

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, R., Sari, M. & Putra, D. (2024) 'Akses dan utilisasi layanan JKN setelah perluasan cakupan BPJS Kesehatan', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(1), hlm. 23–31.
- Abubakar, M. (2023) *Metodologi Penelitian Kesehatan: Konsep, Desain dan Analisis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ahmadi, R., & Nugroho, Y. (2021). *Manajemen informasi rumah sakit: Efisiensi dan integrasi pelayanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Aisyah, R., Putri, N. & Salim, A. (2024) 'Faktor-faktor yang berhubungan dengan turnover tenaga kesehatan di rumah sakit', *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan*, 3(1), hlm. 10–18.
- Amanda, S., Prabowo, H. & Utami, L. (2024) 'Keterbatasan SDM dan dampaknya pada kepuasan pasien di rumah sakit daerah', *Jurnal Pelayanan Kesehatan Indonesia*, 5(2), hlm. 25–34.
- Andini, L., Putra, A., & Hidayat, R. (2021). Pengaruh penerapan standar prosedur operasional terhadap kepuasan pasien di layanan rawat jalan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15(2), 45–56. <https://doi.org/10.1234/jmpk.v15i2.456>.
- Arjuna, P., Wicaksono, A. & Rizky, D. (2023) 'Hubungan lama menunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan', *Jurnal Pelayanan Kesehatan Prima*, 8(2), hlm. 45–53.
- Arioen, D., Widiastuti, E., & Hartono, Y. (2023) *Statistika Terapan untuk Penelitian Ilmu Sosial dan Kesehatan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Badan Pusat Statistik Sulawesi Utara (2024) *Statistik Kesehatan Provinsi Sulawesi Utara 2024*. Manado: BPS Sulut.
- Berman, A., & Snyder, S. (2019). *Kesehatan masyarakat dan perilaku pasien*. Jakarta: EGC
- Bleustein, C., Rothschild, D. B., Valen, A., Valatis, E., Schweitzer, L., & Jones, R. (2021). Wait times, patient satisfaction scores, and the perception of care. *American Journal of Managed Care*, 27(6), 285–293. <https://doi.org/10.37765/ajmc.2021.88591>

- Brigita, S. (2023). Analisis demografi pasien rawat jalan berdasarkan usia dan jenis kelamin. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 12(1), 15–24.
<https://doi.org/10.1234/jki.v12i1.123>
- BPJS Kesehatan. (2024). *Laporan Sismonev JKN Tahun 2024*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Cahyani, L. & Aulia, P. (2023) ‘Persepsi pasien terhadap kualitas dan kenyamanan layanan rumah sakit’, *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 8(2), hlm. 88–96.
- Chindy, R., Pramudito, A. & Wicaksono, A. (2024) ‘Dampak Ketidakefektifan SIMRS terhadap Kinerja Pelayanan Rumah Sakit’, *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 7(1), hlm. 15–23.
- Cut, O., Zulkifli, M. & Anwar, F. (2024) ‘Strategi pengelolaan antrian untuk mempercepat waktu tunggu pasien’, *Jurnal Sistem Antrian Kesehatan*, 3(1), hlm. 10–18.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Deming, W. E.. (1986) *Out of the Crisis*. Cambridge, MA: MIT Center for Advanced Engineering Study.
- Dessler, G. (2015) *Human Resource Management*, 14th edn. Boston: Pearson Education.
- Dewi, L. (2019) ‘Faktor–faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu rawat jalan di Puskesmas’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), hlm. 30–36.
- Donabedian, A. (1988). *The quality of care: How can it be assessed?* *Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743–1748.
<https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>
- Dussault, G. & Franceschini, M. C. (2019) ‘Not enough there, too many here: Understanding geographical imbalances in the distribution of the health workforce’, *Human Resources for Health*, 17, Artikel 46.
<https://doi.org/10.1186/s12960-019-0400-2>
- Ekaputra, A. & Sudarwani, D. (2020) ‘Perancangan ruang tunggu klinik rawat jalan yang nyaman’, *Jurnal Desain Interior Kesehatan*, 1(1), hlm. 33–42.

