

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adawiyah. 2013. Analisis Beban Kerja Sumber Daya Manusia Dalam Aktivitas Produksi Komoditi: Studi Kasus CV. Spirit Wira Utama. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*.
- Alkawsaneh, M. S., & Alfandi, A. M., 2014. The Role of the Incentives and Reward System in Enhancing Employee's Performance: A Case of Jordanian Travel and Tourism Institutions. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, pp. 329-332.
- Arwani & Supriyatno. 2006. *Manajemen Bangsal Keperawatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Ayunda, V. R. 2009. *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Dokter di RS Tugu*. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.
- Azwar, A., & Prihartono, J., 2003. *Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Carlzon, J. 1987. *Moments of Truth*. Cambridge: Ballinger Publishing Co.
- Bakri, M. H. 2017. *Manajemen Keperawatan konsep dan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Yogyakarta: Pustaka Baru Ekspres.
- Chan, H. Y., Lo, S. M., Lee, L. L., Lo, W. L., Yu, W. C., Wu, Y. F. & Chan, J. T., 2014. Lean techniques for the improvement of patients' flow in emergency department. *World Journal of Emergency Medicine*, pp. 24-28.
- Chaeruman. 2008. *Mengembangkan Sistem Pembelajaran Dengan Teknologi Kinerja*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 1995. *Pedoman Pelayanan Gawat Darurat*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2007. *Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kelas C*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Dewi, U., & Satrya, A. 2012., *Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang Bidang Sumber Daya Manusia dan Organisasi*. Depok: Magister Manajemen SDM Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

- Douglas, L. M. 1992. *The Effective Nurse: Leader and Manager*. St Louis: Mosby.
- Edwards, N., & Hensher, M., 1998. Managing demand for secondary care services: the changing context. *BMJ*, pp. 135–138.
- Fahmy, A., R., B. M., & Natsir, H., 2012. Analisis Beban Kerja Dengan Metode Full Time Equivalent Untuk Mengoptimalkan Kinerja Pada Teknisi Maintenance RTG. *Proceeding 2nd Conference on Safety Engineering and Its Application*, pp. 503-506.
- Fogarty, E., & Saunders, J., 2014. The Effect of Boarders on Emergency Department Process Flow. *The Journal of Emergency Medicine*, 45(5), pp. 706-710.
- Gana, A. B., & F., B. B., 2011. The Effects of Motivation on Workers Performance (a case study of Maiduguri Flour Mill Ltd. Borno State, Nigeria.). *Journal of Social Sciences*, pp. 8-11.
- Gillies, D. A. 1994. *Nursing Management: A System Approach, 3<sup>rd</sup> Edition*. Philadelphia: WB Saunders Company.
- Hallett , G. H., Beckers, K., & Enman, M., 2009. Addressing pediatric wait times using the model of human performance technology. *Canadian Journal of Occupational Therapy*, pp. 209-227.
- Huber, Diane L. 2006. *Leadership and Nursing Management Care*. Philadelphia: Saunders Elsevier.
- Hughes, R. G. 2008. *Patient Safety and Quality An Evidence-Based Handbook for Nurses*. Rockville (MD): Agency for Healthcare Research and Quality (US).
- Ilyas. 2000. *Perencanaan Sumber Daya Manusia Rumah Sakit, Edisi 1*. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI.
- Irwandy. 2007. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Beban Kerja Perawat di Unit Rawat Inap RSJ Dadi Makasar Tahun 2005*. Jakarta: Magister Administrasi Rumah Sakit, Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.
- Jacobs, R. 1998. *Structured on-the-job-training*. In Stolovitch, H. And Keeps, E. (eds) *Handbook of Human Performance Technology: A Comprehensive guide for Analyzing and Solving Performance Problems in Organizations*. San Fransisco: Josey-Bass.

