

DAFTAR PUSTAKA

- Alibrandi, A. *et al.* (2023) 'Patient satisfaction and quality of hospital care', *Evaluation and Program Planning*, 97(January), p. 102251. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251>.
- Azmi, zanety ulul, Mailintina, Y. and Efkelin, R. (2024) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Penjaringan', *Malahayati Health Student Journal*, 4, pp. 5179–5191. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i11.17166>.
- Bebo, M.N.N. (2024) *Hubungan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSPAL dr. Ramelan Surabaya*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya.
- Beda, B.Y., Madiistriyatno, H. and Panjaitan, E.H.H. (2024) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam RSUD Lewoleba di Nusa Tenggara Timur', *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 08(02), pp. 1–13.
- Devina, N., Febrian and Murniwati (2018) 'Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Petugas Administrasi Pengelola BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik RSUD DR. Rasidin Padang', *Andalas Dental Journal*, 6(77), pp. 23–31. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.25077/adj.v6i1.87>.
- Dewi, A.P. *et al.* (2025) 'Pengaruh Efektivitas Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit', 8(2), pp. 139–156.
- Fatihah, safa qurani *et al.* (2025) 'Hubungan Unsur-Unsur Pelayanan Publik Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Griya Antapani Kota Bandung', pp. 1–14.
- Febrianti, D. *et al.* (2025) 'Perbandingan tingkat kepuasan pasien umum dan bpjs terhadap pelayanan kesehatan di rs x', *Prosiding Seminar Nasional Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 1, pp. 522–531. Available at: <https://doi.org/https://prosiding.esaunggul.ac.id/index.php/RMIK/article/view/355>.
- Giswi, N. and Hanik, U. (2025) 'Analisis Prosedur Pelayanan Administrasi Pasien Tindakan Operasi (Studi kasus pada Rumah Sakit XYZ di Jakarta)', *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi*, 1(April), pp. 50–63. Available at: <https://doi.org/https://journal.universitasischsansatya.ac.id/index.php/JRIE/>

article/view/6.

- Handayani, T., Pringgayuda, F. and Winda, ni komang (2025) 'The Correlation Between Service Waiting Time And Outpatient Satisfaction Level At Artha Bunda', *Scientific Journal of Nursing and Health*, 3(1), pp. 66–71. Available at: <https://doi.org/https://ejournal.umpri.ac.id/index.php/SJNH/index>.
- Hidayat, A. *et al.* (2021) 'Analisis Prosedur Pendaftaran BPJS Kesehatan Secara Online Sebagai Wujud Transformasi Biroksasi Digital Di Indonesia', *Jurnal DIALEKTIKA : Jurnal Ilmu Sosial*, 19(3), pp. 31–37. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.63309/dialektika.v19i3.14>.
- Hussain, A. *et al.* (2025) 'A cross-sectional study on the impact of administrative procedures and medical staff services on patient satisfaction with trust in public sector hospitals : the moderating role of e-health knowledge', *BMC health service reserach* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12913-025-13383-4> (2025).
- Kotler, P. and keller, kevin lane (2009) *Marketing Management*. 13th edn.
- Kuncara, evrin isna nur, Sulistywati and Rosyidah (2025) 'Faktor – faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit: Systematic Review', *PREPOTIF (Jurnal Kesehatan Masyarakat)*, 9(April), pp. 959–968.
- Lapodi, A.R. *et al.* (2023) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Piru Kabupaten Seram Bagian Barat Tahun 2023', *Calory journal: Medical Laboratory Journalalory journal: Medical Laboratory Journal*, 1(4), pp. 01–11. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.57213/caloryjournal.v1i4.37>.
- Latupeirissa, L.W. and Herawati, T. (2025) 'Hubungan efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan', *Holistik Jurnal Kesehatan*, 19(1), pp. 164–170. Available at: <https://doi.org/https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk/article/view/818>.
- Liambo, S., Fitriarningsih, J. and Carsel, S. (2025) 'Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit', *Journal Of Global and Multidisciplinary*, 3(2), pp. 4853–4877. Available at: <https://doi.org/https://journal.institercom-edu.org/index.php/multiple>.
- Lukas, J.V., Manoppo, J.I.C. and Rampengan, N.H. (2025) 'Analisis Faktor Faktor Yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado', *Jurnal Promotif Preventif*, 8(5), pp. 1320–1334. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.47650/jpp.v8i5.2348>.
- Lwanga, S.. and Lemeshow, S. (1991) 'SAMPLE SIZE DETERMINATION IN

HEALTH STUDIES’.

