

## DAFTAR PUSTAKA

- 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). <https://doi.org/10.4103/2141-9248.122123>
- Adila, D. (2022). *Pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien*. Politeknik Kesehatan Tanjungkarang.
- Al Rajab, M. (2023). Pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. *Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73–86.
- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran penting kelengkapan rekam medik di rumah sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(September 2021), 69–76.
- Andayani, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *MOTIVASI: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 11–21.
- Aprillia, D. B. (2020). *Analisis konsep Lean Thinking terhadap perbaikan waktu tunggu pelayanan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Indonesia*.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Bahar, I. (2020). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit TK.III dr. Reksodiwiryo Padang tahun 2019. *Ensiklopedia of Journal*, 2(2), 96–102.
- Bar, A., Narti, S., Dewi, M., & Sativa Yan. (2021). Pengaruh pendidikan kesehatan terhadap tingkat pengetahuan dan sikap pasien Asma Bronkial dalam pencegahan serangan Asma. *NURSING UPDATE: Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan*, 12(4), 270–279.
- Damayanti, N. A., Wulandari, R. D., Ridlo, I. A., Azzahra, L., Akrimah, W. D., Rahmah, F., & Anis, W. (2023). Kesetaraan gender dalam pengambilan keputusan pemanfaatan pelayanan kesehatan di daerah Urban dan Rural, Indonesia. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(2), 132–142.

<https://doi.org/10.14710/jmki.11.2.2023.132-142>

- Dewi, S., Machmud, R., & Lestari, Y. (2020). Analisis waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4), 175–184. <https://doi.org/10.25077/jka.v8i4.1137>
- Dharma, K. K. (2011). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. CV. Trans Info Media.
- Donabedian, A. (1983). Quality assessment and monitoring: Retrospect and Prospect. *Evaluation & the Health Professions*, 6(3), 363–375. <https://doi.org/10.1177/016327878300600309>
- 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>
- Eliza, Y., & Lina, E. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien badan penyelenggara jaminan sosial pada RSUD Padang Pariaman. *Target: Jurnal Manajemen Dna Bisnis*, 4(2), 181–192.
- Endang Ernawati, Endang Pertiwiwati, H. S. (2019). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien. *Kesehatan*, 1(April), 23.
- Fatmawati, I., & Hamid, E. L. (2018). *Analisis waktu pelayanan rawat jalan pasien BPJS dengan pendekatan Lean Six Sigma Di Rs Hermina Bekasi Tahun 2018*.
- Fatrinda, D., Saputra, A., Studi, P., Keperawatan, I., Kader, U., & Palembang, B. (2019). *Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan*. 4, 11–21.
- Fauziah, S., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). *Media Eletronik*, 2(1), 27–36. <https://journal.y3a.org/index.php/manabis>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Foster, T. C., Johnson, J. K., Nelson, E. C., & Batalden, P. B. (2007). Using a Malcolm Baldrige framework to understand high-performing clinical

- microsystems. *Quality and Safety in Health Care*, 16(5), 334–341.  
<https://doi.org/10.1136/qshc.2006.020685>
- Fristiohady, A., Fitrawan, L. O. M., Pemudi, Y. D., Ihsan, S., Ruslin, R., Bafadal, M., Nurwati, N., & Ruslan, R. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Surya Medika*, 6(1), 6–12.  
<https://doi.org/10.33084/jsm.v6i1.1442>
- Graban, M. (2016a). Lean hospitals: Improving quality, patient safety, and employee engagement, third edition. In *Lean Hospitals: Improving Quality, Patient Safety, and Employee Engagement, Third Edition*.  
<https://doi.org/10.4324/9781315380827>
- Graban, M. (2016b). *Lean Hospitals: Improving Quality, Patient Safety, and Employee Engagement*. CRC Press.
- Grove, S., Gray, J., & Nancy, B. (2015). Understanding nursing research buliding an evidence-based practice. In *American Speech* (6th ed.). Elsevier.
- Heryana, A. (2020). Uji chi square. In *Universitas Esa Unggul* (pp. 1–20).  
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.23266.15047>
- Husna, M. (2018). *Upaya penuunan waktu tunggu pelayanan poliklinik paru dengan metode Lean Thinking di RSUD Pasar Minggu Tahu 2017*.
- Husni, M., & Putra, D. M. (2019). Analisis implementasi sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada unit kerja Rekam Medis di RSU 'Aisyiah Padang. *Jurnal Kesehatan Lentera 'Aisyiyah*, 2(1), 19–26.  
<http://ojs.akperaisyiahpadang.ac.id/index.php/jkla/article/view/31>
- Ibrahim, A. A., Ahmad Zamzuri, M. A. I., Ismail, R., Ariffin, A. H., Ismail, A., Muhamad Hasani, M. H., & Abdul Manaf, M. R. (2022). The role of electronic medical records in improving health care quality: A quasi-experimental study. *Medicine (United States)*, 101(30), E29627.  
<https://doi.org/10.1097/MD.00000000000029627>
- Ibrahim, A. A., Ariffin, A. H., Hazizi, M., Hasani, M., Rizal, M., & Manaf, A. (2022). *The role of electronic medical records in improving health care quality : A quasi-experimental study*. May, 1–5.
- Irawan, B., & Erwin, D. S. (2020). Pelayanan rumah sakit berdasarkan metode



- Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58–64. <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKF>
- Istiana, M. N., Imran Ahmad, L. O. A., & Dwiyantri Liaran, R. (2019). Studi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes, 1 Nomor 2(02)*, 24–31.
- Iswanto, H. A. (2019). Lean implementation in hospital departments: How to move from good to great services. In *Lean Implementation in Hospital Departments: How to Move from Good to Great Services*. <https://doi.org/10.4324/9780429032288>
- Jabour, A. M. (2020). The impact of electronic health records on the duration of patients' visits: Time and motion study. *JMIR Medical Informatics*, 8(2), 1–9. <https://doi.org/10.2196/16502>
- Kaldian, F. (2015). Pentingnya penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Generik Open Source (SIMRS GOS) dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. *AL MUNIR: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 6(1), 33–47.
- Kamil, H. (2018). Patient satisfaction level on health care quality service in RSUDZA Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*, 3(1), 1–10. <https://core.ac.uk/download/pdf/292076122.pdf>
- Keding, Y. ., Adikara, F., & Wahyuni. (2022). Dokumentasi rekam medis elektronik dalam waktu tunggu kepulangan pasien. *Jurnal Health Sains*, 3(8.5.2017).
- Kemenkes. (2020). *Kebijakan Digitalisasi di Rumah Sakit*. Persi.
- Kemenkes RI. (2008). *Menteri Kesehatan Republik Indonesia no:129*.
- Kemenkes RI. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013*.
- Kemenkes RI. (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015*.
- Kemenkes RI. (2018). *Buku Petunjuk Penggunaan Aplikasi SIMRS Generik Open Source*.
- Kemenkes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30*

Tahun 2019.

- Kemenkes RI. (2020). Permenkes no 3 tahun 2020: Klasifikasi dan perizinan rumah sakit. In *Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. <http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/filesa/peraturan/119.pdf>
- Kemenkes RI. (2022a). *Kategori Usia*. Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2022b). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 30 Tahun 2022*.
- Khamis, K., & Njau, B. (2014). Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania. *BMC Health Services Research*, *14*(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-400>
- Kitesa, G., Mamo, E., Teshome, A., Binu, W., Abi, H., & Abdisa, F. (2021). *Effect of electronic health records on patient satisfaction and waiting time at selected hospitals, in Addis Ababa*. 1–17. <https://www.researchsquare.com/article/rs-1005135/latest.pdf>
- Kurniawan, W., & Agustini, A. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Keperawatan*. Rumah Pustaka.
- Lestari, D., Parinduri, K., & Fatimah, R. (2020). Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor tahun 2018-2019. *Promotor*, *3*(3), 231–240. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>
- Luthra, S., Garg, D., Agarwal, A., & Mangla, S. K. (2021). Total Quality Manajement (TQM). In *CRC Press*.
- Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, & Shah S. (2019). *Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. International Journal of Environmental Research and Public Health [revista en Internet] 2019 [acceso 20 de octubre de 2022]; 16(18): 1-16*. 1–16. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6765938/>
- Marin-Garcia, J. A., Vidal-Carreras, P. I., Garcia Sabater, J. J., & Escribano-Martinez, J. (2019). Protocol: Value stream mapping in healthcare. A systematic literature review. *WPOM-Working Papers on Operations Management*, *10*(2), 36. <https://doi.org/10.4995/wpom.v10i2.12297>
- Moraros, J., Lemstra, M., & Nwankwo, C. (2016). Lean interventions in healthcare: Do they actually work? A systematic literature review. *International Journal*

for *Quality in Health Care*, 28(2), 150–165.  
<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzv123>

More, Y. F., Littik, S. K. A., & Sinaga, M. (2023). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten SIKKA. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 7(2), 110–119.  
<https://doi.org/10.52643/jukmas.v7i2.3114>

Mudiono, D., & Roziqin, C. M. (2019). Evaluasi penerapan SIMRS ditinjau dari aspek kualitas informasi, Penggunaan Sistem dan Organisasi di RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso. *Jurnal Kesehatan*, 7(3), 103–110.  
<https://doi.org/10.25047/j-kes.v7i3>

Naiker, U., FitzGerald, G., Dulhunty, J. M., & Rosemann, M. (2018). Time to wait: A systematic review of strategies that affect out-patient waiting times. *Australian Health Review*, 42(3), 286–293. <https://doi.org/10.1071/AH16275>

Nasional, I. M. (2022). *Profil Indikator Mutu RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh*.

Nguyen, D.-H., Tran, D.-V., Vo, H.-L., Nguyen Si Anh, H., Doan, T.-N.-H., & Nguyen, T.-H.-T. (2020). Outpatient Waiting Time at Vietnam Health Facilities: Policy Implications for Medical Examination Procedure. *Healthcare*, 8(1), 63. <https://doi.org/10.3390/healthcare8010063>

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>

Noviani, E. D. (2017). *Penerapan Lean Manajemen pada pelayanan rawat jalan pasien BPJS Rumah Sakit Hermina Depok tahun 2017*.

