

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, J., Rudiansyah, & Pratama, R. Y. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) Puskesmas Sungai Durian. *Jurnal Perkam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 5(1), 48–51. <http://ojs.stikara.ac.id/index.php/JUPERMIK/article/view/60/60>
- Bunet, G. C. E., Lolo, W. A., & Rumondor, E. M. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*, 9(3), 397. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/pharmacon/article/view/30024/29072>
- Buton, M. ., Kaunang, R. ., & Jocom, S. G. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Warunk Bendito Di Kawasan Megamas Manado. *Agri-Sosioekonomi*, 15(1), 159. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jisep/article/view/23590>
- Claudia, I., & Masturoh, I. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di TPPRJ RSUD Kota Banjar. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 3(2), 1–7. <https://ijhim.stikesmhc.ac.id/ojsdata/article/download/160/73/624>
- Darwati, L. (2018). Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. *Journal for Quality in Women's Health*, 1(2), 28–34. <https://jqwh.org/index.php/JQWH/article/view/14>
- Dwi Lestari, D., Khodijah Parinduri, S., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, 3(3), 231–240. <https://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR/article/view/4172/2373>
- Febrianil, A., Surip, M., & Gunawan, E. (2023). Analisa Kepuasan Pasien Ditinjau dari Aspek Mutu Pelayanan Dibagian TPPRJ di Rumah Sakit Ibu dan Anak dr. Djoko Pramono Karawang. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 15(1), e1056--e1056. <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/download/1056/984/5612>
- Hafiza, A. L. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien BPJS di Pendaftaran Unit Rawat Jalan RSUD Banyumas. 3, 8076–8083. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/4529>
- Hamdan, S. S. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS dalam Pelayanan Kesehatan di RS Muhammadiyah Kota Bandung. 10(3), 1896–1902.

<https://www.journal.lembagakita.org/jemsi/article/view/2482/1852>

Hanif, N. Z., & Yunengsih, Y. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan pasien rawat jalan pada bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien di rumah sakit x kota bandung*. 8, 2958–2965. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/29171/20931>

Hardin, F., & Manai, M. E. S. (2024). Hubungan Tingkat Stres Dengan Tingkat Hipertensi Usia Produktif Dipuskesmas Eho, Hibala Kabupaten Nias Tahun 2023. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 18(1), 45–55. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/4868/0>

Haryanti, H., Winarti, W., & Pramono, J. (2023). *Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Negoro Kabupaten Sragen*. 12(1). <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/MAP/article/view/8073>

Hendrati Rahayu, A., & Tri Antika, W. (2022). *Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit TNI AU DR. M. SALAMUN Bandung*. 16(1). <https://ejournal.poltektedc.ac.id/index.php/tedc/article/view/554/422>

Imam, C. W., Anugrahanti, W. W., & Rahayu, R. P. (2022). Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 298. <https://journal.ummat.ac.id/index.php/jpmb/article/view/7282>

Indriyani, V., & Herfiyanti, L. (2021). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bina Sehat. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(7), 882–892. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i7.139>

Irawati, A. D., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2021). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(1), 36–41. <https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/klinik/article/view/163/142>

Islamia, A. (2023). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Reservasi/Booking Rawat Jalan. *Jurnal Riset Kesehatan Poltekkes Depkes Bandung*, 15(2), 486–492. <https://doi.org/10.34011/juriskesbdg.v15i2.2356>

Ivany, T., Indawati, L., & Sonia, D. (2023). *Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Kembangan Jakarta*. 4, 5788–5796. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/21941/15998>

