

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, L. (2019). Waktu Tunggu Layanan Rawat Jalan : Antara Harapan dan Kenyataan. *Mutupelayanan kesehatan*.
- Adamu, H., & Oche, M. (2013). Determinants of patient waiting time in the general outpatient department of a tertiary health institution in North Western Nigeria. *Annals of Medical and Health Sciences Research*, 3(4), 588. <https://doi.org/10.4103/2141-9248.122123>
- Afifah, R., & Ariance, Y. (2022). Faktor-Faktor Waktu Tunggu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Tahun 2022. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 231–237. <http://ojs.uadb.ac.id/index.php/sikenas/article/view/1761>
- Akmal, A., Greatbanks, R., & Foote, J. (2020). Lean thinking in healthcare – Findings from a systematic literature network and bibliometric analysis. *Health Policy*, 124(6), 615–627. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2020.04.008>
- Almomani, I., & AlSarheed, A. (2016). Enhancing outpatient clinics management software by reducing patients' waiting time. *Journal of Infection and Public Health*, 9(6), 734–743. <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2016.09.005>
- Andi Ritonga, Z., & Wannara, A. J. (2020). Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Madani Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(1), 85–97. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i1.341>
- Ardiansyah. (2022). Pentingnya Empati dalam Kehidupan. *Kementerian Kesehatan, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan*.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astiena, A. K., Hadiguna, R. A., Iswanto, A. H., Hardisman, H., Irfan, D., & Hariselmi, H. (2020). Sistem Penjadwalan Poliklinik Rawat Jalan Berbasis Manajemen Lean di RSUD Kota Padang. *Jurnal Warta Pengabdian Andalas*, 27(4), 235–244. <https://doi.org/10.25077/jwa.27.4.235-244.2020>
- Creswell, J. W. (2020). *“Pengantar Penelitian Mixed Methods”*. (H. Malini (ed.)). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dewi, S., Machmud, R., & Lestari, Y. (2019). *Artikel Penelitian Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwisi Suliki Tahun 2019*. 8(4), 175–184.

- Donabedian, A. (2005). Evaluating The Quality Of Medical Care. *The Milbank Quarterly, Vol. 83, No.4, The American Public Health Association, Washington DC, 83(12), 691–729.* <https://doi.org/10.1002/14651858.CD012132.pub2>
- Duraisy, B. R. (2017). *Decision Making Process 1 Manajemen Waktu (Konsep Dan Strategi). 1, 1–23.* <https://bahurrosyididuraisy.wordpress.com/>
- Dwi Lestari, D., Khodijah Parinduri, S., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor, 3(3), 231.* <https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>
- Ernawati, E., Pertiwiwati, E., Setiawan, H., Studi, P., Keperawatan, I., Kedokteran, F., & Lambung, U. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien. 1(April), 1–10.*
- Fatma, H. A., & Tyan, S. (2021). Analisis Lean Healthcare Guna Meminimasi Waste Pada Poliklinik Penyakit Anak. *Journal of Medical Practice Management, 23(6), 339–341.*
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika, 4, 11–21.* <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Ferry Dwi, K., & Zulfikar, T. (2022). Tingkat Stres dan Kejenuhan Tenaga Kerja Masa Pandemi COVID-19 RSUD Dr. Zainoel Abidin, Banda Aceh. *Journal of Medical Science, 3(1), 31–38.* <https://doi.org/10.55572/jms.v3i1.61>
- Firman. (2017). Lean dalam Perspektif Pelayanan Kesehatan. *Manajemenrumahsakit.Net.*
- Firman. (2022). Kunci Sukses Implementasi Lean Management di Rumah Sakit. *Kanalpengetahuan.Fk.Ugm.Ac.Id.*
- Galih, E. (2021). Indikator Mutu Nasional Rumah Sakit di Indonesia. *Cipta Mulya Medika.*
- Gaspersz, V., & Fontana, A. (2011). *Lean six sigma for manufacturing and service industries : waste elimination and continuous cost reduction.* Bogor: Vinchristo Publication,.
- Graban, M., & Toussaint, J. (2016). *Lean Hospitals: Improving Quality, Patient Safety, and Employee Engagement (3rd ed.).* (Vol. 15, Issue 2). <https://doi.org/10.4324/9781315380827>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine, 7(2), 1281–1298.*
- Hair, J., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial*

Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). SAGE Publications, Inc. California. USA.

