

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit 2009.
2. Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Surabaya: Erlangga; 2011.
3. Dr. dr. H. Boy S. Sabarguna M. Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: CV. Sagung Seto; 2008.
4. Aditama TY. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: UI Press; 2003.
5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. 2008.
6. Setiawan, Sabar, Walla, DK. Perbedaan Respon Time Pada Empat Poliklinik Kunjungan Terbanyak Di Propinsi Nusa Tenggara Barat. Media Bina Ilmiah. vol 6 no 5, September 2013.
7. Muninjaya G. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Ed.2. Jakarta: EGC; 2015.
8. Abdullah MH. Study on Outpatients, Waiting Time in Hospital University Kebangsaan Malaysia (HUKM) Through the Six Sigma Approach. University Kebangsaan Malaysia.
9. Silitonga TM. Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016. 2016.
10. Torry e, al. Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan kesehatan kaitannya dengan kepuasan pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD DR. Iskak Tulungagung. Kedokteran Brawijaya. 2016; Vol 29, Suplemen No 3:252-7.
11. Astiena AK, Lipoeto NI, Srimayarti BN, Wahyuni A, Azmi F. Laporan Survey Standar Pelayanan Minimum Waktu Tunggu dan Kepuasan Pelanggan RSUD Rasidin Padang: <https://rsud.padang.go.id/>; 2018
12. Laeliah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Indramayu. Jurnal Kesehatan Vokasional. 2015;1 NO 2 - April 217.
13. Profil Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryo Padang 2017.
14. Laporan Kunjungan Poliklinik Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryo.
15. Laporan Triwulan I Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien Rumah Sakit Tk.III dr,Reksodiwiryo 2018.

16. Satrianegara F. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
17. Herlambang S. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen; 2016.
18. Cholid Y. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Klinik Kartili Bogor Tahun 2012 [TESIS]: FKM UI; 2013.
19. Afif IF. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Unit Rawat Jalan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh [SKRIPSI]. Padang: FKM Unand; 2017.
20. Sari PA. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang Tahun 2018 [SKRIPSI]. Padang: FKM Unand; 2018.
21. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Tangerang: Binarupa Aksara; 2010.
22. Sudra RI. Rekam Medis. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka; 2014.
23. Adikoesoemo S. Manajemen Rumah Sakit. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 1994.
24. Syafrawati. Bahan Ajar Organisasi Manajemen Perencanaan dan Evaluasi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas 2014.
25. Mubarak WI. Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsep dan Aplikasi dalam Kebidanan Jakarta Salemba Medika 2009.
26. Silalahi U. Asas-Asas Manajemen. Bandung: PT. Refika Aditama; 2011.
27. Sabarguna BS. Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Sistem Informasi. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah; 2005.
28. Irna Indri Keles JSK, A. J. M. Rattu Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano. 2018.
29. Sugiyono. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta; 2012.
30. Satori Da, Komariah A. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta; 2010.
31. Sugiyono. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta; 2010.
32. Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2013 Tentang Jabatan Fungsional Perkam Medis dan Angka Kreditnya. 2013.

33. As'ad M. Seri Ilmu Sumber daya Manusia Psikologi Industri Yogyakarta: Liberty Yogyakarta; 2012.
34. Bustani NM, Rattu AJ, Saerang JSM. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Journal e-Biomedis (eBm)*. September-Desember 2015;Volume 3 Nomor 3:872-83.
35. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 2014.
36. Astiena AK. Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan. Padang: Andalas University Press; 2015.
37. Soemohadiwidjojo AT. Mudah Menyusun SOP Jakarta Penebar Swadaya Grup; 2014.
38. Sukoco BM. Manajemen Administrasi Perkantoran Modern. Jakarta: Erlangga; 2007.
39. Melina DE. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pasien Instalasi Rawat Jalan di Lima Poliklinik RSUD Pasar Rebo tahun 2011 [SKRIPSI]. Depok: Univesitas Indonesia; 2011.
40. Fadlani E. Analisis Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Tk.III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2016 [SKRIPSI]. Padang: Universitas Andalas; 2016.
41. David, Hariyanti T, L EW. Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat jalan *Jurnal Kedokteran Brawijaya* 2014;Vol 28 Suplemen No 1:31-5.