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2018. (n.d.). *Profil Kesehatan Indonesia 2017* (Vol. 1227, Issue July). <https://doi.org/10.1002/qj>
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK.01.07/MENKES/312/2020 Tentang Standar Profesi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.* (n.d.). <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203%0Ahttp://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/>
- Khalimah, V. N., & Pantiawati, I. (2022). Studi Literatur Review Analisis Perbedaan antara Kualitas Pelayanan Pasien BPJS dengan Umum di TPPRJ Rumah Sakit dan Puskesmas di Indonesia. *Bidan Prada: Jurnal Publikasi Kebidanan*, 13(1), 35–46. <https://ojs.stikesylpp.ac.id/index.php/JBP/article/view/557>
- Kurniawati, R., & Kusumawardhani, O. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Petugas dalam Pelayanan Waktu Tunggu Pasien di Rumah Sakit. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNas)*, 44, 125–136. <https://ojs.uib.ac.id/index.php/sikenas/article/view/2844/2068>
- Liong, C. M., Kolibu, F. K., & Rumayar, A. A. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bengkol. *Kesmas*, 8(7), 173–179. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/26586>
- Listyorini, P. I., Pratiwi, P., Santoso, S. L. P., & others. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Sawit Boyolali. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 529–537. <https://ojs.uib.ac.id/index.php/sikenas/article/view/2109>
- Melliniawati, T., Syari, W., & Chotimah, I. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022. *Journal Pegguruang: Conference Series*, 5(1), 432. <https://ejournal2.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR/article/view/276>
- Mulyawati, I. (2023). *Gambaran Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya*. <http://repo.poltekkestasikmalaya.ac.id/2752/>
- Noortuty, A., & Husin. (2020). Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan TPRPJ di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin. *Jurnal Kesehatan Indonesia (The Indonesian Journal of Health)*, Vol. X, No. 3, Juli 2020, X(3), 128–132. <https://journal.stikeshb.ac.id/index.php/jurkessia/article/view/283/165>
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Bandung

- Nur'aini. (2019). *Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Para Medis terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah*.
<https://fe.ummmetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/download/345/237>
- Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(4), 471–480.
<https://publikasi.polije.ac.id/j-remi/article/download/2310/1758/12329>
- Pangaribuan, H. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN JALAN RSUD UNDATA PALU Pendahuluan Kepuasan pasien adalah perasaan tentang Standar Pelayanan Minimal. *Journal of Borneo Holistic Health*, 5(1), 98–108.
<http://jurnal.borneo.ac.id/index.php/borticalth/article/view/2686/1758>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. (n.d.).
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit.
- Prihatin, E., Zahirah Jamaluddin, S., & Haerdiansyah Syahnur, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien*. 19(April), 120–133.
<https://ejurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/download/3589/2029>
- Pujilestari Intan, Monica Rizqy Dimas, & Ratiana Widia. (2024). Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Bandung Kiwari. *Jurnal Tedc*, 18(1), 83–87. <https://ejournal.poltektedc.ac.id/index.php/tedc/article/view/785>
- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., Indawati, L., Studi, P., Medis, R., Informasi, D., & Unggul, U. E. (2023). Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023. *Jurnal ...*, 2168–2176.
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16763>
- Putri Cahyani, S. M., Happy Putra, D., & Indawati, L. (2023). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Petugas Pada Loker Pendaftaran Rawat Salsabila Jalan Di

- Pensiunan Pelindo Indonesia Ii Di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4). <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/20379>
- Rahman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi. *Science of Management and Students Research Journal (SMS)*, 3(1), 1. <http://sms.unbari.ac.id/index.php/SMS/article/view/100/196>
- Ratnasari, D., Misnaniarti, M., & Windusari, Y. (2020). Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(2), 74. <https://jurnal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/48366>
- Ridho, M. N. T., Hasanah, U., & Permana, Y. R. (2022). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Kota Mataram*. 6(2), 66–73. <https://jurnal.poltekmmfh.ac.id/index.php/qhim/article/view/496/269>
- Rohaeni, N., Monica, R. D., Rachmawati, G. S., & Pujilestari, I. (2024). *Hubungan Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bandung Kiwari*. 18(1), 25–32. <https://ejournal.poltektedc.ac.id/index.php/tedc/article/view/781>
- Saputra, M., Kusdiana, A., & Yuniar, I. (2020). Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Journal Of Health Care*, 1(1), 1–6. <https://jurnal.umla.ac.id/index.php/JOHC/article/view/188/95>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2), 175–188. <https://jurnal.upertis.ac.id/index.php/JKP/article/view/317/169>
- Setiawan, C. T., & Arum, K. K. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Arif. *Serulingmas Health Journal (SHJ)*, 3(1), 30–35. <https://ejournal.stikesserulingmas.ac.id/index.php/shj/article/view/101/59>
- Sihite, E. K. S. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum Doloksanggul. *Journal Information*, 10, 1–16. <https://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/4262>
- Siti Maisarah, Sri Suparti, & Agustyarum Pradiska Budi. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ditinjau Dari Aspek Mutu Pelayanan Pada Bagian Pendaftaran Di RSUD Mulia Hati Wonogiri. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 1(3), 29–36.

