

DAFTAR PUSTAKA

1. Asmi AS, Haris A. Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmu Kesehatan Sandi Husada*. 2020;12(2):953–959.
2. Bachtiar A, Amelia R, Hidayati NR, et al. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon. *Medimuh: Jurnal Kesehatan Muhammadiyah*. 2022;2(2):107–112.
3. Kurniasih FD, Amalia L, Anggraini Y. Analisis Mutu Pelayanan Farmasi di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X di Bogor. *Social Clinical Pharmacy Indonesia Journal*. 2016;1(1):89–106.
4. Toreh EE, Lolo WA, Datu OS. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Manado. *Pharmacon*. 2020;9(2):318-324.
5. Azwar A. *Pengantar Administrasi Kesehatan Ed. 3*. Tangerang: Binapura Aksara; 1996.
6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2017.
7. Fauzia U, Setiawati EP, Surahman ES. Analysis of Waiting Time for Filing Prescriptions in Hospital Pharmacy. *Pharmacol Clinical Pharmacy Research*. 2017;2(3):77–81.
8. Sun J, Lin Q, Zhao P, et al. Reducing Waiting Time And Raising Outpatient Satisfaction In A Chinese Public Tertiary General Hospital-An Interrupted Time Series Study. *BMC Public Health*. 2017;17(1):1–11.
9. Bader MAS, Zakari H, Faris EMA. Improving patient waiting time: A quality initiative at a pharmacy of a public hospital in United Arab Emirates. *International Journal of Healthcare Management*. 2021;14(3):1–6.
10. Laeliah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 2017;1(2):102–112.
11. World Health Organization (WHO), OECD, dan The World Bank. Delivering quality health services : a global imperative for universal health coverage [Online]. 2018 [Cited 20 Februari 2022]. Available from : <https://apps.who.int/iris/handle/10665/272465>.

12. Purwandari N, Suryoputro A, Arso S. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Depo Farmasi Gedung MCEB Rs Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2017;5(1):103–110.
13. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2017.
14. Arini HD, Y AN, Suwastini A. Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi RS X. *Lombok Journal of Science (LJS)*. 2020;2(2):40–46.
15. Aryani F, Husnawati H, Muharni S, et al. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharmacy Jurnal Farmasi Indonesia*. 2015;12(01):101–112.
16. Sari IP. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Koesnasi Bondowoso Tahun 2018 [Skripsi]. Jember: Fakultas Farmasi Universitas Jember; 2018.
17. Margiluruswati P, Irmawati LI. Analisis Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Jkn Dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 2017 (Studi Di UPF Rawat Jalan Rsud Bhakti Dharma Husada) Pipintri. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr Soetomo*. 2017;3(1):115–126.
18. Faulin DV, Hartono B, Wahyudi A. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN Rawat Jalan di Unit Farmasi RS Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru Tahun 2018. *Jurnal Akrab Juara*. 2019;4(3):47–64.
19. Astiena AK, Nur IL, Muhammad AS, et al. Laporan Survey SPM Waktu Tunggu dan Kepuasan Pelanggan di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2019. *Kerjasama RSUD Rasidin dan Universitas Andalas*; 2019.
20. Rizal R, Suardi M, Yuliasri Y. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Sains Farmasi Klinis*. 2017;3(2):108-114.
21. Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo Padang. Profil Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2021. Padang: Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo Padang ; 2021.
22. Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Padang. Kota Padang Dalam Angka 2022 [Online]. 2022. Available from : <https://padangkota.bps.go.id/publication/2022/02/25/f879be4d9bc67df144f0a780/kota-padang-dalam-angka-2022.html>.
23. Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo Padang. Laporan Jumlah Kunjungan Pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan Tahun 2021. Padang: Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo Padang; 2021.

24. Purwanto H, Hidayat T. Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. 2015;28(2):159–162.
25. Amirudin F, Koesnadi. The Effect of Drug Types, Facility, and Infrastructure against the Waiting Times at the Pharmacy Installation of Caruban General Hospital. *Journal for Quality Public Health*. 2021;4(2):204–210.
26. Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryono Padang. Laporan Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryono Padang Triwulan IV Tahun 2022. Padang: Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryono Padang; 2022.
27. Nurjanah I, Marais FR, Engkeng S. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Pharmacon*. 2016;5(1):362–370.
28. Insani SD, Hakim L, Widyaningrum K. The Effect of Outpatient Pharmaceutical Service Quality on Patient Loyalty Through Patient Satisfaction of Karsa Husada General Hospital Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 2017;15(4):616–623.
29. Siregar, Charles JP. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: EGC; 2003.
30. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2016.
31. Rusly. *Farmasi Rumah Sakit dan Klinik*. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2016.
32. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2019.
33. Noviani L. *Kumpulan Standar Prosedur dalam Pelayanan Kefarmasian Untuk Rumah Sakit, Puskesmas, dan Apotek*. Jakarta: Universitas Atma Jaya (PUAJ); 2020.
34. Amalia T, Ramadhan DK. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Berdasarkan PMK Nomor 129 Tahun 2008 Di Rumah Sakit X. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*. 2008;4:759–767.
35. Karuniawati H, Hapsari IG, Arum M, et al. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Salatiga. *Kartika Jurnal Ilmiah*

Farmasi. 2016;4(1):20–25.