- Jang, H. Y. 2008. A Review of Past Research in Human Performance Technology: Content Analysis. *The Korean Journal for Human Resource Development*.
- Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. 2012. Approved: Standards revisions addressing patient flow through the emergency department. *Joint Commission Perspectives*, 32(6), pp. 1-4.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2012. *Riset Fasilitas Kesehatan 2011*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 856/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standarisasi Pelayanan Gawat Darurat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lafond, S., Charlesworth, A., & Roberts, A., 2015. *Hospital Finance and Productivity and Productivity: in a critical condition ?*. London: Health Foundation.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Lampiran KEMENKESRI Standarisasi Pelayanan Gawat Darurat di Rumah Sakit No.856/MENKES/SK/IX/2009*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lederman, R., & Firth, L., 2005. *Improving Hospital Workflow: As Simple As Introducing New Systems*. Melbourne: Reeva Lederman and Lucy Firth.
- Mangaleswaran, T., & Kirushanthan, K., 2015. Job Description And Job Specification: A Study Of Selected Organizations In Sri Lanka. *International Journal of Information Technology and Business Management*, pp. 30-36.
- Martin, R. J. 1998. *Professional Management Housekeeping Operations 3<sup>rd</sup>*. New Jersey: Wiley.
- Mohebbifar, R. et al., 2014. Outpatient Waiting Time in Health Services and Teaching Hospitals: A Case Study in Iran. *Global Journal of Health Science*, Band VI, p. 173.
- Munandar. 2001. *Stress dan keselamatan Kerja, Psikologi Industri dan organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.

- Nawar, A. 2000. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Nursalam. 2007. *Manajemen Keperawatan dan Aplikasinya*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2008. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional, Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- O'donnell, C. R. & Eggemeier, F. T., 1986. *Workload Assesment Methodology: Chapter 42. Handbook of Perception and Human Performance, 2<sup>nd</sup> Edition*. Washington: Willey.
- Osborn, A. F. 1953. *Applied Imagination Principles and Procedures of Creative Problem Solving*. New York: Barnes & Noble Books.
- Pershing, J. 2008. *Handbook of Human Performance Technology, 3<sup>rd</sup> Edition*. San Fransisco: Pfiffer.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Republik Indonesia. 2014. Permenkes Nomor 56 Tahun 2014 Pasal 59, 60 dan 61 tentang Klasifikasi Perizinan Rumah Sakit. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Revans. 1986. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Balai Buku Indonesia.
- Rijadi, S. 1997. *Alur Pelayanan Pasien Gawat Darurat*. Jakarta, Universitas Indonesia.
- Rijadi, S. 1997. *Pelatihan Manajemen Unit Gawat Darurat, Pokja Kajian Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pusat Penelitian Kesehatan Universitas Indonesia.
- Singh, R., Singh, A., Singh, R. D., & Singh, G., 2013. *Improvement of workflow and processes to ease and enrich meaningful use of health information technology. Advances in Medical Educational Practice*. Bethesda MD: Dovepress.

- Siregar, C.J.P., 2004. *Farmasi Rumah Sakit. Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sudjana, D. 2001. *Metode & Metode Pembelajaran Partisipatif*. Bandung: Falah Production.
- Supriyatna, Y. 2013. *Analisis Kesesuaian Antara Beban Kerja terhadap Jumlah SDM SAP Operasional Divisi Information Technology Shared Services: Studi Kasus PT XYZ*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Stolovitch, H.D., & Beresford, B., 2012. *The development and evolution of human performance improvement*. In R.A. Reiser & J.V. Dempsey (Eds.), *Trends and issues in instructional design and technology, 3<sup>rd</sup> Edition*. Boston: Pearson.
- Virgin, F. 2000. *Analisis Proses Pelayanan Terhadap Pasien Yang Akan Menjalani Operasi Cito di Instalasi Rawat Darurat RSUP Fatmawati Pada Periode 14 Juni - 13 Juli 2000*. Jakarta: Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- White, B., & Biddinger, P., 2012. Boarding inpatients in the emergency department increases discharged patient length of stay. *The Journal of Emergency Medicine*, pp. 230-235.
- Yaslis, I. 2002. *Perencanaan Sumber Daya Manusia Rumah Sakit*. Yogyakarta: UGM.
- Zimmerman, B. J. 2002. Becoming a Self Regulated Learner: An Overview Theory into Practice. *Journal of Education Psychology*.