

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R., Wardhani, N., & Saputra, H. T. (2025). Pengaruh Layanan Rekam Medis Elektronik Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mangli. 15(4).
- Amarin, S., Wijaksana, T. I., Bisnis, A., & Telkom, U. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). 4(1), 37–52.
- Amran, R., Wahyuni, Z., Eldrian, F., Lestari, D. L., Hidayaturrahmi, H., & Syahara, M. J. (2026). Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap implementasi sistem pendaftaran *online* di rumah sakit swasta Islam Siti Rahmah. *Nusantara Hasana Journal*, 5(8), 64–69. <https://doi.org/10.59003/nhj.v5i8.1844>
- Arnita, H., & Yunengsih, Y. (2024). Pengaruh penerapan aplikasi pendaftaran *online* terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi (JIMIK)*, 5(3). <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219>
- Boza Bocanegra, C., Peña, D., Yapuchura, E. R., & Villena-Reyes, D. (2024). Exploring the influence of chatbots in healthcare: Systematic review. *Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology*. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2024.1.1.1671>
- Chasanah, U., Sutrisno, T. A., & Wariyanti, A. S. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran *Online* Dibanding Sistem Pendaftaran Onsite di RSUD Pandan Arang Boyolali. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 3(3), 1–7.
- Falah, F. (2021). Pengaruh Penerapan Aplikasi *Chatbot* Sebagai Media Informasi *Online* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Primer Di Masa Pandemi COVID-19. 2, 18–23.
- Faujiah, I. N., & Raraswati, R. P. (2025). AI-powered WhatsApp chatbots for maternal and child health: A quasi-experimental study among pregnant women in Indonesia. *Jurnal Cakrawala Promkes*, 7(2). <https://doi.org/10.12928/jcp.v7i2.13858>
- Ginting, A., Gaol, H. L., Gabriel, U., & Laowo, D. (2025). Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. 15(2), 205–215.

- Halwa, I., & Kariema, E. (2021). Evaluation and Implementation Registration of Outpatient with *Online* Systems at Health Services Center. *Journal for Quality in Public Health*, 4(2), 106–112. <https://doi.org/10.30994/jqph.v4i2.198>
- Hartanti, L. K., & Antonio, F. (2022). The effect of service quality dimensions on hemodialysis patient satisfaction in Indonesia. *Indonesian Journal of Health Administration*, 10(1), 50–59. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.50-59>
- Hasanah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pendaftaran *Online* (Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. 2.
- Hidayah, N., Bachtiar, A., & Candi, C. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit: Systematic review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 6300–6308. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.37178>
- Idea, A., Journal, H., Indriani, N., Duana, M., Murdani, I., Studi, P., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., & Umar, U. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran *Online* Pada BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN. 4(03), 161–167.
- Ishak, S., Koniyo, M. H., & Pakaya, N. (2022). Analisis pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi skripsi dan kerja praktek (SISKP) Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Gorontalo. *Diffusion: Journal of Systems and Information Technology*, 2(1).
- Jasim, K. M., Malathi, A., Bhardwaj, S., & Aw, E. C.-X. (2025). A systematic review of AI-based chatbot usages in healthcare services. *Journal of Health Organization and Management*, 39(6). <https://doi.org/10.1108/JHOM-12-2023-0376>
- Khasanah, A. N., Yulida, R., Seha, H. N., & Yogyakarta, P. I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Daftar *Online* di RSU Islam Klaten. 14(November), 124–132.
- Koca, M., & İnceoğlu, F. (2025). Determining the relationship between e-health literacy and personal health system and patient satisfaction using structural equation model: an example of a training and research hospital.
- Krismilaninghati, N. P. L., Karsana, I. W. W. K., & Miswarihati, I. A. (2022). The effectiveness of using the *online* registration system of outpatient in Udayana Hospital-Level II. *Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi*, 1(1). <https://doi.org/10.70304/jmsi.v3i03.66>