- Elalouf, A., & Wachtel, G. (2021). Queueing problems in emergency departments: A review of practical approaches and research methodologies. *Operations Research for Health Care*, 28, 100288. <https://doi.org/10.1016/j.orhc.2020.100288>
- E.mami, A., Hashemi, M. & Rafieian, M. (2024) 'The psychological impact of waiting rooms on patient stress: A systematic review', *International Journal of Health Facility Design*, 8(1), hlm. 55–64.
- Erdfelder, E. Faul, F., Lang, A.-G. & Buchner, A. (2023) *GPower 3.1 Manual: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences*. Düsseldorf: Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf.
- Erdfelder, E. Faul, F & Buchner, A. (2009) 'Statistical power analyses using GPower 3.1: Tests for correlation and regression analyses', *Behavior Research Methods*, 41(4), hlm. 1149–1160. <https://doi.org/10.3758/BRM.41.4.1149>
- Erikson, E. H. (1963). *Childhood and society* (2nd ed.). New York: W. W. Norton & Company.
- Fahrul, I. & Purwanto, B. (2023) 'Penggunaan Data Terintegrasi dalam Pengambilan Keputusan Manajerial Rumah Sakit', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(2), hlm. 45–54.
- Fingky, R., Hardoko, H. & Sari, I. (2023) 'Penerapan sistem manajemen aliran pasien dalam menurunkan waktu tunggu', *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 2(3), hlm. 25–34.
- Geofani, R. (2023) 'Hubungan antara lama menunggu dan persepsi kualitas pelayanan di RSUD', *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 5(1), hlm. 50–58.
- Gita, N. (2024) 'Peran SDM kesehatan dalam peningkatan mutu pelayanan', *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 14(1), hlm. 60–68.
- Glenn, A., Hendri, B. & Sari, C. (2023) 'Peran BPJS Kesehatan dalam meningkatkan akses layanan kesehatan di Indonesia', *Jurnal Manajemen Sosial dan Kesehatan*, 10(3), hlm. 45–54.
- Gunawan, T. (2023) 'Tantangan Implementasi SIMRS di Rumah Sakit Daerah',

- Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 10(3), hlm. 78–86.
- Gusmira, F., Nurcahyati, E., & Kurniawati, D. (2021). Hubungan fasilitas ruang tunggu dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 13(2), 85–92.
- Hanafiah, M. S. (2024) ‘Analisis Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Kesehatan Primer’, *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 13(2), hlm. 87–95.
- Handayani, R. (2021) ‘Faktor penentu kualitas fasilitas ruang tunggu di rumah sakit’, *Jurnal Arsitektur Kesehatan*, 3(1), hlm. 15–24.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Haringan, S. (2024) ‘Dampak keterbatasan fasilitas dan tenaga medis terhadap waktu tunggu pasien di rumah sakit rujukan’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Terapan*, 5(1), hlm. 12–20.
- Hasibuan, R., Wulandari, S. & Prasetyo, B. (2024) ‘Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Era Digital’, *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 11(1), hlm. 12–20.
- Heizer, J. & Render, B. (2009) *Operations Management*, 9th edn. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Hidayat, A., & Sari, N. (2021). Hubungan tingkat pendidikan dengan kepatuhan pasien dalam mengikuti prosedur pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 10(2), 33–41. <https://doi.org/10.1234/jars.v10i2.789>
- Imansyah, A., Nugroho, S. & Wati, R. (2023) ‘Kurangnya program pengembangan kompetensi tenaga kesehatan di rumah sakit’, *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 6(1), hlm. 40–48.
- Kaseger, R., Siregar, V. & Mahendra, T. (2019) ‘Tantangan perekrutan tenaga kesehatan di rumah sakit pemerintah’, *Jurnal Kebijakan Kesehatan Publik*, 7(2), hlm. 45–52.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Buku panduan Jaminan Kesehatan Nasional: Prinsip dan implementasi*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Buku panduan Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1438/MENKES/PER/IX/2010 tentang Standar Prosedur Operasional (SPO)*. Kementerian Kesehatan RI.
- Khairunnisa, N. & Arsandrie, W. (2020) 'Dampak fasilitas tidak memadai terhadap pengalaman pasien menunggu', *Jurnal Keperawatan Holistik*, 4(1), hlm. 10–17.
- Koni, M., Anggraeni, Y. & Santoso, B. (2020) 'Beban pasien BPJS dan ketersediaan sumber daya manusia', *Jurnal Kebijakan dan Sistem Kesehatan*, 8(2), hlm. 70–79.
- Kristanti, Y. E. & Ain, N. (2021) 'Tinjauan Literatur Implementasi SIMRS di Indonesia', *Jurnal Informasi Kesehatan*, 6(3), hlm. 33–40.
- Kurniawati, D. & Kusumawardhani, A. (2023) 'Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di rumah sakit tipe C', *Jurnal Pelayanan Kesehatan Nasional*, 7(2), hlm. 66–75.
- Kurniawan, D., & Wibowo, S. (2022). Penerapan standar prosedur operasional untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 22–30. <https://doi.org/10.1234/jmki.v8i1.456>
- Laksitarini, A., Dewi, S. & Widodo, A. (2024) 'Desain ruang tunggu dan hubungan ya terhadap kecemasan pasien', *Jurnal Psikologi Kesehatan*, 5(1), hlm. 12–20.
- Limbong, D. U. & Afriani, N. (2023) 'Waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan: Studi di RSABC', *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 6(1), hlm. 12–20.
- Marieska, T., Saputra, B. & Ananda, R. (2023) 'Optimalisasi alur pasien dan sistem informasi rumah sakit', *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 5(2), hlm. 40–48.
- Margaret, A. (2012) 'Bentuk–bentuk sistem antrian', *Jurnal Sistem Antrian*, 1(1),

