

DAFTAR PUSTAKA

- Adzrin Narulitha, K. *et al.* (2025) *Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibnu Sina Yayasan Wakaf Universitas Muslim Indonesia, Public Health Journal.*
- Ardiansyah and Effiyaldi (2021) “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit,” *Manajemen Sistem Informasi* [Preprint].
- Ayu Siti Chadijah Nasution, Rahmadani Sitepu and Novita Br Ginting Munthe (2026) “Analysis of Service Response Time in the Emergency Department (ED) of Grandmed Hospital,” *JURNAL KESMAS DAN GIZI (JKG)*, 8(2), pp. 1677–1685. Available at: <https://doi.org/10.35451/g94t8q49>.
- Azrul, A. (2010) *Pengantar Administrasi Kesehatan*. 3rd ed. BINARUPA AKSARA Publisher.
- Dansky, K.H. and Miles, J. (1997) “Patient satisfaction with ambulatory healthcare services: waiting time and filling time.,” *Hospital & health services administration*, 42(2), pp. 165–77.
- Daud William Marihot Tua and Ainun Mardhiyah (2022) “Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Padang Sidempuan,” *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (JASMIEN)* [Preprint].
- Davit, M. and Savvas, P. (1989) *Technology Acceptance Model*.

- Delone, W.H. and Mclean, E.R. (2003) *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update, Communications of the ACM. DATABASE. Han>aril Business Review.*
- Denzin, N.K. and Lincoln, Y.S. (2009) *Handbook Of Qualitative Research / Norman K. Denzin.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dewi, S., Machmud, R. and 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 Kota Depok (2025) *Profil Kesehatan Kota Depok Tahun 2024.*
- Fajrin, K., Haeruddin and Ahri, A.R. (2021) “Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien Di RSUD Kota Makassar.”
- Gopee, N. and Galloway, J. (2019) *Kepemimpinan & Manajemen dalam Pelayanan Kesehatan.* Edited by A. Galuh. Rapha Publishing.
- Heldawati, Arofiati, F. and Widakdo, G. (2022) “Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat,” *Jurnal Keperawatan* [Preprint]. Available at: <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/Keperawatan>.
- Hilya Nurwalidaini, I.S. and Muchsam, Y. (2023) *Tinjauan Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan Poliklinik Penyakit dalam Guna Meningkatkan Efisiensi Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Cicalengka.*
- James L. Gibson *et al.* (2011) *Organizations: Behavior, Structure, Processes.* 14th ed. McGraw-Hill Education.

- John F Shortle and Thompson, J. (2018) *Teori Manajemen Antrean (Queueing Theory)*.
- Keeling, B.Lewis. *et al.* (1996) *Administrative office management*. South-Western Educational Pub.
- Kemenkes RI (2020) *Rencana Aksi Program (RAP) BPPSDM Kesehatan 2020-2024*.
- Kemenkes RI (2024) *Pedoman Monitoring Dan Evaluasi Penyelenggaraan*.
- Kementerian Kesehatan (2026) *Monitoring Pelaporan Indikator Nasional Mutu Rumah Sakit di Indonesia*. Available at: <https://keslan.kemkes.go.id/inm?tahun=2026&bulan=&search=RS+Umum+Daerah+Pasar+Minggu> (Accessed: April 10, 2026).
- Kementerian Kesehatan, R.I. (2020) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020*.
- Kementerian Kesehatan, R.I. (2022a) *Pedoman Monitoring dan Evaluasi 2024*.
- Kementerian Kesehatan, R.I. (2022b) *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022*. Available at: www.Peraturan.Go.Id.
- Kementerian Kesehatan, R.I. (2024a) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2024*.
- Kementerian Kesehatan, R.I. (2024b) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024*.

- Laeliyah, N. and Subekti, H. (2017) “Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu,” 1(2), pp. 102–112.
- Menteri Kesehatan (2024) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024*.
- NHS Improvemen (2021) *A Model for Measuring Quality Care*.
- Nuur Muslimah, A. *et al.* (2025) “Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Poli Saraf RSUD Annisa Kabupaten Bogor Tahun 2024,” *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(3).
- Republik, I. (2024) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan*.
- Republik Indonesia (2024) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2024*.
- Rissa Pratiwi, M., Nasrul Sani, F. and Kusuma Husada Surakarta, Stik. (2017) *The Relationship Between Service Waiting Time On Patient Satisfaction Level In Obstetric And Gynecology Polyclinic Of Surakarta District General Hospital, Profesi*.
- Rizki, A. *et al.* (2026) *The Evaluation of The Effectiveness of Integrated Surgical Scheduling Implementation on Patient Waiting Time at The Urology Outpatient Clinic, International Journal of Health and Pharmaceutical*. Available at: <https://ijhp.net>.

RSUD Pasar Minggu (2026) *Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan*. Available at: https://rsudpasarminggu.jakarta.go.id/bi/index.php/View_19 (Accessed: April 10, 2026).

Rusdiana, I. (2025) *Tinjauan Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan Poli Paru Di Rumah Sakit Bhayangkara Lemdiklat Polri, EDU RMIK Jurnal Edukasi Rekam Medis Informasi Kesehatan*. Oktober. Available at: <https://openjournal.wdh.ac.id/index.php/MRHI/index>.

Sri Suyatmi, Wahyuddin Latunreng and Antoni Ludfi Arifin (2024) “Analisis Pengaruh Kompetensi, Kedisiplinan, dan Budaya Kerja Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Provinsi Jawa Barat,” *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)* [Preprint].

Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Susanti, A. (2026) *Analysis of The Relationship Between Waiting Time For Outpatient Care And Patient Satisfaction At The Internal Medicine Polyclinic Of Koja Regional General Hospital In 2025, Management Studies and Entrepreneurship Journal*. Available at: <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>.

Tjipto, A. (2011) “Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.”

Tom R. Tyler (1990) *Why People Obey the Law*.

- Wagenaar, B.H. *et al.* (2016) “Wait and consult times for primary healthcare services in central Mozambique: a time-motion study,” *Global Health Action*, 9(1). Available at: <https://doi.org/10.3402/gha.v9.31980>.
- Wanda Wanda *et al.* (2024) “Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju,” *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 2(2), pp. 215–223. Available at: <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i2.768>.
- Wardani, P. (2021) “Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Klinik Bintang Meditama,” *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(11), pp. 1551–1558. Available at: <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i11.229>.
- World Health Organization (2026a) *Hospitals*. Available at: https://www.who.int/health-topics/hospitals#tab=tab_1 (Accessed: February 8, 2026).
- World Health Organization (2026b) *Hospitals*. Available at: https://www.who.int/health-topics/hospitals#tab=tab_2 (Accessed: February 14, 2026).
- Yunita Sari, F., Setia Putra, A. and Mohammad Natsir Bukittinggi, U. (2025) *Tinjauan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Rasidin Padang, JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies*. Available at: <https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JPAMS>.
- Zuchri Abdussamad (2021) *Metode Penelitian Kualitatif*. Edited by Patta Rapanna.