

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, M., Sriwahyuni, S., Paradhiba, M., & Anwar, S. , & S. (2026). *Hubungan pemanfaatan fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) pada Mobile JKN dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kabupaten Aceh Barat*. Jurnal Kesehatan Marendeng, 10(1), 68–80.
- Bitjoli, V. O., Pinontoan, O., & Buanasari, A. (2019). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran di RSUD Tobelo*. Jurnal Keperawatan, 7.
- Budiarti, A., Harmanto, D., & Ramadhana, A. (2022). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Dr. M.Yunus Bengkulu*. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management), 7, 1–5.
- Donabedian, A. (1998). *The quality of care. How can it be assessed?* . JAMA, 260(12), 23–30.
- Donabedian, A. (2005). *Evaluating the quality of medical care*. The Milbank Quarterly, 83(4), 691–729.
- Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. I. N. (2022). *Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sskit X*. Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional, 506–512. <https://doi.org/https://doi.org/10.47701/sikenas.vi.2104>
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). *Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis*. Healthcare, 11(639).

- Gaol, C. L., Hutagaol, D. A. L., Purba, D., & Siboro, K. (2026). *Pengaruh kompetensi petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien di RSUD Doloksanggul tahun 2026*. Jurnal Medika Kesehatan Baru, 4(1), 8–15.
- Ginting, A., Simbolon, P., & Sihombing, V. (2023). *Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan*. Jurnal Romotif Reventif, 4(2), 539–599.
- Harini, T. L., Mantjoro, E. M., & Tatura, S. N. N. (2023). *Analisis mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat*. Jurnal Sains Dan Teknologi, 4(3), 189–198.
- Heryana, A., Farhana, N. K., Nurmawaty, D., & Handayani, R. (2026). *Kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan rumah sakit pemerintah: Analisis kesenjangan ekspektasi dan persepsi*. Jurnal ARSI: Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 11(3), 66–77.
- Hidayati, & Ismael, Y. (2020). *Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien*. Jurnal Kesehatan, 11(3), 415–418.
- Hilwani, F. A., Bur, N., & Nurbaety. (2024). *Pengaruh physical evidence terhadap kepuasan pada loket pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Kota Makassar*. Window of Public Health Journal, 5(1), 37–46.
- Kemenkes. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu*.
- Kemenkes. (2025). *Monitoring Pelaporan Indikator Nasional Mutu Rumah Sakit di Indonesia*. <https://keslan.kemkes.go.id/inm?tahun=2025&bulan=&search=>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek*

Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>

Kusumawati. (2023). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Kerja*. 7(1), 204–205.

Laila, F. N., & Pramarta, V. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit*. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9. <https://doi.org/https://doi.org/10.51933/health.v9i2.1709>

Masjadi, & Jannah, S. S. (2025). *Dampak pengalaman pasien yang mempengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit*. *Wiraraja Medika: Jurnal Kesehatan*.

Norsehan, N., Hamid, A. Y. S., & Anshari, M. (2023). *Faktor-faktor sistem admisi yang berhubungan dengan kepuasan pasien yang pertama kali dirawat di RSUD X*. *Syntax Idea*, 5(11), 1760–1778.

Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.

Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Ombudsman RI temukan potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan BPJS Kesehatan*. .
<https://Ombudsman.Go.Id/Artikel/r/Ombudsman-Ri-Temukan-Potensi-Maladministrasi-Dalam-Penyelenggaraan-Pelayanan-Bpjs-Kesehatan>.

Prastiyawati, Y. (2024). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kejelasan informasi dalam komunikasi antara petugas pendaftaran rawat jalan dengan pasien di RS Kartini Jakarta*. *Jurnal Assembling*, 3(1).

Putri, N. E., & Putri, S. A. (2024). *Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana Penunjang Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Bagian Ruang Tunggu Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024*. *Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(4), 1901–1908.

- Rahman, F., Maryam, S., Agil, M., Desy, D., Adji, V. A., Mustainah, M., Kurnia, I., Haryono, D., & Borman, M. R. (2025). *Kualitas pelayanan administrasi pasien di Puskesmas Singgani Kota Palu*. PARADIGMA: Jurnal Administrasi Publik, 4(2), 48–62.
- Riswanto, R., Amarta, M. R., & Kholili, U. (2024). *Analisis sistem antrian tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru tahun 2024*. Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal), 4(1), 1–11.
- 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*. Jurnal TEDC, 18(1).
- Rosidah, R., Harokan, A., Priyatno, A. D., & Wahyudi, A. (2024). *Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024*. Cendekia Medika: Jurnal STIKes Al-Ma'arif Baturaja, 9(1), 135–144.
- Santis, R. D. (2026). *Hubungan Kualitas Layanan Pendaftaran Online Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Saskit Tingkat II Udayana Denpasar*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management), 28(4), 146–153.
- Siregar, D. M., & Butar Butar, A. M. (2025). *Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dasar di UPTD Puskesmas Batu Anam Kabupaten Simalungun*. Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran, 4(3), 467–475.
- Situmorang, M., Rahmawati, R., & Farhansyah, F. (2023). *Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota*. J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan, 4(2), 45–51.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

- Sumiyati, I., & Fauziyah, A. F. (2025). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Setia Mitra Tahun 2025*. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, 3(6). <https://doi.org/10.61104/alz.v3i6.2903>
- Tambunan, N., & Pujiati, P. (2025). *Pengaruh waktu tunggu, kecepatan pelayanan, dan sikap petugas dengan kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di RSUD Kota Bogor*. Jurnal Ilmiah Kesehatan, 24(1).
- Tarna, Y., Olivia, T., Listyorini, P. I., & Noor, H. L. (2026). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perilaku Petugas terhadap Kepuasan Pasien pada Layanan Administrasi di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali*. Jurnal Ilmu Farmasi Dan Kesehatan, 2(2), 244–258.
- Utomo, A. Y. S., Widjanarko, B., & Shaluhiah, Z. (2023).). *Mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit: Literature review*. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 6(8), 1708–1714.
- Wardati, J., Purba, Y. T., Purba, S. W., & Khairunnisa, P. (2026). *Analisis faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang poli obstetric dan gynecology Rumah Sakit Wulan Windi Medan tahun 2025*. Jurnal Ilmiah, 4(3).
- World Health Organization. (2021). *Towards eliminating avoidable harm in health care - Plan de acción global para la seguridad del paciente 2021-2030*.
- World Health Organization. (2023). *atient experience and health service quality: Global report 2023*. World Health Organization.
- Yakob, A., Kusumawati, Y., Alfiyani, L., Muliyono, 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 Kesehatan, 3(1), 45–48.
- Yang, J., Liu, F., Yang, C., Wei, J., Ma, Y., Xu, L., Xie, J., & Wang, J. (2025). *Application of Donabedian Three-Dimensional Model in Outpatient Care*

Quality: A Scoping Review. In Journal of Nursing Management (Vol. 2025, Number 1). John Wiley and Sons Ltd. <https://doi.org/10.1155/jonm/6893336>

Ziraluo, T. E. N., Lasmaida, A. L., & Sembiring, F. (2024). *Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Elisabeth Medan*. Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 3(3), 174–181.