- Kusumawati, N. R. D., Widjanarko, B., & Jati, S. P. (2026). The impact of online registration systems on patient satisfaction and outpatient service delivery: A scoping review. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 8(2).
- Nugroho, D., Yoshida, E., & Pujiatmika, R. (2025). Analisis Pengaruh Penerapan Pendaftaran *Online* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Puskokkes Polri Tahun 2024. 11(2), 161–180.
- Panca, S., Bandar, B., & Mei, A. (2023). Pengaruh Sistem Pendaftaran *Online* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. 13(September 2025), 213–219.
- Parantri, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Analisis pengaruh faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dalam perspektif manajemen rumah sakit: Systematic literature review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(1), 223–235. <https://doi.org/10.55606/jurrikes.v2i1.1066>
- Primadhani, S. W., Ilyas, Y., & Atthahirah, A. I. (2023). Sistem pendaftaran *online* sebagai suatu strategi peningkatan layanan rumah sakit: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(1), 20–26. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i1.3075>
- Pujiatmika, et al. (2024). Analisis pengaruh penerapan pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK I Puskokkes Polri. *Jurnal Teknologi Informasi*. <https://doi.org/10.47575/jpkm.v4i1.475>
- Putri, D. A., Sutrisno, T. A., & Wariyanti, A. S. (2023). Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di RSKIA Sadewa Yogyakarta. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 3(2), 1–6.
- Ramadani, N. D. W., Listyorini, P. I., & Sari, D. P. (2025). Perbedaan tingkat kepuasan pasien pada sistem pendaftaran online dan offline di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ilmu*. <https://doi.org/10.69714/ygrx1p15>
- Reports, S. (2025). Service quality as a driver of perceived value satisfaction and revisit intention in Indonesia. *Scientific Reports* Article in Press.
- Rismayanti, M., & Sarah, S. (2021). Pengaruh Kualitas Informasi Dalam Ulasan *Online* dan Kualitas Situs Web Terhadap Kepercayaan Konsumen Pada Situs Web Perjalanan Wisata (Studi Pada Traveloka). 7(1), 33–42.
- Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Nursing. 5(1), 60–66.
- Rumana, N. A., Putra, D. H., Widjaja, L., Maharami, I., & Hidayat, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran *Online* Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di RSUP Fatmawati. 4(1).

- Salim, N. A., Hani, U. R. M., & Runggandini, S. A. (2024). Hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna layanan rekam medis elektronik (RME) di rawat jalan RSUD Queen Latifa Yogyakarta. *JOHAR (Journal of Hospital Administration Research)*, 1(1), 22–31. <https://doi.org/10.35706/johar.v1i01.11256>
- Salsabilla, T. G., Rumana, N. A., & Sonia, D. (2023). Perbedaan Kepuasan Pasien berdasarkan Sistem Pendaftaran *Online* dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat. 2(5), 1003–1008. <https://doi.org/10.55123/insologi.v2i5.2755>
- Sampurno, L. E., & Rani, F. (2024). Tinjauan kepuasan pasien rawat jalan menggunakan pendaftaran *online* di Rumah Sakit TK II Dustira Cimahi. *Jurnal Kesehatan*. <https://doi.org/10.47575/jks.v5i1.201>
- Santhosa, P. W., Purwanti, I. S., & Subhaktiyasa, P. G. (2024). The relationship between the quality of the online registration system and the satisfaction level of outpatient patients. *Jurnal EduHealth*, 15(4), 1015–1021.
- Saputra, M. G., Nurdiana, F., & Mahfiroh, A. P. (2020). Hubungan Pendaftaran *Online* dan *Offline* Dengan Kepuasan Pasien. 1(1), 1–7.
- Sari, N., Ervianingsih, E., & Zahran, I. (2023). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen RS 'X' Kota Palopo. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 15(1), 4–12.
- Suandari, P. V. L., Nugraha, I. N. A., & Sutrisnawati, N. N. D. (2024). The relationship of the online registration system quality and the effectiveness of service time with patient satisfaction. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 6(3), 1281–1292. <https://doi.org/10.37287/ijghr.v6i3.3130>
- Tami, Y., & Sarwadhamana, R. J. (2021). Implementasi Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. 4(2).
- Triana, N., & Darmansyah, M. A. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Surakarta. 12, 17–23.
- Ursula, F. B., & Saryatmo, M. A. (2024). Studi mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(1), 138–149. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i1.28407>

- Usmiasari, T. T., Wikansari, N., Harsiwi, T., & Insani, N. (2024). Hubungan Pelayanan Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Bantul I. 7(2), 92–99.
- Vicramaditya, P. B. (2021). Pengaruh kualitas informasi dan persepsi nilai terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan ojek *online*. 10(2), 325–341. <https://doi.org/10.14414/jbb.v10i2.2379>
- Wahyuni, W., Asna, A., & Hidayat, C. W. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien: Studi pada rumah sakit swasta di Kota Malang. *MBR (Management and Business Review)*, 8(2), 207–220. <https://doi.org/10.21067/mbr.v8i2.10610>
- Wahyuni, A. T., & Gunawan, E. (2024). Tinjauan penerapan pendaftaran *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 2990–2995. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i2.29527>
- Widianto, H., Kuswiadji, A., & Kartika, K. (2023). Pengaruh sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 67–74. <https://doi.org/10.47575/jpkm.v4i1.475>
- Yunengsih, Y., Gesta, F., & Hidayat, E. (2025). Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor. 10(1), 157–169.