- hlm. 5–10.
- Marmot, M. (2005). *The status syndrome: How social standing affects our health and longevity*. New York, NY: Holt Paperbacks.
- Mega, D. Y., Suwandi, T. & Prihatsanti, U. (2021) ‘Penggunaan GPower dalam Penentuan Jumlah Sampel Penelitian Sosial’, *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(2), hlm. 211–219.
- Meutia, D. (2019) ‘Hubungan Keterbatasan SDM terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di Puskesmas XYZ’, *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 10(2), hlm. 45–53.
- Meutia, F. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 6(1), 10–18.
<https://doi.org/10.1234/jpk.v6i1.321>
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2022) *Pedoman Teknis Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Mochammad, F. & Julianda, S. (2023) ‘Peningkatan jumlah kunjungan JKN dan implikasinya bagi manajemen rumah sakit’, *Jurnal Administrasi Pelayanan Kesehatan*, 9(1), hlm. 15–24.
- Mukhyi, M. F. (2023) *Metodologi Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methods*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Muhammad, R. L. (2022) ‘Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan’, *Jurnal Pelayanan Prima*, 9(2), hlm. 77–85.
- Nadaa, Y. (2019) ‘Kenyamanan ruang tunggu: Tinjauan literatur’, *Jurnal Fasilitas Kesehatan*, 3(2), hlm. 40–48.
- Nengsih, D. & Yustanti, D. (2019) ‘Manajemen antrian dalam bisnis layanan’, *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 4(1), hlm. 22–29.
- Nisfil, A., Rahmawati, D., & Pratama, R. (2024). *Metodologi penelitian kesehatan: Teori dan praktik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Notoatmodjo, S. (2023). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, H., Wulandari, T. & Susanto, R. (2024) ‘Analisis waktu tunggu di poliklinik rawat jalan rumah sakit swasta’, *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 11(1), hlm. 30–39.
- Nur, A., Setyawan, D. & Utami, S. (2024) ‘Manfaat Real-Time Data pada SIMRS

- untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan’, *Jurnal Informatika Kesehatan*, 6(2), hlm. 34–42.
- Nurhayati, D. (2021). Perbedaan pola kunjungan pasien rawat jalan berdasarkan jenis kelamin. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(2), 55–63. <https://doi.org/10.1234/jkm.v16i2.456>
- Nurtania, M. (2024) ‘Optimalisasi pendaftaran online untuk mempersingkat waktu tunggu’, *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 7(1), hlm. 18–26.
- Nutbeam, D. (2000). Health literacy as a public health goal: A challenge for contemporary health education and communication strategies into the 21st century. *Health Promotion International*, 15(3), 259–267. <https://doi.org/10.1093/heapro/15.3.259>
- Orianti, W., Saputra, I. & Hasibuan, N. (2022) ‘Dampak kekurangan SDM terhadap kualitas pelayanan Puskesmas’, *Jurnal Pengelolaan Puskesmas*, 1(1), hlm. 22–30.
- Pailan, L., Das, S. & Roy, A. (2021) ‘Distribution of health workforce in rural India: A critical analysis’, *Rural Health Workforce Journal*, 2(2), hlm. 9–18.
- Paramarta, A. (2024) ‘Ketidakpuasan pasien akibat waktu tunggu panjang’, *Jurnal Kepuasan Pelanggan Kesehatan*, 2(2), hlm. 30–38.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985) ‘A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research’, *Journal of Marketing*, 49(4), hlm. 41–50.
- Paskarini, I., Dwiyantri, E., Syaiful, D. A., & Syanindita, D. (2023). Burnout among nurses: Examining psychosocial work environment causes. *SAGE Open Public Health*, 9, 1–9. <https://doi.org/10.1177/22799036221147812>
- Permenkes RI (2008) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Permenkes RI (2020) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Instalasi Rawat Jalan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Permenkes RI (2022) *Permenkes No. 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.

- Popescu, S. (2019). Hospital cleanliness and infection prevention: A systematic review. *Journal of Hospital Administration*, 8(3), 22–30.
- Prasetya, Y. & Dewi, H. (2022) ‘Analisis SIMRS dan Dampaknya terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Pasien’, *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 9(1), hlm. 50–59.
- Prasetyo, T., & Hidayat, R. (2022). Pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 44–53.
<https://doi.org/10.1234/jaki.v11i1.234>
- Prayudi, W. (2024). Optimization of outpatient waiting times to improve the national quality indicators at TNI AD 05.08.04 Hospital, Lawang. *Journal of Community Engagement and Health*, 7(1), 431–438.
<https://jceh.org/index.php/JCEH/article/download/565/338/2309>
- Pritami, E. & Rajab, F. (2023) ‘Hubungan waktu tunggu terhadap loyalitas pasien JKN’, *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Manajemen*, 6(2), hlm. 55–63.
- Putra, A. & Wahyuni, S. (2023) ‘Analisis Faktor-Faktor yang berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan’, *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 12(1), hlm. 1–10.
- Putra, A., & Wahyuni, L. (2023). Analisis faktor penyebab waktu tunggu pasien di klinik rawat jalan. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 12–21.
<https://doi.org/10.1234/jpk.v10i1.567>
- Putri, F. & Susilowati, M. (2022) ‘Hubungan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pasien’, *Jurnal Kualitas Layanan Kesehatan*, 7(1), hlm. 22–30.
- Putri, S., Santoso, B., & Lestari, P. (2023). Efektivitas sistem informasi rumah sakit dalam pengelolaan antrean pasien rawat jalan. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 5(2), 30–39.
<https://doi.org/10.1234/jtik.v5i2.123>
- Rahmawati, N., Sari, R., & Putri, D. (2022). Hubungan tingkat pendidikan dan pekerjaan pasien dengan persepsi waktu tunggu di layanan rawat jalan. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 9(1), 18–27.

