

## DAFTAR PUSTAKA

- Afiah, N., 2018, 'Pengaruh Keamanan, Reputasi, dan Pengalaman Terhadap Trust Pengguna Internet Untuk Bertransaksi Secara Online', *JEKPEND: Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 1(2), 58.
- Agus Muhyidin, M., Sulhan, M.A. & Sevtiana, A., 2020, 'Perancangan UI/UX Aplikasi My CIC Layanan Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Aplikasi Figma', *Jurnal DIGIT*, 10(2), 208–219.
- Alfarisdon, A., Sumijan, S. & Nurcahyo, G.W., 2021, 'Kompetensi yang Optimal Terhadap Penilaian Kinerja Guru dengan Metode Simple Additive Weighting', *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 156–161.
- Algifari, 2016, *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, Badan Penerbitan Fakultas Ekonomi (BPFE Yogyakarta), Yogyakarta.
- Andriani, L., 2023, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online dengan Aplikasi Whatsapp Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang* – PhD thesis, Universitas Widya Husada Semarang .
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat, D., Yani Km, J.A., Selatan, K., Kesehatan Ibu, D., dan Kesehatan Reproduksi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat, A. & Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara Jl Basuki Rahmat Desa Babirik Hilir, P.R., 2019, *Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Luang*, vol. 6.
- Astiena, A.K., Hadiguna, R.A., Iswanto, A.H., Hardisman, H., Irfan, D. & Hariselmi, H., 2020, 'Sistem Penjadwalan Poliklinik Rawat Jalan Berbasis Manajemen Lean di RSUD Kota Padang', *Jurnal Warta Pengabdian Andalas*, 27(4), 235–244.
- Aula Rumana, N., Happy Putra, D., Widjaja, L., Maharami, I. & Hidayat, R., 2021, *Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran Online Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di RSUP Fatmawati*, vol. 4.
- Aulia, G., Fadhilah, H., Indah, F.P.S., Pratiwi, R.D. & Cahyani, T.D., 2022, 'Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten', *Health and Medical Journal*, 4(2), 70–75.

**Nabila Erinaputri, 2024**

**ANALISIS KUALITAS IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA TAHUN 2024**

UPN "Veteran" Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
 [www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

- Balqis Shofiana, N., Pawelas Arso, S. & Yunila Fatmasari, E., 2019, 'Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 2356–3346.
- Budiyatno, K.C., 2022, 'Transformasi Digital Sebagai Bagian dari Strategi Pemasaran di Rumah Sakit Siloam Palangka Raya Tahun 2020', *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 8(2), 66–73.
- Fanny, N., Adi, K. & Jati, S.P., 2020, 'Penerapan Model Hot Fit pada Evaluasi Sistem Informasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja di RSUD Dr. Moewardi', *MEDIA KESEHATAN MASYARAKAT INDONESIA*, 19(1), 19–25.
- Firmana, I.C., Amalia, S.G. & Syahputra, T.A., 2022, 'Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi JKN Mobile dengan Menggunakan Metode Servqual di Klinik Beringin', *Jurnal Sistem Informasi STMIK Antar Bangsa*.
- Ghalliya Salsabilla, T., Aula Rumana, N., Sonia, D. & Muniroh, 2023, 'Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran Online dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat', *Jurnal Sains dan Teknologi Insologi*, 2(5), 1003–1008.
- Haris Pujianto, st, Siti Rokhmah, nd, Teknologi Bisnis AAS Indonesia Surakarta, I. & Slamet Riyadi No, J., 2021, *Analysis of 'E-Patient UNS' Application System for Online Registration of UNS Hospital Patients*, vol. 02.
- Harminto, Fipiana, W.I. & Lusiana, V., 2021, 'Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual', *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(2), 102–111.
- Hendra Rohman, Riki Dwi Saputra & Ulfah Maulida Nur Sholiha, 2021, 'Penyesuaian Kegiatan Pelayanan dan Pengelolaan Unit Kerja Rekam Medis Selama Masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas', *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(5), 897–904.
- Hengky Krismanto & Surya Irianto, 2020, *Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai*.
- Herman, H., 2022, 'Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study in Educational Institutions', *ADPEBI International Journal of Business and Social Science*, 2(1), 39–45.
- Hilda Agustin, B., 2021, 'Pengendalian Internal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Kepada Rumah Sakit Bhayangkara Kediri', *E-Journal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(10), 849–858.

