

DAFTAR PUSTAKA

- Akhiari, P., Azkha, N., & Alkafi, A. (2025). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025. *Applicare Journal*, 3(1), 463–476. <https://doi.org/10.37985/apj.v3i1.69>
- Anggela.A. (2023). *Pengaruh pelayanan tenaga administrasi pendaftaran terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau*. Skripsi, Universitas Awal Bros
- Arum, H. D. P., Arumsari, W., & Desty, R. T. (2023). Hubungan kualitas pelayanan bagian pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien RS X Purwodadi. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(2), 67–75. <https://doi.org/10.31331/ijheco.v4i2.2940>
- Askarila, A. A., & Kholidah, D. (2024). Analisis dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu Kota Batu. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 95–102.
- Ayuningtyas, R., Susanti, L., & Putri, R. M. (2020). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di unit rawat inap Puskesmas Dumai Barat. *International Journal of Healthcare Research*, 3(1), 9–15.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Hasil survei kepuasan peserta JKN tahun 2023*;BPJS Kesehatan
- BPJS Kesehatan.(2024) *Annual Report Program JKN*.Jakarta ;BPJS Kesehatan.
- Darmawati, J., & Minarti. (2022). *Analisis hubungan kualitas pelayanan prima dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Betung tahun 2022*. *Journal of Safety and Health*, 2(1).
- Dewi, A. R., & Adnan, M. (2022). Hubungan kualitas pelayanan petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Aikmel tahun 2022. *Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies*, 1(2), 7–12. <https://doi.org/10.66294/njms.v1i2.9>

Dinas Kesehatan Kota Padang. (2025). Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang Tahun 2025. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*.

GBD Healthcare Access and Quality Collaborators. (2022). *Assessing performance of the Healthcare Access and Quality Index, across age groups, for 204 countries and territories, 1990–2019: a systematic analysis of the Global Burden of Disease Study 2019*. The Lancet Global Health. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(22\)00429-6](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(22)00429-6)

Ginting, J. B., et al. (2023). *Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap BPJS Kesehatan*. Jurnal Kesehatan, 9(1), 64

Hadi, S., Doni, L. P., & Andi, M. A. (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.

Hariyani, N., & Wisnuwardani, R. W. (2025). *Determinan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja Tahun 2024*. 6, 6359–6370.

Herani. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien BPJS menggunakan metode service quality*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 8(2), 123–130.

Irawan, S. I. D., Lorita, E., & Saputra, H. E. (2025). *The influence of health service quality on the satisfaction level of BPJS patients at Cahaya Negeri Health Center*. Social Sciences Journal, 2(1), 15–20.

Jenifer.R. (2019). *Hubungan mutu pelayanan di bagian pendaftaran Rawat Jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RS Stella Maris Makasar*. Skripsi, STIKes Stella Maris Makasar

Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Laporan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada fasilitas pelayanan kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Kementrian Kesehatan RI Tahun 2023. *Profil Kesehatan Tahun 2022* (2023)

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management. Bahas kepuasan sebagai fungsi kualitas jasa dan emosi konsumen/pasien*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Marketing Management*. Jakarta: Erlangga
- Mahfudhoh, S., & Muslimin. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 123–130.
- Misah, A., Lapodi, A. R., Sinay, H., Lating, Z., Ibrahim, I., & Sasono, M. A. (2025). *Hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Monica, T., & Suzana, M. (2024). Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung. *Malahayati Nursing Journal*, 6(9), 3833-3843
- Monica, T., Suzana, M., & Aldama, R. (2025). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Kemantan*. *Jurnal Kesehatan*, 1(1), 1–8.
- Nursalam. (2016). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Menjabarkan dimensi pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy) .
- Pohan, I. S. (2020). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Puskesmas Air Tawar. (2025). *Laporan Tahunan Puskesmas Air Tawar Tahun 2025*
- Putri, A. R., & Handayani, L. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 45–53.
- Rifaniar, R. I., Bintari, A., & Afrilia, U. A. (2023). Implementasi E-Government Pada Sistem Pelayanan Kesehatan Melalui E-Puskesmas Pada Puskesmas Kelurahan Manggarai Dki Jakarta. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*

(Janitra), 3(2), 312–321.

- Rohman, T., Badriah, D. L., & Mamlukah. (2022). Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu 2022. *Journal of Nursing Practice and Education*, 3(1), 69–78. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v3i01.591>
- Sari, I. (2024). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat di ruang penyakit dalam RSUD Palembang BARI tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Bina Husada*, 16(1), 1–6. <https://doi.org/10.58231/jkbh.v16i01.245>
- Sasono, M. A. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Piru Kabupaten Seram Bagian Barat*. Repositori STIKes Maluku Husada.
- Simarmata, M., Wasliati, B., Kasim, F., & Saragih, I. C. (2021). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 3(2), 245–252. <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.695>
- SJSN Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN). (2024). *Monthly Report Monitoring JKN*. 7–8.
- Soamole, S. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) di Puskesmas Soasio Kecamatan Galela tahun 2022. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, 5(2), 163–170.
- Sutarji, Wardani, R., Bastian, A., & Radono, Panca, S. (2023). The Relationship Of The Quality Of Administrative Services And Bpjs Patient Satisfaction In The Inpatient Room X Rumkit Tk Ii Dr . Soepraoen Kesdam V / Brawijaya Malang In Malang City. *Journal of Hospital Management and Services*, 5(2), 55–60.
- Tjiptono, F. (2016). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. In *Manajemen*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Usmiasari, T. T., Wikansari, N., & Insani, T. H. N. (2024). *Hubungan pelayanan bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Bantul I*. JMIAK: Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan, 7(2), 92–99. <https://doi.org/10.32585/jmiak.v7i2.5784>

WHO (2020). *World Health Statistics 2020: Monitoring Health for the SDGs, Sustainable Development Goals*.

Zein, E. R., & Badrisyah, A. A. (2024). Tinjauan tingkat kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan Puskesmas Arjowinangun Malang. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 13–27. <https://doi.org/10.31290/jiki.v10i2.5017>

