

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F. (2019). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Ariyanti, N. C. D. (2021). Determinan *customer satisfaction dan customer loyalty* pada klinik kandungan. *Implementasi Manajemen & Kewirausahaan*, 1(1), 30-42.
- Astuti, S. I., Arso, S. P., & Wigati, P. A. (2015). Analisis standar pelayanan minimal pada instalasi rawat jalan di RSUD Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 103-111.
- Ayunda, M. K. Salshabilah, and B. Al Aufa, 2020. "Gambaran Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online* Rumah Sakit: Tinjauan Sistematis," *IAKMI Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, vol. 1, no. 2, pp. 89–100.
- Cao, W. *et al.*, 2011. A Web-Based Appointment System to Reduce Waiting for Outpatients: A Restropective Study. *BMC Health Services Research*, 11(318).
- Budi, Savitri Citra. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Darmayanthi, N. K. D., Supriliyani, N. W. & Yudartha, I. P. D., 2019. Kualitas Sistem Pelayanan Kesehatan Berbasis *Online* Melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Kota Depansar. *Citizen Charter*, I(2), pp. 1-12.
- Dewi, R., & Alfay, T. (2023). PELAYANAN SISTEM RUJUKAN *ONLINE* BAGI PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS MUTIARA BARAT KABUPATEN PIDIE. *ASIA-PACIFIC JOURNAL OF PUBLIC POLICY*, 9(2), 231-241.
- Fajri, Azda Aulia (2022) Penerapan Asas Keadilan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan (Studi Analisis Pemenuhan Hak Peserta Bpjs Kesehatan Di Kabupaten Tegal). Masters thesis, Universitas Katholik Soegijapranata Semarang.
- Falah, Ikhwan Nur, 2018. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pasien Peserta BPJS Kesehatan (Studi Kasus di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tasik Medika Citratama (TMC). Skripsi. Universitas Siliwangi, Kota Tasikmalaya

- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(4).
- Herjunianto. Dewanto (2014). Pengaruh waktu tunggu terhadap wait satisfaction pasien di instalasi rawat jalan rsal dr. Ramelan. *Jurnal aplikasi manajemen*, 12(2), 248-257.
- Hariputra, R. P., & Defit, S. (2022). Analisis Sistem Antrian dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Menggunakan Metode Accidental Sampling. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 70-75.
- 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), 298-302.
- Kelarijani Jafari SE, Jamshidi R, Heidarian AR, Khorshidi M (2014). *Evaluation of factors influencing patient satisfaction at social security hospitals in Mazandaran province, North of Iran*. *Caspian J Intern Med* 5(4): 232-234
- Keputusan Menteri kesehatan Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102-112.
- Listyorini PI, Rosella L. 2019. Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Gajah Surakarta.
- Mardiati, N., Fitriyanti, F., Wahyunita, S., Widiyanti, R. D., & Habibah, E. (2018). Hubungan Jenis Fasilitas Kesehatan Dan Status Kepesertaan Dengan Kepuasan Pasien Peserta JKN Terhadap Pelayanan Kefarmasian: Studi Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Banjarbaru. *JCPS (Journal of Current Pharmaceutical Sciences)*, 1(2), 54-62.
- Masniah. (2015). *An Implementation of Outpatient Online Registration Information System of Mutiara Bunda Hospital*. *International Journal of Advanced Research in Artificial Intelligence*, 4(12), 9–16. <https://thesai.org/Publications/ViewPaper?Volume=4&Issue=12&Code=ijarai&SerialNo=2>
- Nisa, L. S., Maliani, M., Fitriyanti, S., & Siska, D. (2020). Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 15(1), 51-62.

