

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrini, M; Harijanti, Tuti; Woro, E, 2015. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Pelaporan Insiden di Instalasi Farmasi RSUD Ngudi Waluyo Wlingi*. Jurnal Kedokteran Brawijaya, Vol. 28, Suplemen No. 2.
- Adie Angga Permana, Drs. Nurul Mutmainah, M.Si, 2018 Evaluasi Waktu Tunggu dan Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Lukmono Hadi Kudus, Universitas Muhammadiyah Surakarta, UMSL Library, Periode Februari-April 2018.
- Afni Amalia, Harapan Tua R.F.S dan Zaili Rusli Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Dan Kepuasan Pasien Program Studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Kampus Bina Widya Jl. H. R. Soebrantas, Km. 12,5 Panam Pekanbaru
- Amelia Sari, Defri Aroni, Ismaul Hasanah, 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon, Volume 4 nomor 1 Desember 2019: 45-52.
- Aryani, F., Husnawati, S.M., Mutia, L., dan Richa, A. 2015. *Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. Jurnal Pharmacy. 12(1):101.
- Bustani, N.M., Rattu, A.J. & Saerang, J.S.M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal e Biomedik (eBm)*. 3(3): 872-883.
- Dovy Saptika Faulin, Budi Hartono, Arief Wahyudi, 2019. Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat STIKes Hang Tuah Pekanbaru (Naskah diterima: 1 Juni2019, disetujui:28 Juli2019) Yayasan Akrab Pekanbaru Jurnal Akrab

Juara volume 4 Nomor 3 Edisi Agustus 2019 (47-64)

Dedy Almasdy, Trianengsih , Hardisman, 2019. *Implementasi Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Terhadap Tatakelola SDM Instalasi Farmasi Rsu Mayjen H.A Thalib Kerinci Tahun 2018*, Jurnal Kesehatan Andalas. 2019; 8(2)

Elsa Roselina, Ari nurfikri, Okta Aulia, 2021. *Evaluasi Layananan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi: Waktu tunggu dan Kendala*. Jurnal Vokasi Indonesia, Vol.9, Nomor 2, Juli-Dsesember; P-ISSN 2355-5807. E-ISSN 2477-3433

European Journal of Business and Management [www.iiste.org](http://www.iiste.org) ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.5, No.28, 2013 Service Quality and Patients Satisfaction with Healthcare Delivery: Empirical Evidence from Patients of the Out Patient Department of a Public University Hospital in Ghana Joshua Ofori Essiam University of Professional Studies, Accra, Faculty of Management, P. O. Box LG 149, Legon, Accra- Ghana \*E-mail of the corresponding author: [joshuaeoessiam@upsamail.edu.gh](mailto:joshuaeoessiam@upsamail.edu.gh)

Fahrizal HM, Pamudji G dan Andayani TM, (2018). Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Muara Teweh Tahun 2016. Jurnal Farmasi & Sains Indonesia, April 2018. ISSN 2621-9360 .

FX Haryanto Susanto, Nancy Isnawati Simbolon, Eva Monica, 2021. Program Studi Farmasi, Universitas Ma Chung Villa Puncak Tidar Blok N No.1, Malang 65151, Indonesia jurnal Pharmacy Indonesia volume 18 01 juli 2021 p- ISSN 1693-3591 e-ISSN 2579-910X

Gijo, E.V., Antony, J. 2014. Reducing patient waiting time in outpatient department using lean six sigma methodology. *Quality and Reliability Engineering International*, Vol. 30 No. 8, p.1481-1491

Habel Roy Sulo, Elina Hartono, R. A. Oetari, 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta, *Jurnal Ilmiah Manuntung* 5(1) 81-90 2019 P-Issn-2443-115X E-Issn.2477-1821

Heny Dwi Arini, Agustina Nila Y, Ari Suastini, 2020, Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi Rumah Sakit X, *Sekolah Tinggi Farmasi Maha Ganesha*, Vol. 2 No.2 August 2020 page 40-46 ISSN (Online): 2721-3250.

Herlambang S dan Murwani A. 2012. *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing. Yogyakarta.

Herowati dkk, 2020. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadian dan Obat Racikan Pada Pasien Rawat Jalan di Depo Farmasi IGD Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal tahun 2020, Program DIII Farmasi, Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal, Indonesia E-mail : herowativeny96@gmail.com

Hidayah Karuniawati, dkk, 2016. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Salatiga, Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta, RSUD Kota Salatiga Corresponding author email: hk170@ums.ac.id *Kartika-Jurnal Ilmiah Farmasi*, Jun 2016, 4(1), 20-25 p-ISSN 2354-6565 /e-ISSN 2502-3438

Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty: An Investigation in context of Private Healthcare Systems April 2018

International Journal of Quality & Reliability Management 35(1):00-00

DOI:10.1108/IJQRM-02-2017-0031 Authors: Taqdees Fatima.

Hussain A, Asif M, Jameel A, and Hwang J. (2019). *Measuring OPD Patient Satisfaction with Different Service Delivery Aspects at Public Hospitals in Pakistan*. International Journal of Environmental and Public Health. 2019, 16, 2340; doi:10.3390/ijerph16132340.

