Provinsi Maluku Utara*. Institut Pertanian Bogor. Available at: <https://repository.sb.ipb.ac.id/2050/1/R36-01-Yakub-Cover.pdf> (Accessed: 8 November 2023).
- Miles, M.B. dan Huberman, A.M. 1996, *Qualitative Data Analysis*. Second Edition. London: SAGE Publications. Available at: <https://vivauniversity.files.wordpress.com/2013/11/milesandhuberman1994.pdf> (Accessed: 21 October 2023).
- Mulyadi et al. 2013, 'Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang', *Jurnal Manajemen*, 10(3). Available at: https://www.researchgate.net/publication/333447626_Analisis_Manajemen_Mutu_Pelayanan_Kesehatan_pada_Rumah_Sakit_Islam_Karawang (Accessed: 16 October 2023).
- Musinguzi, C. 2013, 'Patient Waiting Time and Associated Factors at The Assessment Center, General Out-Patient Department Mulago Hospital Uganda'. Available at: <https://doi.org/10.13140/2.1.2785.8728>.
- NHS Improvement. 2021, *A Model for Measuring Quality Care*. Available at: <https://www.med.unc.edu/ihqi/wp-content/uploads/sites/463/2021/01/A-Model-for-Measuring-Quality-Care-NHS-Improvement-brief.pdf> (Accessed: 26 October 2023).
- Notoatmodjo, S. 2003, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nugraheni, D.R. 2022, *Tinjauan Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Dr. Soeselo Slawi*. Politeknik Kesehatan Kemenkes. Available at: [//repository.poltekkes-smg.ac.id/?p=show_detail&id=29784](https://repository.poltekkes-smg.ac.id/?p=show_detail&id=29784) (Accessed: 25 December 2023).

- Nurmaida, A.M. 2022, 'Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta'. Available at: http://123.231.148.147:8908/index.php?p=show_detail&id=29960&keywords= (Accessed: 16 October 2023).
- Nusa, M., Maramis, F.R.R. dan Korompis, G.E.C. 2018, 'Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat dengan Kepuasan Jasa Pelayanan di Puskesmas Kombos Kota Manado', *Jurnal KESMAS*, 7(5). Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22497> (Accessed: 8 November 2023).
- Pohan, I.S. 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Akademi Perkam Medis Bhumi Husada, Jakarta.
- Prabanastiti, S. 2018, 'Analisis Perbedaan Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Antara Pasien BPJS dan Non BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Aisyah Madiun. Equilibrium, 3'. Available at: <http://repository.stikes-bhm.ac.id/44/1/11.pdf> (Accessed: 15 October 2023).
- Pringgayuda, F., Hashim, F. dan Alsaidi, N.A.Y. 2022, 'Waiting Time of Patients in Outpatient Hospital Before and After Pandemic Covid 19: A Literature Review', *Journal of Health Science and Prevention*, 6(1). Available at: <https://doi.org/10.29080/jhsp.v6i1.705>.
- Ridwan. 2004, *Metode Observasi dan Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Rijali, A. 2019, 'Anlisis Data Kualitatif', *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), p. 81. Available at: <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.
- Saleh, S. 2017, *Analisis Data Kualitatif*, Pustaka Ramadhan, Bandung.
- Sholihah, N. et al. 2020, *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019*, *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. Available at: <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR>.
- Srinadi, I.G.A.M. dan Nilakusmawati, D.P.E. 2008, 'Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana)', *Jurnal Ilmiah Pendidikan (Cakrawala Pendidikan)* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.21831/cp.v3i3.322> (Accessed: 7 November 2023).
- Sugiyono. 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, ALFABETA, Bandung.
- Sugiyono. 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, ALFABETA, Bandung.

- Sugiyono. 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, ALPHABET, Bandung.
- Supriyanto. 1988, *Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan dan Pengembangan Kerja*, BPFE, Yogyakarta.
- Suriani, S., Ketaren, O. dan Hutajulu, J. 2023, 'Studi Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)', *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(1), pp. 245–253. Available at: <https://doi.org/10.31539/joting.v5i1.5322>.
- Tetty, V. dan Theofirida Bone, A. 2020, 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien BPJS di Poli Umum Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X', *Jurnal Keperawatan Dirgahayu*, 2(1). Available at: <https://jkd.stikesdirgahayusamarinda.ac.id/index.php/jkd/article/download/134/56/>
- Tjiptono, F. 2014, *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Usman, S.O. *et al.* 2020, 'Patient Waiting Time: Gaps and Determinants of Patients Waiting Time in Hospitals in Our Communities to Receive Quality Services', *European Journal of Medical and Health Sciences*, 2(1). Available at: <https://doi.org/10.24018/ejmed.2020.2.1.136>.
- Widijati Imam, C., Widi Anugrahanti, W. dan Prapti Rahayu, R. 2022, 'Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit', 6(1). Available at: <https://journal.ummat.ac.id/journals/9/articles/7282/public/7282-25539-1-PB.pdf> (Accessed: 30 December 2023).
- Wiratna, S. 2018, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Wulandari, A.R.C. 2018, *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar*, Skripsi Program Sarjana, Universitas Hasanuddin.
- Yulianto dan Yosepha, S.Y. 2022, 'Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RS Tk. IV Cijantung Kesda Jaya Jakarta', *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(2). Available at: <https://doi.org/10.35968/mpu.v12i2.907> (Accessed: 27 December 2023).
- Zuldafrial. 2012, *Penelitian Kuantitatif*, Media Perkasa, Yogyakarta.