Nurlia. (2018). Strategi pelayanan dengan konsep Service Excellent. *Meraja Journal*, 1(2), 17–30.

Oktarlina, R. Z., Anggraini, D. I., Carolia, N., & Zetira, Z. (2019). Hubungan persepsi pasien terhadap persepan elektronik dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung the relationship between patient perceptions of electronic prescribing with patient satisfaction in pharmacy installation. *JK Unila*, 3(1), 21–27.

Purnomo Wahyu. (2021). Analisa waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RS



- Universitas Brawijaya. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*.
- Putri, V. S., Apriyali, A., & Armina, A. (2022). Pengaruh pendidikan kesehatan terhadap pengetahuan dan tindakan keluarga dalam pencegahan penularan Tuberkulosis. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, 11(2), 226. <https://doi.org/10.36565/jab.v11i2.520>
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S.-L., & Yaacob, N. M. (2021). Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in Malaysia using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare*, 9(10), 1–18.
- Rahmaningtyas, R. I., & Supriyanto, S. (2019). Pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan di Poliklinik Hamil Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Health*, 14(1), 82–94. <https://doi.org/10.20473/ijph.v14i1.2019.82-94>
- Ramli, M. (2022). Preferensi laki-laki dan perempuan dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan pada pasien di puskesmas Kassi-Kassi. *Jurnal Predestination*, 2(2).
- Ren, W., Sun, L., Tarimo, C. S., Li, Q., & Wu, J. (2021). The situation and influencing factors of outpatient satisfaction in large hospitals: Evidence from Henan province, China. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06520-2>
- Rina, D. (2021). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di rumah sakit: Literature review. *Jurnal Komunikasi Dan Organisasi (J-KO)*, 3, 20–29.
- Santalia, G. (2023). *Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan Menggunakan Metode Lean Healthcare dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. Adnaan WD Kota Payakumbuh*. Universitas Andalas.
- Santalia, G., Arif, Y., & Maisa, E. A. (2023). Waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD dr. Adnan WD kota Payakumbuh. 11(3), 723–730.
- Setyadi, D., & Nadjib, M. (2023). The effect of electronic medical records on service quality and patient satisfaction: A literature review. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 2(12). <https://doi.org/10.59141/jrssem.v2i12.500>
- Shafiq, M., Naeem, M. A., Munawar, Z., & Fatima, I. (2017). Service quality assessment of hospitals in Asian context: An empirical evidence from

- Pakistan. *Inquiry (United States)*, 54.  
<https://doi.org/10.1177/0046958017714664>
- Sharew, Y., Mullu, G., Abebe, N., & Mehare, T. (2020). Quality of health care service assessment using Donabedian model in East Gojjam Zone, Northwest Ethiopia, 2018. *African Journal of Medical and Health Sciences*, 19(9), 157–165. <https://doi.org/10.5897/AJMHS2019.0066>
- Singh, V. K., & Lillrank, P. (2017). *Planning and designing healthcare facilities: A Lean, Innovative, and Evidence-Based Approach*.
- Souza, L. B. (2009). Trends and approaches in lean healthcare. *Leadership in Health Services*, 22(2), 121–139.  
<https://doi.org/10.1108/17511870910953788>
- Suryati, B. W. dan V. T. I. (2017). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(5), 1102–1112.
- Tarigan, S. E. (2020). *Analisa Pengaruh Penggunaan Aplikasi My Siloam terhadap Kepuasan Pasien dan Waktu Tunggu di Unit Rawat Jalan Siloam Hospitals TB Simatupang Tahun 2019*.
- Tholok, F. W., Santosa, S., & Janamarta, S. (2019). Studi ketertarikan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Tangerang Live (Pendekatan Pada Teori Skala SERVQUAL). *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(2), 1.  
<https://doi.org/10.31253/pe.v17i2.165>
- Utami, A. N. (2021). *Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien RSUD dr. Rasidin Kota Padang*. Universitas Andalas.
- Wali, R. M., Alqahtani, R. M., Alharazi, S. K., Bukhari, S. A., & Quqandi, S. M. (2020). Patient satisfaction with the implementation of electronic medical Records in the Western Region, Saudi Arabia, 2018. *BMC Family Practice*, 21(1), 1–6. <https://doi.org/10.1186/s12875-020-1099-0>
- Wijaya, L., & Dewi, D. R. (2017). *Bahan ajar rekam medis dan informasi kesehatan (RMIK) manajemen informasi kesehatan II: sistem dan sub sistem pelayanan RMIK*.
- Yan, J., Yao, J., & Zhao, D. (2021). *Patient satisfaction with outpatient care in*



*China: a comparison of public secondary.* 33(January), 1–7.  
<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzab003>

Zidel, T. G. (2017). Rethinking Lean in Healthcare. In *Rethinking Lean in Healthcare*. <https://doi.org/10.1201/9781315381169>

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>

