

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, F., A.A., D.A., P.P.K.& R.D., 2023, 'Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu terhadap Pasien Rawat Jalan', *Malahayati Nursing Journal*.
- Amalia, T. & Kurnia Ramadhan, D., 2016, *Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Berdasarkan PMK Nomor 129 Tahun 2008 Di Rumah Sakit X*.
- Bangaran, A., Rosi Tawati Zuhra Mudia, Mt., Hindun Mila Hudzaifah, Mt., Yurniati, Mt., Desri Nova, Mk.H., MBIomed Aldina Ayunda Insani, S., Efrosina Ludovika Kalista, Mk., Mudhawaroh, M., drg Dian Hayati, Mk., Lisdawati Muda, Mk., Amrina Nur Rohmah, Ms. & Nindy Elliana Benly SST, Mk., 2019, *Mutu Pelayanan Kebidanan*, Jakarta.
- Biya, M., Gezahagn, M., Birhanu, B., Yitbarek, K., Getachew, N. & Beyene, W., 2022, 'Waiting time and its associated factors in patients presenting to outpatient departments at Public Hospitals of Jimma Zone, Southwest Ethiopia', *BMC Health Services Research*, 22(1).
- Bustani, N.M., Rattu, A.J., Saerang, J.S.M., Ratulangi, S., Ilmu, J., Masyarakat, K., Minat, B., Administrasi, K. & Sakit, R., 2015, *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara*, vol. 3.
- Community Health Center of Batu Putih, 2011, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Quality Assurance)*.
- Denisa Dwi Lestari, Siti Khodijah Parinduri & Ratih Fatimah, 2019, 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD KotaBogor Tahun 2018-2019'.
- Dewi, S., Machmud, R. & Lestari, Y., 2019, *Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019*, vol. 8.
- Ernawati Endang, Pertiwiwati Endang & Setiawan Herry, 2019, 'Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien'.
- Faik Agiwahyunto, F.H.N., 2019, 'Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendaftaran Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang Quality Of Minimum Service Standars (SPM) Patient Registration In Place Registration For Outpatient (TPPRJ) Puskesmas Ngalin Kota Semarang', *Media Ilmu Kesehatan*, 8(3).

- Firmansyah, A., Rizal Yuniar, M. & Arfiansyah, Z., 2022, *Kualitas Laporan Keuangan di Indonesia: Transparansi Informasi Keuangan dan Karakteristik Pemerintah Daerah*, vol. 4.
- Hakam, F., 2018, 'Analisis Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Puskesmas X', *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan (J-MIAK)*, 01(01).
- Helbig, M., H.S., K.R., K.-W.H., & G.W., 2007, 'Quality management: reduced waiting time and enhanced efficiency in a university ear, nose, and throat outpatient department.', *HNO*.
- Im Al Imron & Sri Rejeki, 2024, 'Analisis Pengelolaan Mutu Pelayanan Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bulakamba', *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum dan Farmasi (JRIKUF)*, 2(2), 89–101.
- Ilham, M., 2022, 'Peran Pengalaman Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan', *JMM UNRAM - MASTER OF MANAGEMENT JOURNAL*, 11(1), 13–20.
- Kementerian Kesehatan, 2008a, *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan, 2008b, *Peraturan Menteri Sosial Nomor 129/HUK/2008 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota*, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan, 2019, *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*, Jakarta.
- Kurniawati Fajrin, Haeruddin & Reza Aril, 2021, 'Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Kota Makassar'.
- Laeliyah, N. & Subekti, H., 2020, *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*, vol. 1.
- Laksono Adi & Hilmi Nur Widiyas Rama, 2024, 'Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri', *JK: Jurnal Kesehatan*, 2(3), 220–232.
- Lee, Y.J., & Y.D.H., 1996, 'A study on model for decreasing an outpatient waiting time.', *Journal of Korean Society of Medical Informatics*, 27–39.

- Logahan, J.M., Tjia, ;, Tjoe, F. & Naga, ;, 2018, *Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Pemberian Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan CV Mum Indonesia*.
- Maila, I.E., 2021, *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi Dan Respon Time Di Puskesmas*.
- Maulidah, T., 2019, 'Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan', 50229.
- Mohseni, M., Sokhanvar, M., Khosravizadeh, O. & Mousavi Isfahani, H., 2014, 'Outpatient waiting time in health services and teaching hospitals: a case study in Iran', *Global journal of health science*, 6(1), 172–180.
- NHS Improvement, 2021, *A Model for Measuring Quality Care*.
- Ningsih, K.P., 2020, 'Pengembangan Pelaporan Standar Pelayanan Minimal Gawat Darurat Berbasis Web', *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(4), 201.
- Nugraheni, D.R., 2022, 'Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Dr. Soeselo Slawi'.
- Nurfadillah, A. & Setiatin, S., 2021, 'Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran di Klinik X Kota Bandung', *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1133–1139.
- Nurmala sari, F.M., 2013, 'Studi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien JKN Rawat Inap Kelas III Di RSUD Polewali Kabupaten Polewali Mandar', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Ozturk, O., D.M.M., E.M.-L., & G.A., 2010, 'Minimizing the sum of job completion times for washing operations in hospital sterilization services.', *Paper presented at the 8th International Conference of Modeling and Simulation (MOSIM'10)*.
- PMK No 30 Tahun 2020, 2020, *Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan*.
- PMK No 30 Tahun 2022, 2022, *Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah*.
- Purnomo Wahyu & Hariyanti Tita, 2021, 'Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di RS Universitas Brawijaya'.
- Rahayu Widya, 2018, *Gambaran proses pelayanan di tempat pendaftaran pasien*.

- Santalia Gina, Alif Yulastri, Ariany Eshtika & Helfiany, 2023, 'Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di RSUD DR. Adnan WD Kota Pyakumbuh', *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ): Persatuan Perawat Nasional Indonesia*.
- Sholihah, N., Parinduri, S.K., Manajemen, K., Kesehatan, P., Masyarakat, K. & Kesehatan, I., 2020, *HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI POLIKLINIK JANTUNG RUMAH SAKIT ISLAM BOGOR TAHUN 2019*, vol. 3.
- Supriadi, 2020, *Service Time of JKN Outpatients in Selected Hospitals of Jakarta*.
- Syam, S., 2020, 'Pengaruh efektifitas dan efisiensi kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor kecamatan banggae timur'.
- Taylor, A., 2006, 'Electronic visit in East Kent Hospitals NHS. ', *journal of medical sciences*.
- Vivilia, A., 2020, 'Pengaruh pengembangan karir, motivasi kerja dan pemberian kompensasi terhadap loyalitas kerja karyawan'.
- Wau, A., 2022, 'Pengaruh Motivasi Kerja Dan Efektivitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dengan Kualitas Kerja Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 1(1), 37–47.
- Widya Dewayanti, A.S.T.R.N., 2022, *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo*, vol. 04, Tanggal Publikasi.
- Wijaya, I.A., Shahirah, R.A., Yuliana, M.E., Manajemen, P., Hukum, F., Bisnis, D., Duta, U. & Surakarta, B., 2022, 'Analisis Pengaruh Komunikasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan.', 2(3), 2022.
- Willcox, S., S.M., D.S., E.R.T., P.J., & T.J. V, 2007, 'Measuring and reducing waiting times: a cross-national comparison of strategies', *Health Affair*, 1078–1087.
- Wirawan, W., 2011, *Evaluasi teori, model, standar, aplikasi dan profesi*.
- Yulianto & Yosepha, 2022, 'Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RS Tk. IV Cijantung Kesdaam Jaya Jakarta'.