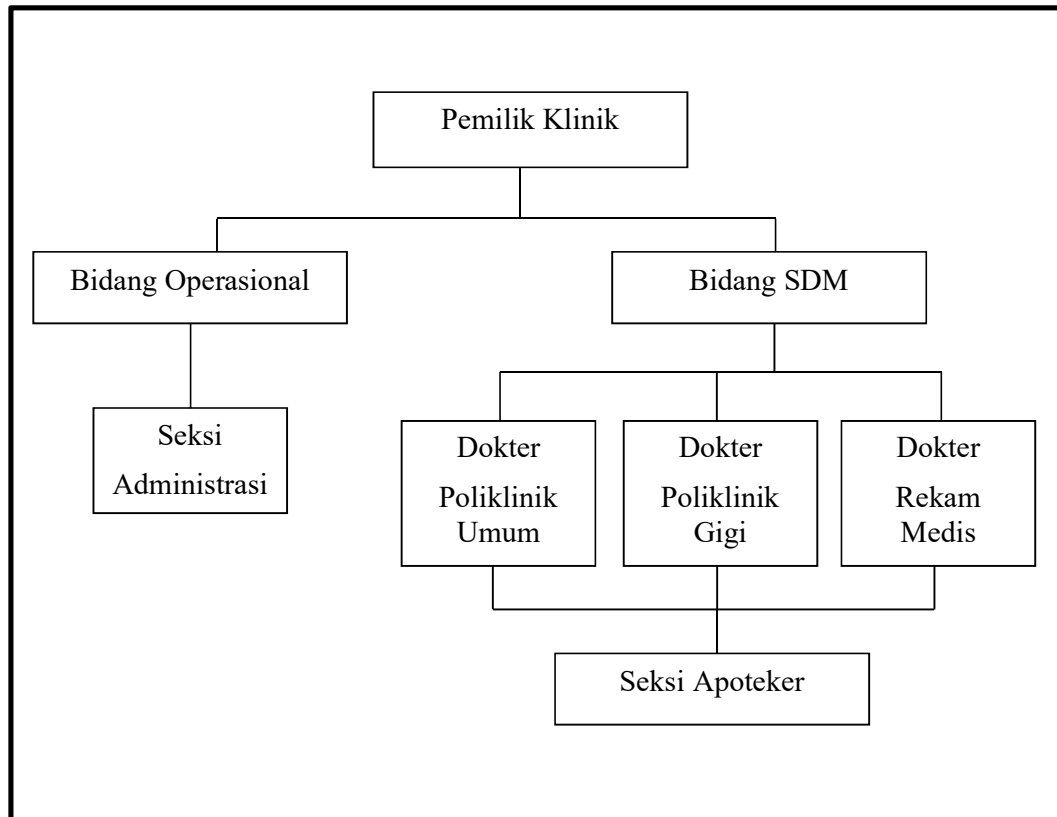


DAFTAR REFERENSI

- Afni, Nurul., & Astrilyana. (2018). Penerapan Sistem Manajemen Operasional pada Pelayanan Administrasi Pasien Menggunakan *Waiting Line Method*. *Jurnal Informatika*. 5(1). 45-48.
- Aisyah, Siti., & Helma. (2018). *Analysis Of The Patient Queue System At The Puskesmas Lubuk Bagalung*. *Journal Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*. 285(2). 67-70.
- Assauri, S. (2008). Manajemen Produksi dan Operasi. *Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia*. 85-90.
- Cipta, Hendra. (2017). Simulasi Antrian Pelayanan Pasien pada Klinik Bidan Lia Jalan MT. Haryono No.52 Binjai. *Jurnal Matematika Dan Terapan*. 1(1). 44-57.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). Principles of Operations Management; Sustainability and Suply Chain Management. In *Principles of Operations Management*. 75-90.
- Heizer, Jay., & Barry Render (2016). Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan. Edisi 11. Jakarta : *Penerbit Salemba Empat*. 85-95.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management 15/e. In *Prentice Hall*. <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Mala, S.P., & Varma. (2016). *Waiting Time Reducation In A Local Health Care Centre Using Queueing Theory*. *Journal Of Mathematics (IOSR-JM)*. 12(1). 69-75.
- Mould, G., Heizer, J., & Render, B. (1994). Production and Operations Management: Strategies and Tactics (3rd Edition). *The Journal of the Operational Research Society*. <https://doi.org/10.2307/2584398>
- Nasution, A. S., & Mutia, S. (2017). Analisis Sistem Antrian Pada Loker Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Padang Pasir Kecamatan Padang Barat. *Jurnal Sains Dan Teknologi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Teknologi Industri*. 17(2). <https://doi.org/10.36275/stsp.v17i2.70>
- Olu, Ogunlande. T., & Okoro Joshua, O. (2015). *Waiting Line Analysis Of A Single Server Queue In An Out-Patient Clinic*. *Journal Of Mathematics (IOSR-JM)*. 11(3). 72-80.

- Permenkes No. 46. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Praktek Mandiri Dokter Gigi. *Kemendes*. <https://doi.org/10.1073/pnas.0703993104>
- Ridwansyah. (2017). Peningkatan Kinerja Pelayanan Pasien Untuk Meminimalkan Antrian Dengan *Waiting Line Method*. *Jurnal Information System for Education and Professional*. 1(2). 91-95.
- Robins, S. P., & Coulter, M. (2012). Management. In *Angewandte Chemie International Edition*. [https://doi.org/10.1002/1521-3773\(20010316\)40:6<9823::AID-ANIE9823>3.3.CO;2-C](https://doi.org/10.1002/1521-3773(20010316)40:6<9823::AID-ANIE9823>3.3.CO;2-C)
- Schroeder, R. G., Linderman, K., Liedtke, C., & Choo, A. S. (2008). Six Sigma: Definition and underlying theory. *Journal of Operations Management*. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2007.06.007>
- Sugiyono, P. D. (2014). Populasi dan sampel. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. 79-125.
- Sugiyono. (2014). Teknik Pengumpulan Data. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. <https://doi.org/10.3354/dao02420>
- Wati, Risa. (2017). Sistem Antrian Pelayanan Pasien pada Puskesmas Kelurahan Setiabudi dengan Metode *Waiting Line*. *Jurnal Techno Nusa Mandiri*. 14(2). 40-56.

Lampiran 1. Struktur Organisasi Klinik Sukma Anggrek Jakarta Timur

Sumber : Klinik Sukma Anggrek Jakarta Timur (2020)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

Data Pribadi

Nama : Nurhalimah Mardiana
NPM : 21150000414
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 24 Januari 1997
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Jatinegara Kaum RT:001/03 no.16
Pulogadung,
Jakarta Timur
Telepon : 082218197652
Email : mardiananurhalimah@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN 15 PG : Tahun 2003-2009
SMPN 198 Jakarta : Tahun 2009-2012
SMAN 30 Jakarta : Tahun 2012-2015
STIE Indonesia : Tahun 2015-Sekarang