**Nabila Erinaputri, 2024**

**ANALISIS KUALITAS IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA TAHUN 2024**

UPN "Veteran" Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

- Immanuel, G.A. & Setiawan, R., 2020, 'Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik', *KURAWAL Jurnal Teknologi, Informasi, dan Industri*, 3(2), 181–190.
- Irawan, B., Kurnia, R.A., Sitanggang, E.D. & Achmady, S., 2020, 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality', *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 3(1), 58–64.
- Jannah, M., Rizany, I., Setiawan, H., Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran, P. & Lambung Mangkurat, U., 2020, *Perbandingan Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura*, vol. 4.
- Kadam, Y.O., 2022, 'Analisis E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Dampaknya Pada Citra Rumah Sakit Advent Bandung', *Jurnal Indonesia Membangun*, 21(1).
- Kemendes, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014*.
- Kemendes, 2018, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018*.
- Kemendes, 2019, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019*.
- Kemendes, 2022, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022*.
- Kevin Effendi & Stella Junita, 2020, 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019', *Excellent Midwifery Journal*, 3(2).
- Kotler, P. & Amstrong, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Ke Dua Belas*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Li, W., Shen, S., Yang, J., Guo, J. & Tang, Q., 2022, 'Determinants of Satisfaction With Hospital Online Appointment Service Among Older Adults During the COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study', *Frontiers in Public Health*, 10.
- Lin, C.F., Fu, Y.C., Lin, L.S. & Fu, C.S., 2022, 'Minimal Human Interaction in Hospitals: Effective Online Registration System Design', *SAGE journals*, 12(3), 1–16.

**Nabila Erinaputri, 2024**

**ANALISIS KUALITAS IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA TAHUN 2024**

UPN "Veteran" Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

- Lulejian, A. & Cantor, M.N., 2018, 'Measuring Patient and Staff Satisfaction Before and After Implementation of a Paperless Registration System', *Journal Healthcare Management*, 63(3).
- Made Deviana Widiyanti, N., Patria Jati, S. & Tiyas Budiyantri, R., 2021, 'Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Sistem Informasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Nasional Diponegoro Kota Semarang', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3).
- Mardeyanti, Karningsih, Siti Masitoh, Fauziah Yulfitria & Elly Dwi Wahyuni, 2022, *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Pada Masa Pandemi COVID 19 di PMB Bidan Ani Wahyu, Prosiding Seminar Poltekkes Jakarta*, Jakarta.
- Masrulloh, M., Suprpto, S.I. & Peristiowati, Y., 2020, 'Analysis of the Dimension of the Quality of Service with Online Registration System Again to Increase Patient Satisfaction in Outpatient Room of Jombang General Hospital', *Journal for Quality in Public Health*, 3(2), 239–247.
- Mayliandri Indraswari, L. & Putri Aria Gita, A., 2022, *Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan Kota Surakarta dengan Menggunakan Metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*.
- Mohammad, A., 2021, 'Pemanfaatan Instant Messenger Telegram Sebagai Alat Penyebaran Paham Radikal Di Indonesia', *Jurnal Studi Islam*, 18(1).
- Mulyono, K.K., Wardani, A.S. & Sucipto, S., 2022, 'Pengukuran Kesuksesan Website Universitas Menggunakan Metode Delone and Mclean', *JSITIK: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Komputer*, 1(1), 64–76.
- Napitupulu, R.I., Fikri Mauludin, M., Gianadevi, F. & Rumambi, T., 2023, 'Rancang Bangun Aplikasi Konversi File Berformat Image Menjadi File Berformat TXT', *Jurnal Cahaya Mandalika*, 4(2), 796–804.
- Naveed, R.T., Albassami, A.M., Ahmad, N. & Moshfegyan, M., 2019, 'Patient Satisfaction through modified SERVQUAL Model', *Pacific Business Review International*, 11(7), 96–106.
- Ni Luh Putu Ratih Ariani, Agus Donny Susanto & I Wayan Widi Karsana, 2022, 'Analisis Efektivitas Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Pada UPTD Puskesmas Kerambitan Kabupaten Tabanan', *Journal Health Care Media*, 6(2).
- Osman, Z., Alwi, N.H. & Khan, B.N.A., 2016, *A Study of Mediating Effect of Attitude on Perceived Ease of Use and Students Intention to Use Online Learning Platform Among Online Learning Institutions in Malaysia*.