36. Mashuda A. Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian yang Baik (CPFB). Kerjasama Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dengan Pengurus Pusat Ikatan Apoteker Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2011.
37. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Materi Pelatihan Manajemen Kefarmasian di Instalasi Farmasi Kabupaten/Kota. Kerja sama Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan dengan Japan International Cooperation Agency (JICA). Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2010.
38. Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo Padang. Alur Pelayanan Resep Rawat Jalan Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo Padang. Padang: Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo Padang; 2019.
39. Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Penerbit Erlangga; 2011.
40. Reslina I, Pameswari P, Nisa RA. Analisis Kualitatif Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada Pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Akademi Farmasi Prayoga*. 2021;6(1):20–28.
41. Yunus M, Wiryanto, Yuandani. Evaluation of Waiting Time for Outpatient Prescription Services at the Pharmacy Installation at the Universitas Sumatera Utara Hospital. *Indonesian Journal of Pharmaceutical and Clinical Research*. 2021;3(2):54–61.
42. Maemunah N. Faktor yang Mempengaruhi Lama Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Malang. *Jurnal Keperawatan Florence*. 2019;4(1):1–6.
43. Amaliany A, Hidana R, Maryati H. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Obat Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2018. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 2018;1(1):1–7.
44. Maftuhah A, Susilo R. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016. *Medical Sains Jurnal Ilmiah Kefarmasian*. 2016;1(1):39–44.
45. Sugiyono. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta; 2013.
46. Djam'an Satori AK. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta; 2010.

47. Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta; 2015.
48. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT Rineka Cipta; 2010.
49. Ayuningtyas P. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Rawat Jalan RS Karya Bhakti [Skripsi]. Depok : Universitas Indonesia; 2011.
50. Umar S. Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. Ponorogo: Nata Karya; 2019.
51. Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryono Padang. Profil Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryono Padang Tahun 2022. Padang: Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryono Padang; 2022.
52. Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryono Padang. Pedoman Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat di Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryono Tahun 2019. Padang: Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryono Padang; 2019.
53. Berti N. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2019 [Skripsi]. Padang: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas; 2019.
54. Murphy J. PDA Policy on Staffing and Working Time. Pharmaceutical Journal. 2006;277:246.
55. Elizabet Y. Gambaran Sistem Pelayanan Resep Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor Tahun 2016 [Skripsi]. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta; 2017.
56. Sabarguna BS, Sumarni. Sumber Daya Manusia Rumah Sakit. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng; 2004.
57. Roselina E, Nurfikri A, Aulia O. Evaluasi Layanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi: Waktu Tunggu Dan Kendala. Jurnal Vokasi Indonesia. 2021;9(2):56-63.
58. Atmoko T. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah [Skripsi]. Bandung; 2012.
59. Tanjung, Adrian, Subagjo B. Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah. Yogyakarta: Total Media; 2012.
60. Syafrawati. Bahan Ajar Organisasi Manajemen Perencanaan dan Evaluasi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas; 2014.
61. Rustiyanto E. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang Terintegrasi.

Yogyakarta: Gosyen Publising; 2011.

62. Runggandini SA, Indrawati L, Suratmi T. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan (Studi Kasus di RS X Bekasi Tahun 2020). *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. 2021;5(2):194–206.
63. Triyani F. Analisis Waste (Pemborosan) pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Pendekatan Lean Management di RS PKU Muhammadiyah Bantul [Skripsi]. Yogyakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan; 2019.
64. Hicks BJ. Lean information management: Understanding and eliminating waste. *International Journal of Information Management*. 2007;27(4):233–249.
65. Septini R. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2011 [Tesis]. Depok : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; 2012.
66. Utami OW, Rumita R. Analisa Beban Kerja Pegawai Dan Usulan Perbaikan Sistem Antrian Pada Instalasi Farmasi Depo Askes RSUD Dr Soeselo Slawi. *Industrial Engineering Online Journal*. 2016;5(4).
67. Adriansyah AA, Nadatien I. Hubungan Waktu Tunggu dan Sikap Petugas Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) Jemursari. *Journal MPTH*. 2019;3(1):1–8.

