

## DAFTAR PUSTAKA

- Buhang, F. 2007. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta.
- Chou Y, et.al. 2010. *Prescription-Filling Process Reengineering Of An Outpatient Pharmacy*. Departement Of Taichung Veterans General Hospital, Taiwan, Republic Of China. Springer Science+Business Media, LLC 2010.
- Depkes RI. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004 Tentang Standart Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit., Jakarta. Halaman 12.
- Depkes RI. 2004. *Pedoman Pengelolaan Obat Publik dan Perbekalan Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Depkes RI. 2007. *Pedoman Pengelolaan Obat Pulik dan Perbekalan Kesehatan di Daerah Kepulauan*. Jakarta: Direktorat Bina Obat Publik dan Perbekalan Kesehatan dan Direktorat Jendral Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan.
- Depkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. *Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Erviana, O. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal*. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Esti, A., Puspitasari, Y. & Rusmawati, A. 2015. *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum*.
- Gerson, R.F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta : PPM.
- Giddings MJ, Gray AL, dan Hannon TA. 2005. *Improving Pharmacy Service at Lerdsin Hospital: An Interactive Qualifying Project Report*. Project Number :JRKBKKI: Wenchester Polyteenic Institute. Proquest Direct. Perpustakaan Universitas Indonesia.
- Hasan. 2014. *Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Mata pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Timur*. *Tesis*. Makasar: Universitas Hassanudin.
- Kotler, J.P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Prehallindo, Yogyakarta.
- Kurniawan, F. 2012. *Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Brepengaruh Terhadap Kepuasan Pasien*. *Karya Tulis Ilmiah*. STIKes RS Baptis Kediri. Kediri.

- Menteri Kesehatan RI.2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.1(5), pp.1–55.
- Menteri Kesehatan RI. 2014. tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.Jakarta.
- Menteri Kesehatan RI.2014. Peraturan tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.Jakarta.
- Menteri KesehatanRI. 2016. Peraturan tentang Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit.Jakarta.
- Munro, R.2006. Mengukur Kepuasan Pelanggan. PPM. Jakarta.
- Murtiana, E.2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari.*Skripsi*. Kendari: Universitas Haluoleo Kendari.
- Nursalam. 2003. Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian. Jakarta : Salemba Medika.
- Presiden RI. 2018. pp no. 82 tentang Jaminan Kesehatan., <https://kebijakankesehatanindonesia.net>. diakses tanggal 20 Juli 2019.
- Puspitasari, A. 2011.Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS.Karya Bhakti Tahun 2011.*Tesis*, Universitas Indonesia, Depok.
- Rahman,D.2013. TingkatKepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Obat dengan Resep Oleh Tenaga Farmasi di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Palangkaraya.
- Ritung, M. 2003. Lama Waktu Pelayanan Resep Racikan Khusus Hari Sabtu Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSIA Hermina Bekasi Tahun 2003.*TesisUI* : Depok.
- Rusdiana, N., R. Wijayanti, dan S. Wahyuni. 2015. Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep di Rumah Sakit. *Pharmaciana*, 5 (2)169–176.
- Sabarguna, B. S. 2004. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Edisi Kedua. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng – DIY.
- Saudah. 2012. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Palangkaraya. Palangka Raya*Skripsi*: Universitas Muhammadiyah.

- Septini, R., 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto tahun 2011. *Tesis*. Depok: Universitas Indonesia.
- Sihotang, A. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. Pradnya Paramit Sarwono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Soebarto, K.K. 2011. Tinjauan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Datu Sanggul Rantau. *Skripsi*. Banjarbaru: Stikes Husada Borneo.
- Sondari, A. 2015. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan peserta JKN di RSUD Kabupaten Brebes. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta
- Undang-undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009. Tentang Kesehatan. Jakarta.
- Wahono B. 2011. Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat. *tesis*. Yogyakarta: UGM
- Wijaya, H. 2012. Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012. *Tesis*. Universitas Indonesia Depok
- Yulianthy. 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Farmasi Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint Carolus Tahun 2011. Jakarta.