- Hines, P., & Taylor, D. (2005). Innovation series: going lean in health care. *Institute for Healthcare Improvement*, 21.
- Hines, P., & Taylor, D. (2007). Going lean. *MedGenMed Medscape General Medicine*, 9(4).
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Iswanto, A. (2019). *Lean Implementation in Hospital Departemens. How to Move from Good to Great Service*. Routledge Taylor & Francis Group .
- Iswanto, A. H. (2022). Reduksi Waktu Tunggu di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(1), 482. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i1.2040>
- Jannah, M., Rizany, I., & Setiawan, H. (2020). Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Ratu Zalecha Martapura. *Jurnal Perawat Indonesia*, 4(2), 402. <https://doi.org/10.32584/jpi.v4i2.577>
- Jimmerson. (2010). *Value stream mapping for healthcare made easy*. New York: Crc Press.
- Joe, Fh., Jr, M., Sarstedt, L., & Hopkins. (2014). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) An emerging tool in business research*. 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Karani, M., & Linggardini, K. (2020). Hubungan Pelayanan, Waktu Tunggu, dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Puskesmas Kembaran 1. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 45–52. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v13i1.13400>
- Kemenkes. (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*. 1–94.
- KEPMENKES. (2022). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit. *Keputusan Menteri Kesehatan*, 1–342.
- Kim, C. S., Spahlinger, D. A., Kin, J. M., & Billi, J. E. (2006). Lean health care: what can hospitals learn from a world-class automaker? *Journal of Hospital Medicine (Online)*, 1(3), 191–199. <https://doi.org/10.1002/jhm.68>
- Lot, L. T., Sarantopoulos, A., Min, L. L., Perales, S. R., Boin, I. de F. S. F., &

- Ataide, E. C. de. (2018). Using Lean tools to reduce patient waiting time. *Leadership in Health Services*, 31(3), 343–351. <https://doi.org/10.1108/LHS-03-2018-0016>
- Mahadewi, E. P., Heryana, A., Kurniawati, Y., & Ayuba, I. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Paru di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tangerang. *Gorontalo Journal of Public Health*, 2(1), 110. <https://doi.org/10.32662/gjph.v2i1.463>
- Meyzalina, A. F. (2022). Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di RSUD Mitra Keluarga Husada Pedan. *Universitas Duta Bangsa Surakarta*.
- 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. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v6n1p172>
- Muninjaya, A. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (Edisi 2.). Jakarta: EGC.
- Muzer, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. *Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1–3. http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH_PUBLIKASI_rev.pdf
- Nguyen, S. T. T., Yamamoto, E., Nguyen, M. T. N., Le, H. B., Kariya, T., Saw, Y. M., Nguyen, C. D., & Hamajima, N. (2018). Waiting time in the outpatient clinic at a national hospital in Vietnam. *Nagoya Journal of Medical Science*, 80(2), 227–239. <https://doi.org/10.18999/nagjms.80.2.227>
- NHS. (2018). A model for measuring quality care. *ACT Academy*, 4. <https://www.england.nhs.uk/wp-content/uploads/2021/03/qsir-measuring-quality-care-model.pdf>
- Noor, M. S., & Nim, G. (2022). *M. Purba (Pembimbing II), Tahun 2022, Politeknik Negeri Jember. Pembimbing I.*
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka cipta.
- Nuraini, N., & Wijayanti, R. A. (2017). Efisiensi Waktu Tunggu Pelayanan PoliRawat Jalan dengan Metode Lean Healthcaredi Klinik Pratama dr. M. Suherman Jember. 978–602.
- Nuraini, N., & Wijayanti, R. A. (2018). Optimalisasi Waktu Tunggu Rawat Jalan Dengan Metode Lean Healthcare Di Klinik Pratama. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 31. <https://doi.org/10.33560/.v6i1.182>
- Nursalam. (2022). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam praktik keperawatan*

profesional. Salemba Medika.

- Papadopoulos, T., Radnor, Z., & Merali, Y. (2011). The role of actor associations in understanding the implementation of Lean thinking in healthcare. *International Journal of Operations and Production Management*, 31(2), 167–191. <https://doi.org/10.1108/01443571111104755>
- Pratiwi, M. R., & Sani, F. N. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsud Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(2), 24. <https://doi.org/10.26576/profesi.211>
- Pruitt, Z., Smith, C. S., & Perez-Ruberte, E. (2020). *Healthcare Quality Management A Case Study Approach*. Springer.
- Putera KAS, I., & Jihan Noris, N. (2022). Lean Healthcare Implementation in Malaysian Specialist Hospitals: Challenges and Performance Evaluation. *Jummec*, 2022(1), 25.
- Rahayu, H. R., & Badruzzaman, F. H. (2023). Analisis waktu tunggu dan waktu pelayanan di klinik pratama mirah medika. 4(9), 1023–1029.
- Ramli, M. (2022). Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi. *PREDESTINATION: Journal of Society and Culture*, 2(2). <https://ojs.unm.ac.id/predestination/article/view/33322>
- Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.817>
- Riadi, M. (2019). Manajemen Waktu. *Kajian Pustaka*.
- Riduwan. (2018). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. (cetakan 11). Bandung, Alfabeta.
- Riyanti, J. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Fitur Integrasi Data Pasien, Pendaftaran, dan Jadwal Dokter. 3(7), 1–19.
- Roselina D, N., Nuzulia, K., & Nurwidiana. (2021). Pendekatan Lean Healthcare untuk Meminimasi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di Fasilitas Kesehatan. 2, 10–21.
- Salomi, M. J. A., & Clora, P. B. (2020). Adopting Healthcare Information Exchange among Organizations, Regions, and Hospital Systems toward Quality, Sustainability, and Effectiveness. *Technology and Investment*.
- Satria, T. (2018). Perancangan Lean Manufacturing dengan Menggunakan Waste Assessment Model (WAM) dan VALSAT untuk Meminimumkan Waste (Studi Kasus: PT. XYZ). *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 7(1), 55.