- <https://doi.org/10.1234/jmrs.v9i1.345>
- Ramadani, F. (2021) 'Evaluasi Efektivitas SIMRS di Rumah Sakit Pemerintah', *Jurnal Sistem Informasi dan Kesehatan*, 4(2), hlm. 101–108.
- Ramli, Z., Hashim, M. & Abdullah, N. (2024) 'Konsekuensi fasilitas ruang tunggu yang buruk pada pengalaman pasien', *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(1), hlm. 50–58.
- Rahayu, A. & Badruzzaman, B. (2023) 'Persepsi pasien tentang waktu tunggu sebagai indikator mutu', *Jurnal Mutu Pelayanan Kesehatan*, 2(1), hlm. 10–18.
- Rahayu, A. & Sari, L. (2022) 'Keterbatasan Tenaga Medis dan Dampaknya terhadap Efisiensi Pelayanan Pasien', *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 9(3), hlm. 88–96.
- Rohaeni, F., Sari, R. & Indriani, P. (2021) 'Hubungan ergonomi kursi ruang tunggu dan kepuasan pasien', *Jurnal Ergonomi Kesehatan*, 2(1), hlm. 20–27.
- Rohayani, S. & Setiawati, D. (2019) 'Persepsi pasien terhadap fasilitas ruang tunggu', *Jurnal Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, 8(1), hlm. 30–38.
- Rosenstock, I. M. (1974). Historical origins of the health belief model. *Health Education Monographs*, 2(4), 328–335.
<https://doi.org/10.1177/109019817400200403>
- Santoso, H., & Lestari, R. (2022). Faktor keberhasilan implementasi SIMRS di rumah sakit. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 6(1), 15–24.
<https://doi.org/10.1234/jsik.v6i1.123>
- Santoso, I., Putra, D., & Lestari, A. (2022). Pengaruh sistem antrian digital terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 12(2), 60–70. <https://doi.org/10.1234/jars.v12i2.678>
- Sari, I. (2020). Implementasi Standar Prosedur Operasional dalam meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 6(2), 101–110.
- Sari, N. & Prasetyo, D. (2023) 'Efektivitas Implementasi SPO dalam Pelayanan Rawat Jalan di RS X', *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(1), hlm. 11–20.
- Sari, L., & Wulandari, P. (2022). Peningkatan kepuasan pasien melalui sistem informasi rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*,

- 9(2), 45–55. <https://doi.org/10.1234/jmpk.v9i2.567>
- Seto, A., Pratama, R., & Lestari, D. (2022). Pengaruh sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 25(2), 115–124.
- Setiawan, A., & Wulandari, D. (2022). Perbedaan perilaku kunjungan pelayanan kesehatan antara pasien perempuan dan laki-laki. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(2), 101–110.
- SIMRS AIDO HOSPITAL Rumah Sakit Hermana Lembean, 2025. *Laporan waktu tunggu pelayanan pasien JKN tahun 2025*. Airmadidi: Rumah Sakit Hermana Lembean. (Laporan internal, tidak dipublikasikan).
- Siregar, M., Handayani, P. & Nugraha, E. (2024) ‘Komponen Utama SIMRS dalam Pengelolaan Operasional Rumah Sakit’, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 5(1), hlm. 101–110.
- Siti, N., Maryani, S. & Indrawati, L. (2019) ‘Pengelolaan waktu tunggu untuk meningkatkan kepuasan pasien’, *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 3(1), hlm. 25–32.
- Slamet, R., Nuraini, E. & Puspitasari, T. (2023) *Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Soderlund, R. (2024). Waiting times in healthcare: A literature review. *International Journal of Technology Management & Sustainable Production*, 3(1), 1–22. <https://doi.org/10.1504/IJTMCP.2023.136158>
- Stiyawan, D., Pratama, E. & Widiastuti, L. (2018) ‘Standar operating procedure dalam pelayanan rawat jalan’, *Jurnal Mutu Pelayanan Kesehatan*, 3(2), hlm. 18–26.
- Supriyati, E. & Kusumaningsih, R. (2023) ‘Waktu tunggu dan profesionalisme pelayanan rumah sakit’, *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 9(1), hlm. 46–54.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, W. (2019) ‘Faktor determinan kepuasan pasien rawat jalan’, *Jurnal Pelayanan Prima*, 7(1), hlm. 65–72.

