

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, S. P., Budiharto, B., & Trigono, A. (2025). Hubungan Pelayanan Kesehatan Medis dan Administratif dengan Tingkat Kepuasan Pasien Lansia di Puskesmas Kramat Jati. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (jukmas)*, 9(1), 117–130. <https://doi.org/10.52643/jukmas.v9i1.4998>
- Ahmad BA, Khairatul K, F. A. (2017). An assessment of patient waiting and consultation time in a primary healthcare clinic. *Malays Fam Physician*.12(1), 14–21.
- Ajeng Anindya Murtini & Anggraeny Puspaningtyas. (2023). Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Purwosari Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal litbang kebijakan*, 17(45), 253–265. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v17i2.545>
- Arsyad, G., Sulaiman, Z., & Ramlan, P. (2025). The Effect of System Success on The Implementation of Patient Online Registration Outpatient at Manisa Health Center Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Kesehatan*, 18(3), 364–374. <https://doi.org/10.23917/jk.v18i3.12111>
- Basri, I. F. A. H., Kep, S., Kes, M., Stikes, D., Tangerang, Y., Afiyanti, Y., Kp, S., Indonesia, D. U., Basri, H., & Tangerang, S. Y. (2020). faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dipuskesmas periuk jaya tahun 2020. *Jurnal Kesehatan*, 9(2). <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.280>
- Deska Herliani, Tresna Fatmawati, R. D. (2022). Pelayanan Administrasi Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi ASRI Medical Center Palembang. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 4, 59–67. <https://doi.org/10.31539/jka.v4i2.4327>
- Faradillah. (2025). Hubungan Pelayanan Administrasi dan Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas X Palembang Tahun 2025. *World Health Digital Journal* 1(3), 155–159.
- Fatimah, Y., Suhenda, A., & Lestari, A. R. (2025). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya Pada Tahun 2025. *jmiak: jurnal manajemen informasi dan administrasi kesehatan*, Vol. 8, No. 2, Bulan November Tahun 2025 dari <https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiak-rekammedis/>
- Hadi, S., Doni, L. P., & Alwi Andi, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran (bpjs bpi). *Jurnal Kesehatan Tropis Indonesia*, 2(4), 182–192. <https://doi.org/10.63265/jkti.v2i4.98>
- Hanifah, Noor Alis Setyadi, K. E. W. (2021). kajian literatur faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Ditempat pendaftaran rumah sakit.

jurnal manajemen informasi dan administrasi kesehatan (jmiak), 4(1), 76–86.

Huda, F. I., & Zuliestina, D. A. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Inovasi Administrasi terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Asri Husada*. Diperoleh 08 Juli 2025 dari prosidingfrima.digitechuniversity.ac.id

Imanuddin, D. S. dan B. (2021). hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas kedaung barat kabupaten tangerang tahun 2020. *Jurnal Health Sains* 2(1), 33–43.

Isnaeni, L. C. (2025). faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di uptd puskesmas jatirasa. *mahesa: malahayati health student journal*, 5(10), 4595–4607. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v5i10.19590>

Kwak, J. K. (2023). Analysis of the Waiting Time in Clinic Registration of Patients with Appointments and Random Walk-Ins. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 20, 2635. <https://doi.org/10.3390/ijerph20032635>

Lapodi, A. R., Sinay, H., Lating, Z., Ibrahim, I., & Adi, M. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Piru Kabupaten Seram Bagian Barat Tahun 2023. *Calory Journal : Medical Laboratory Journal* 1(4), 01-11.

Latifah, & Khadijah, S. (2018). hubungan pelayanan administrasi dan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas gandus palembang tahun 2018 *Jurnal Kesehatan Tropis Indonesia*, 2(1), 34–40.

Mariani, T., Amira, A. P., Rahma, S., Agustina, D., Masyarakat, F. K., Studi, P., & Kesehatan, I. (2023). literature review : analisis kepuasan pasien terhadap layanan administrasi di puskesmas kota medan. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(3), 01-06. <https://doi.org/10.59680/medika.v1i2.349>

Nurfadillah, A., Setiatin, S., & Ganesha, P. P. (2021). pengaruh waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap kepuasan pelayanan pendaftaran di klinik x kota bandung . *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1 (9), 1133–1139.

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews Systematic reviews and Meta-Analyses. *research methods and reporting*, 1(4), 1-9 <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>

Pasaribu, U., Harahap, H., Lastari, A., Permayasa, N., & Hadi, A. J. (2024). Open Access The Impact of Hospital Administration Service Quality on Patient Satisfaction of Health Insurance Agencies : A Cross-Sectional Study.

promotive: *journal of public health*, 5, 69–74.
<https://doi.org/10.56338/promotif.v14i2.6628>

Purba, D., Lumbangaol, C., & Debataraja, F. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Hulonthalangi. *Journal of Governance and Public Administration*, 2(4), 1080–1100.
<https://doi.org/10.70248/jogapa.v2i4.2996>

Putra, S. P., Ketut, D., & Sari, S. (2022). The Influence of Quality of Administrative Services on Patients Satisfaction In Penimbung Puskesmas Year 2021. *Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies*, 1(1), 12–15.

Ringo, S. S. (2025). *systematic literature review dengan metode prisma: pembelajaran berdiferensiasi pada pendidikan dasar*. *Jurnal Didaktika Pendidikan Dasar*, 9(1), 209–226.
<https://doi.org/10.26811/didaktika.v9i1.1760>

Seniwati, & Pujiharti, Zuhriya Meilita, M. A. I. (2025). Hubungan kualitas pelayanan pendaftaran di rawat jalan dengan kepuasan pasien klinik dr syarif alwi bekasi timur. *Jurnal Afiat Kesehatan dan Anak*, 11(1), 16–29.
<https://doi.org/10.34005/afiat.v11i1.4724>

Sulastri, W. P., & Yani, H. (2025). Pengaruh Kinerja Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2025. *Jurnal Informasi dan Kesehatan*, 2(1), 1–6.

Usmiasari, T. T., Wikansari, N., Harsiwi, T., & Insani, N. (2024). Hubungan Pelayanan Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Bantul I. *jmiak: jurnal manajemen informasi dan administrasi kesehatan* Vol. 7, No. 2, Diperoleh November Tahun 2024 dari <https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiak-rekammedis/>

Wahyuni, S., Mus, A. R., & Mahfudnurnajamuddin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) Di Kabupaten Wajo. *Journal of Management Science (JMS)*, 1(1), 163–175.
<https://doi.org/10.52103/jms.v1i1.212>

Wardani, S. I., & Guntari, G. A. S. (2024). BPJS Patient's Satisfaction Towards Waiting Time of Administrative and Pharmacy Services. *Babali Nursing Research*, 5(2), 433–443. <https://doi.org/10.37363/bnr.2024.52333>

WHO. (2024). *Global lob p patient safety report 2024*.

Yuniarti, A. (2021). analisis waktu tunggu pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan puskesmas ibrahim adjie. *jmiak: jurnal manajemen informasi dan administrasi kesehatan*, 2(3), 104–111.