

Daftar Pustaka

- Adesola, S., & Baines, T. (2005). Developing and evaluating a methodology for business process improvement. *Business Process Management Journal* , 11 (1), 37-46.
- Antonucci, Y. L., & Goeke, R. J. (2011). Identification of appropriate business responsibilities and position for business process management success: seeking a valid and reliable framework. *Business Process Management Journal* , 17, 127-146.
- Aquilano, N. J., Jacobs, F. R., & Chase, R. B. (2006). *Operation management for competitive advantage* (11 ed.). New York: MC Graw-Hill.
- Atmoko, T. (2011). Standar prosedur operasional (SOP) dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.
- Berita Negara Republik Indonesia. (2012, Januari 18). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*. Retrieved July 13, 2018, from ditjenpp.kemerkumham.go.id:ditjenpp.kemerkumham.go.id/arsip/bn/2012/bn122-2012.pdf
- Coskun, S., Basligil, H., & Baracli, H. (2008). A weakness determination and analysis model for business process improvement. *Business Process Management Journal* , 243-261.
- Dwiyanto, A. (2011). *Reformasi business process dalam organisasi pemerintah*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Falahah. (2012). Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis Administrasi Diklat studi kasus sistem informasi diklat XYZ. 1-7.
- Gasperz, V. (2008). *Lean six sigma*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Harrington, H. (1991). *Business Process Improvement*. Mc Graw-Hill.
- Ishikawa, K. (1976). Diagram tulang ikan.
- Lembaga Administrasi Negara. (2011). *Modul analisis proses bisnis instansi pemerintah*. Jakarta: Pusat kajian manajemen pelayanan LAN.
- Lembaga Administrasi Negara. (2011). *Modul analisis proses bisnis instansi pemerintah*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Lembaran Negara Republik Indonesia. (2009, Oktober 13). *Undang-Undang No. 36*. Dipetik Desember 2017, 13, dari peraturan.go.id:peraturan.go.id/uu/nomor-36-tahun-2009.html
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2011). *Pedoman penataan tatalaksana (business process)*.

- PJT RSCM. (2017, November 29). *Unit Pelayanan Jantung Terpadu*. Retrieved from rscm.co.id:
https://rscm.co.id/index.php?XP_webview_menu=0&pageid=86
- Prof.dr.A.A.Gde Muninjaya, M. (2012). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta:
Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Thoha, M. (1990). *Beberapa aspek kebijaksanaan birokrasi*. Yogyakarta: Media Widya Mandala.
- World Health Organization. (2018). *Health Services*. Retrieved Januari 25, 2018, from
www.who.int: www.who.int/topics/health_services/en