**Nabila Erinaputri, 2024**

**ANALISIS KUALITAS IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA TAHUN 2024**

UPN "Veteran" Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

- Padalia, A. & Natsir, T., 2022, 'End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Implementation of Learning Management System (LMS) on Students Satisfaction at Universities', *International Journal of Environment, Engineering and Education*, 4(3), 100–107.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L., 1988, 'Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L., 1996, 'The Behavioral Consequences of Service Quality', *Journal of Marketing*, 60, 31–46.
- Pertiwi, B. & Yulianingsih, E., 2021, *Penerapan Model HOT Fit pada Evaluasi Kinerja Human Resources Information System (HRIS) di KPKNL Palembang*, vol. 1.
- Pramesti, A. & Gita, A.P.A., 2023, 'Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pendaftaran Online di RS PKU Muhammadiyah Surakarta Menggunakan Metode Electronic Service Quality (E-Servqual)', *Jurnal Universitas Kusuma Husada*.
- Radne, I., Putri, R., Yudha, S., Utama, A. & Hidayati, E., 2019, *Differences in Customers Satisfaction Level Towards Online Registration System and Direct Registration System at RSUP Sardjito Yogyakarta's Outpatient Ward*.
- Rantung, M. & Kaseger, M., 2023, 'Dimensi Tangible dalam Pelayanan di Puskesmas Papakelan Kecamatan Tondano Timur', *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*, VIII(01), 83–94.
- Rifani, A., Mandari, A.F., Fitri, R. & Wardiah, I., 2022, *Sistem Pengelolaan Bank Sampah Berbasis Web Pada Yayasan Bina Insan Madani Banjarmasin*, Banjarmasin.
- Rohmadoni, D., 2021, *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto* – PhD thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI, Mojokerto .
- Rohman, H., Wati, A.K. & Kurniawan, A., 2022, 'Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web di Puskesmas', *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1).
- Romliyadi & Isrizal, 2022, 'Analisis Faktor-Faktor Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Perawatan di Rumah Sakit Tahun 2022', *Jurnal Kesehatan Lentera 'Aisyiyah*, 5(2), 644–652.
- Rumana, N.A., Apzari, E.I., Dewi, D.R., Indawati, L. & Yulia, N., 2020, 'Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan

**Nabila Erinaputri, 2024**

**ANALISIS KUALITAS IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA TAHUN 2024**

UPN "Veteran" Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

- Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati’, *Faktor Exacta*, 13(1), 44.
- Salsabila, M.G. & Amrina, U., no date, ‘Analisis Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Sitakon Kementerian Perhubungan dengan Metode E-Service Quality’, *Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem dan Teknik Industri*, XVII(2), 164–172.
- Saputra, M.G., Kusdiana, A., Suratmi & Yuniar, I., 2020, ‘Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan’.
- Sari, M.M., Sanjaya, G.Y. & Meliala, A., 2016, *Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Kerangka Hot-Fit*, Yogyakarta.
- Sholikhatin, S.A. & Prasetyo, A.B., 2020, ‘Integrasi Telemedicine dengan Cloud Computing pada Web Pelayanan Kesehatan’, *JURNAL INFORMATIKA*, 7(2), 91–96.
- Sinollah, S. & Masrurroh, M., 2019, ‘Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan’, *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tami, Y. & Jaka Sarwadhamana, R., 2021, ‘Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul’, *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(2), 43–51.
- Tjiptono, Fandy & Chandra G, 2016, *Service, Quality and Satisfaction*, 4th edn., Yogyakarta.
- Vernanda, A. & Zuraidah, E., 2022, ‘Analisa Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Secara Online Pada RS Mekar Sari Bekasi Menggunakan Metode Servqual’, *RESOLUSI : Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi*, 2(6), 243–250.
- Wahyuni, F.D. & Qotimah, N.E.K., 2022, *Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah, Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*.
- Wibowo, W. & Nuryanto, I., 2022, ‘Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius’, *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 195–201.

- Widya Primadhani, S., Ilyas, Y. & Atthahirah, A.I., 2023, 'Sistem Pendaftaran Online Sebagai Suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit : Literature Review', *The Indonesian Journal of Health Promotion*, 6(1), 20–26.
- Wulandari, A., 2019, 'Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile JKN', *Jurnal Public Policy*, 5(2).
- Zalfa Faizah, 2021, *Analisis Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Online Menggunakan Metode Fishbone di RSUD Dr. Soeroto Ngawi* – PhD thesis, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun .

**Nabila Erinaputri, 2024**

**ANALISIS KUALITAS IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA TAHUN 2024**

UPN "Veteran" Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) - [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) - [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]