

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga, 2010, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi Kedua, Universitas Indonesia, Jakarta. Hal. 19-95.
- Aryani, 2014. Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru. *Jurnal Penelitian Farmasi Indonesia*. Vol.3 No.1 Hal.4-9
- Departemen Kesehatan RI, 2008, Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008, Tentang tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI
- Harjanto, Edy, 2009, *Sains Manajemen Analisis Kuantitatif Untuk Pengambilan Keputusan*, Grasindo, Jakarta, hal.: 99-100,102, 108-115.
- Isgiyanto, Awal, 2009, *Teknik Pengambilan Sampel*, Mitra Cendika, Yogyakarta, Hal.: 81.
- Kakiay, Thomas J, 2004, *Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata*, Penerbit Andi, Yogyakarta, hal.: 4-6.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014, *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, *tentang rumah sakit*

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008, *Standar Pelayanan Rumah Sakit*

Lovelock, Christopher, 1994, *Product Plus*. New York: McGraw Hill, Inc.

Malik., Belwal., (2016)., *Application of Queuing Theory to Patient Satisfaction at Combined Hospital, Srinagar Garhwal Uttarakhand. International Journal of Science and Research.*, 5 (4). [www.ijsr.net](http://www.ijsr.net)

Manullang, I. 2002, Pengembangan Model Antrian Resep di Depo Farmasi Unit Rawat Jalan “Sore Hari” RS PGI Cikini Jakarta Pusat. *Tesis*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.

Margareth., Wilson (2003)., *Patients' Response To Waiting Time In An Out-Patient Pharmacy In Nigeria, Tropical Journal of Pharmaceutical Research.* 2 (2) 207-214.  
[www.tjpr.freehosting.net](http://www.tjpr.freehosting.net)

Megawati, 2015. Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu. *Jurnal Kedokteran*. Vol 28 No.2 Hal.163-168

Muninjaya, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Buku Kedokteran EGC, Jakarta. Hal. 19-20.

Notoatmodjo, S., 2010, *Metode Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, Hal. 87,125

Nurjanah., Maramis., Engkeng (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma Farma Blu PROF.DR.

R.D Kandou manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. Vol 5 No.1  
Hal 362-369.

Pillay M.S, Ghazali, Manaf, Umapthy., (2011). *Hospital waiting time: the forgotten premise of healthcare service delivery. International Journal of Health Care Quality Assurance*. 24 (7).

Purwanto, 2015. Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. Vol 28 No.2  
Hal.159-162

Rachmawati, 2013, “Analisi Antrian Rawat Jalan Poliklinik Lantai 1, Lantai 3 dan pendaftaran RSUP Dr.Kariadi Semarang”. *Jurnal Gaussian*,  
Volume 2, Nomor 4, Halaman 415-424

Ratminto, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta. Hal.272-274

Sari, D., 2010, *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta, Hal. 110-112.

Siagian, P., 1987, *Penelitian Operasional: Teori dan Praktek*, Universitas Indonesia Press, Jakarta.

Subagyo, P. 2000. *Dasar-Dasar Operations Research*. BPFE. Yogyakarta.

Sujoko, 2015, “Analisis Antrian Pelayanan Obat non racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan”. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Vol 3 Nomor 2

- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung. Hal. 274.
- Taha, Hamdy A., 2007, *Operation Research An Introduction Eight Edition*, Pearson Education, New Jersey, Hal.: 569-573, 583.
- Tan WS, Chua SL, Yong KW, Wu TS, (2009)., *Impact of pharmacy automation on patient waiting time: an application of computer simulation. Ann Acad Med Singapore*. 38(6): 501-507.
- Wahyuningtyas, 2013, dengan judul “Analisis Antrian Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. KARIADI Bagian Poliklinik, Laboratorium, dan Apotek”.  
*Jurnal Gaussian*, Volume 2, Nomor 4, Halaman 369-374
- Wijaya, Handi, 2012. Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012, *Tesis*, Depok: Program Pascasarjana Universitas Indonesia
- Wongkar, L, 2000. Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan Obat Di Apotek Kimia Farina Kota Pontianak. *Tesis*. Depok: Program Pascasarjana Universitas Indonesia