

## DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar A. Pengantar Adminitrasi Kesehatan. edisi ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara; 1996.
2. Budiarto E. Biostatistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat. Jakarta: EGC Penerbit Buku Kedokteran; 2016.
3. Afif IF. Analisa lama waktu tunggu pelayanan pasien unit rawat jalan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh [Skripsi]. Padang: Kesehatan Masyarakat Unand; 2017. Available from: <http://scholar.unand.ac.id/26149/> Pada 08 Mei 2022.
4. Rezeki AP. Analisis Waste Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rs Naili Dbs Menggunakan Prinsip Lean [Thesis]. Padang: Kesehatan Masyarakat Unand; 2023.
5. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 2008.Kementerian Kesehatan. Jakarta; 2008.
6. Nguyen STT, Yamamoto E, Nguyen MTN, Le HB, Kariya T, Saw YM, et al. Waiting time in the outpatient clinic at a national hospital in Vietnam. Nagoya Journal Medical Science 2018;80(2):227–39.
7. Karani M, Linggardini K. Hubungan Pelayanan, Waktu Tunggu, dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Puskesmas Kembaran 1. Jurnal Kesehatan 2020;13(1):45–52.
8. Iswanto AH. Reduksi Waktu Tunggu di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi 2022;22(1):482.
9. RSUD dr. Achmad Darwis. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) RSUD dr. Achmad Darwis Tahun 2020. Padang: Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Darwis; 2020. 1-115 hal.
10. Oktari F. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Spesialis Dasar Rumah Sakit TK.III dr. Reksodiwiryono Padang tahun 2019 [Skripsi]. Padang : Kesehatan Masyarakat Unand; 2019.
11. Utami NA. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien RSUD Dr. Rasidin Kota Padang [Thesis]. Padang : Keperawatan Unand; 2022.
12. Dewi S, Machmud R, Lestari Y. Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. Jurnal Kesehatan 2020;8(4):175–84.
13. Amalia M, Era Pratiwi. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021. Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan 2022;1(1):76–84.
14. Kurniawati R, Kusumawardhani O. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Petugas dalam Pelayanan Waktu Tunggu Pasien di Rumah Sakit. Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional 2023;(44):125–36.
15. Supriyati K, Kusumaningsih I. Analisis Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan : Literature Review. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia 2023;6(12):2371–80.
16. Purwoko P, Atik Nurwahyuni. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan (WTRJ) Di Rumah Sakit A. Jurnal Ilmiah Indonesia [Internet] 2022;7(11):16556–63. Available from: <http://dx.doi.org/10.36418/syntax->
17. Fitriana R. Studi Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan

- Keperawatan Dan Faktor Determinan di Tiga Rumah Sakit Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 2019.
18. Bahar I. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS TK. III Dr. Reksowidiryo Padang Tahun 2019. *Ensiklopedia of Journal* 2020;2(2).
  19. Pratiwi MR, Sani FN. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsud Kota Surakarta. *Profesi Media Publikasi Penelitian* 2017;14:1–14.
  20. Semen Padang Hospital. Capaian data indikator mutu unit triwulan 3 semen padang hospital tahun 2023. Padang: Rumah Sakit Semen Padang; 2023. 1-41 hal
  21. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. 2008. Kementerian Kesehatan. Jakarta; 2008.
  22. Maulana D et al. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan* 2019;12(2):9.
  23. Ulfa HM. Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. *Jurnal Sains dan Kesehatan* 2017;8(01):57–61.
  24. Sara Y. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan Tahun 2019 [Skripsi]. Padang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang; 2019.
  25. Imbalo S. Pohan. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2007.
  26. Kemenkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan No.66 / Menkes / II /1987. Pengertian Pelayanan Rawat Jalan. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta;1987.
  27. Melina DE. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pasien Instalasi Rawat Jalan di Lima Poliklinik RSUD Pasar Rebo Tahun 2011[Skripsi]. Jakarta: Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; 2011.
  28. Bustami. Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga; 2011.
  29. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Tangerang: Binarupa Aksara; 2010.
  30. Donabedian A. Exploitation In Quality Assesment And Monitoring, The Definition Of Quality And Approackes To Its Assesment Health Administration Press. Ann Arbor, Michigan. Health Administration Press1980.
  31. Notoatmodjo S. Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni. Jakarta: Rineka Cipta; 2011.
  32. Mesah IM. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Oesapa Tahun 2022 [Skripsi]. Kupang : Kesehatan Masyarakat Universitas Undana ; 2023 Available from: [http://skripsi.undana.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=12428&keywords=](http://skripsi.undana.ac.id/index.php?p=show_detail&id=12428&keywords=)
  33. Shofiana, N. B., Astro, S. P. and Fatmasari EY. Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* 2019;7(1):105–12.
  34. Priska, J., Rahmawati, E. and Utomo S. ‘Pengaruh Self Efficacy, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN Puruk Cahu Kabupaten Murung Raya.’ *Jurnal Bisnis dan Pembangunan* 2020;9(1):83–98.
  35. Junjungsari, F. S., Arso, S. P. and Fatmasari EY. Analisis Waktu Tunggu pada Pelayanan Unit Laboratorium Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota

- Jakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* 2019;7:57–63.
36. Anggaraeni NM. Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum dan Politik* 2021;1(2):225–34.
  37. Wirajaya MKM, Rettobjaan VFC. Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review. *Jurnal Kesehatan* 2022;13(2):408.
  38. Cholid Y. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Klinik Kartili Bogor Tahun 2012 [Thesis]. Jakarta: Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; 2012.
  39. Handayuni L et al. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terhambatnya Proses Pendaftaran Pasien Berdasarkan E-Puskesmas. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia* 2021;9(2):129.
  40. Kemenkes RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia. Jakarta; Kemenkes RI; 2014.
  41. Kemenpan RI. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/21/M.Pan/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (Sop) Administrasi Pemerintahan. Jakarta: Kemenpan RI; 2008;6(11):951–2.
  42. Lopulalan OF, Hayadi Y. Alur Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2022. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional 2022*;259.
  43. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. Jakarta : Kemenkes RI; 2008.
  44. Handayani, T. and Pujihastuti A. Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Rawat Jalan Rekam Medis. *Jurnal Stikes* 2017;161–71.
  45. Wijaya L D deasy rosmala. *Manajemen Informasi Kesehatan [Skripsi]*. Borneo: Institutional Repository Stikes Husada Borneo; 2017.
  46. Simanjuntak M. Tinjauan Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD. Dr. R. M. Djoelham Binjai Tahun 2015. *Journal Ilmu Perikamedis Dan Informasi Kesehatan Imelda* 2016;1(1):21–8.
  47. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2013.
  48. Notoatmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta; 2018.
  49. Arif NI, Masyarakat K, Masyarakat FK, Oleo UH. Analisis Faktor Penyebab Penurunan Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kendari Tahun 2022 Nurnajma. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan* 2023;4(2):110–7.
  50. Laeliah N, Heru Subekti. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional* 2017;1(2):102.
  51. Mayasari F. Analisis Hubungan Waktu Pelayanan Dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*

- 2015.
52. Astiena AK, Lipoeto NI, Srimayarti BN, Wahyuni A AF. Laporan Survey Standar Pelayanan Minimum Waktu Tunggu dan Kepuasan Pelanggan RSUD Rasidin Padang 2018. *Jurnal Ilmiah Pengembangan dan Penerapan Ipteks* 2018.
  53. Torry, Koeswo MAS. Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Kaitannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Kedokteran Brawijaya* 2016; Available from: <http://jkb.ub.ac.id/Index.Php/Jkb/Article/View/1645>
  54. Nursalam. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: 2014.
  55. Tominanto Y, Novita. “Membangun Aplikasi SMS Gateway Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Studi Kasus Pada BBKPM Surakarta. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Komunikasi* 2014;193–203.
  56. Irsandi D. *Optimalisasi Sistem Antrian Pada Pelayanan Registrasi Pasien Rawat Jalan Di Rsud Kota Bogor [Skripsi]*. Bogor: Ekonomi Universitas Pakuan; 2018.
  57. Nadeak S. *Analisis Antrian Pasien Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Lantai 1 dan 2 RSUD Cengkareng Jakarta. Jurnal Gaussian* 2016.
  58. Agustina F, Adyas A, Djamil A, Pramudho PK, Rahayu D. Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu terhadap Pasien Rawat Jalan. *Malahayati Nurs Journal* 2023;5(9):3211–28.
  59. Kakiay T. *Dasar Teori Antrian untuk Kehidupan Nyata*. Yogyakarta: 2004.
  60. Yantika C, Luvia Harmen E, Mohammad Natsir Bukittinggi U. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *Journal Public Administrasi Management Studi [Internet]* 2024;2(1):15–9. Available from: <https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JPAMS>.
  61. Putri YMP. *Analisis Sistem Antrian Guna Meningkatkan Efektivitas Waktu Pelayanan Pada Loker Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Jampang Kulon [Skripsi]*. Bogor: Ekonomi Universitas Pakuan; 2020.
  62. Dewi AU. *Universitas Muhammadiyah Surakarta Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat. Naskah Publikasi [Internet]* 2015;(2):55. Available from: <http://eprints.ums.ac.id/36185/1/02 Naskah Publikasi.Pdf>
  63. Gunawan, Herawaty S. Pemahaman Pasien Tentang Proses Alur Pelayanan Rawat Jalan Sebelum dan Sesudah Menggunakan “X-Banner” di Puskesmas Tugu. *Jurnal Riset Pengembangan dan Pelayanan Kesehatan* 2022;1(1):19–27.
  64. Departemen Kesehatan RI. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI; 2009.
  65. Sabarguna. *Analisa pemasaran rumah sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY; 2008.
  66. Nursanti FJ, Hariyanti T, Harjayanti ND. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Umum X. *Jurnal Ners dan Kebidanan [Internet]* 2018;5(2):154–8. Available from: <http://jnk.phb.ac.id/index.php/jnk/article/view/266>
  67. Rohman MF, Gunawan, Romadi U. Pengaruh Integrasi Media Komunikasi Terhadap Pengetahuan Pengunjung Wisata Edukasi Pertanian Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Penyuluhan* 2021;18(01):36–48.
  68. Hamidiyah A. *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013[Skripsi]*. Jakarta: Universitas Islam Negeri

- Syarif Hidayatullah; 2013.
69. Fajrin K, Haeruddin, Reza Aril Ahri. Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makassar. *Wind Public Heal Journal* 2021;2(5):827–35.
  70. Sumayku et al. Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara. *Journal Unsrat e-CliniC* 2022;11(1):1–10.
  71. Nengsih MK, Yustanti MV. Analisis Sistem Antrian Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Padmalalita Muntilan. *Manag Insight Jurnal Ilmu Manajemen* 2019;12(1):68–78.
  72. Marlina L. Literature review: Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien ditinjau dari aspek kepuasan di pelayanan rawat jalan (TP2RJ) rumah sakit [Karya Tulis Ilmiah]. Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panakkukang; 2021.