<https://doi.org/10.46808/jhimi.v3i1.48>

- Sugiarto, P., Aprilistiyani, D. W., & Yudianti, S. A. (2020). Analisis Hubungan Persepsi tentang Mutu Pelayanan Rekam Medis dengan Tingkat Kepuasan di Rumah Sakit Analysis of the Relationship between Perceptions of the Quality of Medical Record Services and the Level of Satisfaction in Hospitals Rekam Medis dan Info. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Volume*, 3(2), 91–98. <https://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/RMIK/article/view/6433>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung
- Suhenda, A. (2021). Kepuasan Pasien BPJS PBI terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 72. <https://jmiki.apfirmik.or.id/jmiki/article/view/68/217>
- Suhenda, A., & Hanita, M. R. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Majenang Tahun 2021. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 6(1), 60–67. <https://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/RMIK/article/view/8909>
- Sujawerni. (2015). *SPSS Untuk Penelitian* (p. 254). Pustaka Baru Press. Yogyakarta
- Sulaiman, F., Latupono, F., Rohman, H., & Mardiyoko, I. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. Soetarto Tahun 2018. *JCOMENT (Journal of Community Empowerment)*, 1(1), 18–35. <https://thejournalish.com/ojs/index.php/jce/article/view/381>
- Supriyanti, S., Oriza Satifa, & Rifka Mardhiani. (2023). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022. *PERISAI: Jurnal Pendidikan Dan Riset Ilmu Sains*, 2(1), 83–95. <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/perisai/article/view/169>
- Tambuwun, P. Z., Wowor, R. E., & C. Korompis, G. E. (2020). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang. *Kesmas*, 9(5), 49–55. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/30385>
- Telaumbanua, A. S., Theo, D., & Harahap, J. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Umum Di RSUD Bethesda Gunung Sitoli. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 3(1), 83–101. <https://doi.org/10.55606/jurrike.v3i1.2741>
- Umar, A., Syukur, S. B., & Firmawati, F. (2023). Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei

- Saboe Kota Gorontalo. *Zaitun (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 10(2), 81–90.
<https://prin.or.id/index.php/JURRIKES/article/download/911/971/2513>
- Uswatun Chasanah, aini, Asmo Sutrisno, T., Sri Wariyanti, A., Pandan Arang Boyolali Jl Kantil No, R., Boyolali, K., Boyolali, K., Tengah, J., Mitra Husada Karanganyar Jl Brigjen Katamso Barat, Stik., Papahan Indah, G., Kec Tasikmadu, P., & Karanganyar, K. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Dibanding Sistem Pendaftaran Onsite di RSUD Pandan Arang Boyolali Analysis Of Patient Satisfaction On Online Registration System Compared To Onsite Registration Systemat Pandan Arang Boyolali Hos. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 3(3), 1.
<https://ijhim.stikesmhk.ac.id/index.php/ojsdata/article/download/157/80/638>
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Penumpang Surakarta. *Jurnal Infokes*, 8(1), 57–65. <https://ojs.udb.ac.id/index.php/infokes/article/view/197>
- Wahyuni, S., Siswati, Fannya, P., & Rumana, N. A. (2022). Kepuasan Pasien BPJS PBI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Koja. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.
<https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/3119/2239>
- Widodo, P., Sulisno, M., & Suryawati, C. (2020). Pengaruh Penerapan Perilaku Syariah Dalam Pelayanan Keperawatan, Beban Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit. *Link*, 16(1), 23–30.
<https://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/link/article/view/5596>
- Yakob, A., Kusumawati, Y., Alfiyani, L., Mulyono, D., Rahayu, U. B., Untari, I., Hamranani, S. S. T., & Umam, D. N. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, 45–48.
<https://jsr.lib.ums.ac.id/index.php/jkk/article/view/49/180>
- Yunita, A., Arnawilis, & Irawan, Y. (2021). Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(3), 310–325. <https://jom.hip.ac.id/index.php/rmik>
- Zulfahmidah, Z., & Rahman, R. A. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sendana. *Indonesian Journal of Health*, 2(01), 8–17.
<https://citracendekiacelebes.org/index.php/INAJOH/article/view/28/16>