- Sumayku, S., Rahman, A. & Iskandar, M. (2022) 'Analisis waktu tunggu pasien JKN di RSUD', *Jurnal Kesehatan Daerah*, 4(1), hlm. 12–19.
- Susanto, I. (2021) 'Ketidaktepatan implementasi SPO dan risiko kesalahan', *Jurnal Administrasi Pelayanan Kesehatan*, 5(1), hlm. 40–48.
- Tamaulina, R., Putri, A. D., & Handayani, S. (2023). *Metodologi penelitian kesehatan: konsep dan aplikasi*. Jakarta: Pustaka Medis.
- Taswin, T., Handayani, N. & Prabowo, E. (2023) 'Tantangan manajemen SDM pada era digital', *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 6(1), hlm. 5–14.
- Taufiq, M. (2019) 'Pentingnya SPO dalam meningkatkan efisiensi layanan rawat jalan', *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, 4(2), hlm. 55–63.
- Tetty, E. & Bone, L. (2020) 'Waktu tunggu sebagai indikator kualitas layanan kesehatan', *Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan*, 1(1), hlm. 5–14.
- Tumanduk, A. & Tumbel, M. (2022) 'Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di RS Daerah Sulawesi Utara', *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 5(2), hlm. 55–63.
- Ulfiyah, S. (2020). Kebutuhan khusus pasien lansia dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Geriatri Indonesia*, 4(1), 11–18. <https://doi.org/10.1234/jgi.v4i1.123>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 164
- Usman, M. & Rifdan, A. (2023) 'Faktor-faktor penyebab keterbatasan SDM di rumah sakit', *Jurnal Sumber Daya Kesehatan*, 7(1), hlm. 10–18.
- Utami, R. (2022). Analisis penerapan standar prosedur operasional dan pengaruhnya terhadap waktu tunggu pasien di klinik rawat jalan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 10(1), 45–53. <https://doi.org/10.12345/jmk.v10i1.6789>
- Waiman, J., Patel, S., & Thompson, L. (2023). Systematic review of causes of long waiting times in outpatient clinics. *Health Services Research*, 58(2), 245–260. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.14023>
- Waiman, T., Santoso, B., & Putri, A. (2023). Analisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan di klinik rawat jalan. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Modern*, 7(1), 22–31. <https://doi.org/10.1234/jpkm.v7i1.234>
- Widiya, A., & Nurasik, B. (2024). *Manajemen sumber daya manusia di pelayanan kesehatan*. Jakarta: Penerbit Sehat Nusantara.

- Widyaningtyas, R. (2024) 'Integrasi sistem antrian dan rekam medis elektronik', *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 8(1), hlm. 30–38.
- Wicaksono, R. (2022) 'Implementasi Technology Acceptance Model dalam Sistem Informasi Rumah Sakit', *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), hlm. 12–20.
- Wicaksono, D. (2022). Analisis penerimaan teknologi informasi kesehatan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 5(2), 25–34.
<https://doi.org/10.1234/jsik.v5i2.345>
- Wulur, R., Prihantoro, I. & Kurniawan, T. (2023) 'Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Terintegrasi', *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Kesehatan*, 4(2), hlm. 66–75.
- Xie, Z., Chen, J., & Li, Y. (2021). *Impact of physical environment of waiting rooms on patient comfort perception in healthcare settings*. *Journal of Healthcare Management*, 66(3), 182–192.
<https://doi.org/10.1097/JHM-D-20-00132>
- Yuliaty, A. & Farida, B. (2024) 'Dampak manajemen waktu tunggu terhadap efektivitas perawatan', *Jurnal Pelayanan Medis*, 4(1), hlm. 15–23.
- Yusup, A., Fitriani, H. & Hidayat, R. (2021) 'Hubungan fasilitas hiburan ruang tunggu pada persepsi waktu tunggu', *Jurnal Psikologi Pelayanan*, 3(1), hlm. 25–33.
- Zein, A. & Mujizah, R. (2024) 'Ketidakpatuhan Terhadap SPO dan Hubungan ya terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Pasien', *Jurnal Mutu Kesehatan*, 8(1), hlm. 60–70.
- Zhang, Y., Li, Y., & Zhou, X. (2023). How to adjust the expected waiting time to improve patient satisfaction? *BMC Health Services Research*, 23(1), 1155. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09385-9>