Ihsan, M., Kurnia Illahi, R., & Rachma Pramestitie, H. (2018). Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang). *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(2), 59–64. <https://doi.org/10.21776/ub.pji.2017.003.02.4>

Jas A. 2009. *Perihal Resep & Dosis serta Latihan Menulis Resep*. Ed 2. Medan: Universitas Sumatera Utara Press

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. Halaman 13. Menkes, RI.

Kristiany, Fanny (2018) *Kualitas Pelayanan Resep Obat Pasien Umum Rawat Jalan Berdasarkan Waktu Tunggu Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Ende Bulan Juni 2018*. Diploma thesis, Poltekkes Kemenkes Kupang.

Laoli, R.H, 2017. *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Haji Medan*. Universitas Sumatera Utara.

Laporan Tahunan RSUD M. Natsir Solok tahun 2016-2020



Maftuhah, A; Susilo,R. 2016. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi Rsud Gunung Jati Kota Cirebon 2016*. Jurnal Farmasi Cirebon: Akademik farmasi. Halaman 41-42.

Matda Yunartha, 2017. Faktor–faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rsud Raden Mattaher Tahun 2017, Vol. 9 No. 1 (2020): Scientia Journal, E-ISSN: 2776-8562, P-ISSN: 2302-9862, Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Adiwangsa Jambi.

Maria Nirwani Ukun (2019) *Kualitas Pelayanan Resep Obat Berdasarkan Waktu Tunggu Di Puskesmas Lambunga Kabupaten Flores Timur Bulan Mei Tahun 2019*. Diploma thesis, Poltekkes Kemenkes Kupang.

Maulana D, Tamrin R, Alim A dan Imran A. (2019). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Maccini Sombala. Jurnal Kesehatan Vol (12) No (2) Tahun (2019)

Muhammad Yusuf,Wiryanto,Yuandani,2020. *Evaluation Of Waiting Time For Outpatient Prescription Service at the Pharmacy Installation at the Universitas Sumatera Utara Hospital. Indonesian. Journal of pharmateutical and clinical research (IDJPCR),Vol.*

Ogaji DS, Mezie-Okoye MM. (2017). *Waiting time and patient satisfaction: Survey of patients seeking care at the general outpatient clinic of the University of Port Harcourt Teaching Hospital*. Port Harcourt Medical Journal 2017;11:148-55.

Partini, Tri Murti Andayani; Satibi, 2014. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi*

*Pelaksanaan Sistem Pelayanan Farmasi Satu Pintu*. Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta: Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi hal 236-240.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 47 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan.

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 56 tahun 2014 tentang Ijin dan Klasifikasi Rumah Sakit

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 24 tahun 2016 tentang Persyaratan Teknis dan Bangunan Rumah Sakit.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. Halaman 11-40.

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 3 tahun 2020 tentang Ijin dan Klasifikasi Rumah Sakit

Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan RI tahun 2019.

Pillay, Datuk., Roslan Johari Dato Mohd Ghazali, 2011, Noor Hazilah Abd Manaf., Abu Hassan Asaari Abdullah., Azman Abu Bakar., Faisal Salikin., Mathyvani Umopathy., Roslinah Ali., Noriah Bidin and Wan Ismefariana Wan Ismail. 2011. "*Hospital waiting time: the forgotten premise of healthcare servicedelivery ?*". International Journal of Health Care Quality Assurance. Vol. 24 No. 7.

Sri lestari Nasution, dkk, 2021. *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pasien di instalasi farmasi RSUD Rantau Prapat.*

Jurnal Kesehatan Komunita, KESKOM 2021;7(3):341- 346.

Sekar Ayu Runggandini, Lili Indrawati, Tri Suratmi, 2020. *Waktu tunggu Pelayanan Obat jadi di instalasi Farmasi Unit Rawat jalan (study kasus Di RS X Bekasi)*. Jurnal management dan administrasi Rumah Sakit Indonesia, Vol.5 No.2, E-ISSN 2865-6583, P-ISSN 2865-6298.

Trianengsih AT, Hardisman, Dedy Almasdy, Kedokteran Unand 2019 8(2). Implementasi Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Terhadap Tata Kelola Sdm Instalasi Farmasi Rsu Mayjen H.A Thalib Kerinci Tahun 2018.

Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

WHO. 1993. How to Investigate Drugs Use in Health Facilities (selected drug use indicators). World Health Organization. Geneva.

Wongkar, L. (2000), *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak tahun 2000*. Universitas Indonesia, Depok. Halaman 79-84.

Xie Z dan Or C. (2017). *Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Department: A Time Study and Questionnaire Survey*. The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing. Volume 2017 (54): 1–10.

Yuyun Yuniar, Rini Sasanti Handayani, 2016, Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotik, Jurnal Kefarmasian Indonesia, Vol. 06, No.1, 2016:39-48 P-ISSN:2085-675X, E-ISSN: 2354-87