- Manyering, G.G. *et al.* (2023) ‘Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien’, *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(2), pp. 93–101. Available at: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.8876>.
- Mayasafa, F. and Mukarom, muhammad zulfikri (2024) ‘Hubungan Waktu Tunggu, Kecepatan Pelayanan, Dan Fasilitas Kesehatan Pasa Kepuasan Pasien Rawat Jalan’, *Health Publica*, 5(November), pp. 85–89.
- Miswara, R.D. and Wibawa, S. (2019) ‘Kualitas pelayanan pasien b.p.j.s. di rumah sakit’, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN*, 7, pp. 13–24. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.47828/jianaasian.v7i01.21>.
- Mosleh, S.M. *et al.* (2025) ‘A descriptive study on patient satisfaction with waiting time in emergency departments: Insights from hospitals in the Northern Emirates’, *International Emergency Nursing*, 78. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2024.101564>.
- Musa, H. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan PASIEN Pada Klinik Citra Utama Palembang’, *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan dan Seni*, 1(1).
- Nengsih, Y.G. (2021) ‘Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan’, *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, 6(1), pp. 51–57. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.52943/jipiki.v6i1.479>.
- Nurfadillah, A. and Setiatin, S. (2021) ‘Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Di Klinik X Kota Bandung’, *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1, pp. 1133–1139. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.59141/cerdika.v1i9.194>.
- Oliver, R.L. (1980) ‘A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions’, XVII(November), pp. 460–469.
- Pagayang, Z. *et al.* (2023) ‘Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan’, *Watson Journal of Nursing*, 1(2), pp. 67–73. Available at: <https://doi.org/https://e-journal.stikesgunungmaria.ac.id/index.php/wjn/article/view/32>.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022* (2022). Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/245550/permenkes-no-30-tahun-2022>.
- Putri, imelda lidia and Wiharto, M. (2026) ‘Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakti X Di Kota Bekasi Tahun 2025’, *ilmu kesehatan, jurnal*, 22(3).
- Rahmadhani, A., Erpidawati, E. and Redha, P.S. (2025) ‘Hubungan Kualitas

- Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Penyakit Dalam di Rumah Sakit TNI AD TK IV Bukittinggi Tahun 2024', *DIKKESH : Jurnal Penelitian Pendidikan dan Kesehatan*, 1(1), pp. 19–25. Available at: <https://doi.org/10.60126/dikkesh.v1i1.887>.
- Ratnasari, W.O., Majid, R. and Kusnan, A. (2026) 'Pengaruh Waktu Tunggu , Komunikasi , dan Kemudahan Pengurusan Administrasi terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan pada Rawat Jalan di Poli Interna RSUD dr . H . L . M . Baharuddin , M . Kes Kabupaten', *Journal of Innovative and Creativity*, 6(1), pp. 14738–14745. Available at: <https://doi.org/10.31004/joecy.v6i1.8745>.
- Rendra, P.V. *et al.* (2024) 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Penyakit Dalam RS Adi Husada Kapasari Surabaya', *Journal of Health Management Research*, 3(2), p. 90. Available at: <https://doi.org/10.37036/jhmr.v3i2.562>.
- Ritonga, E.R., Indriani, F. and Hasibuan, R. (2025) 'Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Umum Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Comparison of JKN and General Patient Satisfaction Levels Regarding the Quality of Outpatient Services at Rantauprapat Regional General Ho', *Health Information Jurnal Penelitian*, 17(2), pp. 130–142. Available at: <https://doi.org/10.36990/hijp.v17i2.1694>.
- Salsabila, N., Muchtar, I. and Sirajuddin, W. (2026) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Lawawoi Kabupaten Sidenreng Rappang', *journal of public health and health administration*, 2(2).
- Setyasih, P.A. *et al.* (2025) 'Determinan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di Fasilitas Layanan Kesehatan Primer', *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 16(2), pp. 279–294. Available at: <https://doi.org/10.26751/jikk.v16i2.3019>.
- Sianturi, R. (2025) 'Test Normality As a Condition of Hypothesis Testing', *Jurnal Pembelajaran Dan Matematika Sigma (Jpms)*, 11(1), pp. 1–14.
- Slamet, R. and Wahyuningsih, S. (2022) 'Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja', *Aliansi : Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2), pp. 51–58. Available at: <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>.
- Tollera, G. *et al.* (2025) 'Patient satisfaction with healthcare services and associated factors at public health centers in Addis Ababa , Ethiopia', *Discover Social Science and Health* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.1007/s44155-025-00185-6>.
- Trisutrisno, I. (2024) 'Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik', *Jurnal Kesehatan STIKes Sumber Waras*, 6, pp. 1–3.

- Tuwo, R., Sulaiman, Z. and Said, S. (2025) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Manisa, Kabupaten Sidenreng Rappang', *Jurnal Mahasiswa dan Penelitian Kesehatan*, 12(1), pp. 40–47. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.29406/jjum.v12i1.7746>.
- Wahyuni, S., Fannya, P. and Rumana, nanda aula (2022) 'Kepuasan Pasien BPJS PBI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Koja', 2(3), pp. 643–650.
- Wardhana, A. (2024) *Service Quality & e-Service Quality in The Digital Edge - Edisi Indonesia*. Edited by M. Pradana. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Winata, E.A., Yaser, M. and Tambunan, N. (2025) 'Analisis Kualitas Layanan Petugas Pendaftaran Poliklinik Pasien Rawat Jalan di RS X Jakarta Selatan 2023 Berdasarkan Peraturanl Menteri Kesehatanl Republik Indonesia Nomorl 3 Tahunl 2020', *Jurnal Ilmu Kesehatan Umum, Psikolog, Keperawatan dan Kebidanan*, 3(2), pp. 264–280. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/corona.v3i2.1289>.
- Yantika, C. and Harmen, E.L. (2024) 'Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi', *Journal of Public Administration and Management Studies*, 2(1), pp. 15–19. Available at: <https://doi.org/https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JPAMS/article/view/60>.
- Yulia, R. and Pabannne, F.U. (2024) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 6.
- Zhang, H. *et al.* (2023) 'Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient', 40(July). Available at: <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000035184>.
- Zulkifli (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Umum Andi Makassar Kota ParePare*. Institut Agama Islam Negeri ParePare.