- Nugroho & Hariani, 2018. Inovasi Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit Umum Daerah.
- Nusa, M., Maramis, F. R., & Korompis, G. E. (2018). Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat Dengan Kepuasan Jasa Pelayanan di Puskesmas Jasa Pelayanan di Puskesmas Kombos Kota Manado. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 7(5), 1-7. [https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article /view/22497](https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22497)
- N. A. Rina, F. Wahyudi, and A. Margawati, "PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PRAKTEK DOKTER MANDIRI DAN KLINIK SWASTA (STUDI KASUS KECAMATAN TEMBALANG SEMARANG)," *Jurnal Kedokteran Diponegoro (Diponegoro Medical Journal)*, vol. 6, no. 2, pp. 930-939, Jun. 2017. <https://doi.org/10.14710/dmj.v6i2.18603>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/20
- Pohan, Imbalo S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. EGC: Jakarta; 2007
- Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
- Purwolarang, R. M., Alis, N., KM, S., & KM, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dan Puskesmas: Kajian Literatur (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- 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.
- Putri, F. Z., & Frinaldi, A. (2019). Efektivitas rujukan *online* bagi pasien rawat jalan dalam program jaminan kesehatan nasional (JKN) di kota solok. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 28-38.
- Rahmawati, E. D., Wigati, P. A., & Kusumastuti, W. (2023). Penerimaan Pasien Terhadap Layanan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan di RSUD Wonosari dengan Metode UTAUT-2. *Jurnal Riset Kesehatan Masyarakat*, 3(3), 112-126.
- Ramadhan, H. A., Arso, S. P., & Nandini, N. (2021). Analisis Faktor–Faktor Yang Berhubungan Dengan User Satisfaction Terhadap Sistem Rujukan *Online* Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 9(3), 407-413.

- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.
- Rohman, H., Wati, A. K., & Kurniawan, A. (2022). Implementasi Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Puskesmas. *Jurnal Pengabdian Masyarakat-Teknologi Digital Indonesia.*, 1(1), 42-51.
- Saputra, M.G., Ari Kusdiana, Suratmi, Yuniar. 2020. Pengaruh Pelayanan Pendaftaran *Online* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *JOHC. Online* : <http://johc.umla.ac.id/index.html>
- Salsabilla, T. G., Rumana, N. A., Sonia, D., & Muniroh, M. (2023). Perbedaan Kepuasan Pasien berdasarkan Sistem Pendaftaran *Online* dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat. *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*, 2(5), 1003-1008.
- Salshabilah, S. A. M. K., & Al Aufa, B. (2020). Gambaran Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online* Rumah Sakit: Tinjauan Sistematis. *IAKMI Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 1(2), 89-100.
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 53-64.
- Shalihin, F., Wicaksono, A. P., Farlinda, S., & Pratama, M. R. (2022). Perancangan dan Pembangunan Sistem Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan di RSUD Asembagus Situbondo. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 12-23.
- Sholihah, N., & Parinduri, S. K. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019. *Promotor*, 3(6), 585-597.
- Solihah, A. A., & Budi, S. C. (2018). Keefektifan Sistem Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 1-6.
- Surayya, R. (2018). Pendekatan kualitatif dalam penelitian kesehatan. *AVERROUS: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Malikussaleh*, 1(2), 75-83.
- Schoenfelder, T., Klewer, J., dan Kugler, J., (2010). *Factors Associated with Patient Satisfaction in Surgery: The Role of Patients' Perceptions of Received Care, Visit Characteristics, and Demographic Variabels*. *Journal of Surgical Research*, 164: 53 –59
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 8(1).

- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543-552.
- Waworuntu, M. Y., Lumi, W. M., & Surya, W. S. (2023). PEMAHAMAN PASIEN MENGENAI PENGGUNAAN PENDAFTARAN *ONLINE* DI RAWAT JALAN RSU GMIM BETHESDA TOMOHON. *PREPOTIF: JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 7(3), 16659-16674.
- Wijaya, A., Rizkyawan, M. Y., Pitoyo, A. Z., Suryandari, E. S. D. H., & Sangkot, H. S. (2023). MODEL RANCANGAN APLIKASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN BERBASIS WEB DI KLINIK DOKTER X. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 6(1), 74-88.
- Wijaya, lily and Dewi, Deasy Rosmala. 2017. *Manajemen Informasi Kesehatan II : Sistem dan Sub Sistem Pelayanan RMIK*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Yunita, N., Ningsih, E. R., & Husin, H. (2023, May). Studi Deskriptif Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Sistem *Online* Di Rumah Sakit Islam Banjarmasin. In *Prosiding Seminar Nasional Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan*.
- Yohana. Prosedur pelayanan rawat jalan yang baik [Internet]; Oktober 2015. [Diakses oleh: Fitri, tanggal: 01 Agustus 2017]. Tersedia di <http://www.yohandawordpresscom.htm/>