<https://doi.org/10.26593/jrsi.v7i1.2828.55-63>

- Shobur, M., Alfatiyah, R., Dahniar, T., & Supriyadi, E. (2021). *Sistem Produksi LEAN* (Issue 1). [http://eprints.unpam.ac.id/8859/1/TIN0592_SISTEM PRODUKSI LEAN.pdf](http://eprints.unpam.ac.id/8859/1/TIN0592_SISTEM_PRODUKSI_LEAN.pdf)
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sun, J., Lin, Q., Zhao, P., Zhang, Q., Xu, K., Chen, H., Hu, C. J., Stuntz, M., Li, H., & Liu, Y. (2017). Reducing waiting time and raising outpatient satisfaction in a Chinese public tertiary general hospital-an interrupted time series study. *BMC Public Health*, 17(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12889-017-4667-z>
- Suryaningsih, I. B., Sularso, R. A., & Handriana, T. (2020). *MANAJEMEN PEMASARAN PARIWISATA DAN INDIKATOR PENGUKURAN*. Samudra Biru.
- Syari, N. A., & Yuswantina, R. (2021). *Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas 11 Ilir Kota Palembang*. <http://repository2.unw.ac.id/id/eprint/1788>
- Tjiptono, F. (2019). *PEMASARAN JASA, Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta, Andi Ofset.
- Tlapa, D., Franco Alucano, I. A., Limon, J., & Báez, Y. (2022). Lean, Six Sigma, and Simulation: Evidence from Healthcare Interventions. *Sustainability*. https://www.researchgate.net/publication/366249979_Lean_Six_Sigma_and_Simulation_Evidence_from_Healthcare_Interventions
- Tlapa, D., Zepeda-Lugo, C. A., Tortorella, G. L., Baez-Lopez, Y. A., Limon-Romero, J., Alvarado-Iniesta, A., & Rodriguez-Borbon, M. I. (2020). Effects of Lean Healthcare on Patient Flow: A Systematic Review. *Value in Health*, 23(2), 260–273. <https://doi.org/10.1016/j.jval.2019.11.002>
- Tossaint-Schoenmakers, R., Versluis, A., Chavannes, N., Talboom-Kamp, E., & Kasteleyn, M. (2021). The challenge of integrating eHealth into health care: Systematic literature review of the donabedian model of structure, process, and outcome. *Journal of Medical Internet Research*, 23(5). <https://doi.org/10.2196/27180>
- Utami, N. A. (2022). *Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien RSUD dr. Rasidin Kota Padang*. 1–3.
- Wave. (2021). *Lean Hospital Dalam Manajemen Rumah Sakit: Defenisi, Konsep, dan Metodologi*.
- Westwood, N., Moore, M. J., & Cooke, M. (2007). Going lean in the NHS: How lean thinking will enable the NHS to get more out of the same resources.

NHS Institute of Innovation and Improvement, 24.
<https://www.england.nhs.uk/improvement-hub/wp-content/uploads/sites/44/2017/11/Going-Lean-in-the-NHS.pdf>

WHO. (2018). Handbook for National Quality Policy and Strategy. In *Who*.
http://www.who.int/service-delivery/safety/areas/qhc/nqps_handbook/en/
<http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272357/9789241565561-eng.pdf?ua=1>

Wijaya, L. & D. R. (2017). Informasi Kesehatan II : SISTEM DAN SUB SISTEM PELAYANAN RMIK. *Permenkes Ri No 269/Menkes/Per/Iii/2008*, 2008, 7.
http://www.pdpersi.co.id/kanalpersi/manajemen_mutu/data/snars_edisi1.pdf
<https://docplayer.info/57670877-Modul-praktikum-audit-dokumentasi-klinis-2.html>

Wilson, L. (2015). How to Implement Lean Manufacturing. *Syria Studies*, 7(1), 37–72.
https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download
http://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf
<https://think-asia.org/handle/11540/8282>
<https://www.jstor.org/stable/41857625>

Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(2), 265–269.

Yulianti, M. S., Komang, N., & Yanti, W. (2022). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Di Poli Dalam Pendaftaran Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid Di RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lobar Tahun 2021 Di RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lobar ". 6(4), 2764–2771.
<https://doi.org/10.36312/jisip.v6i4.3754/http>

Zulaika, Z., Suhermi, S., & Soejoto, N. N. (2022). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 14(2), 298–307.
<https://doi.org/10.37012/jik.v14i2.1277>