

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., Putri Solin, A., Amalia Khairunnisa, S., 2023. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Padang Sidempuan.
- Agustina Dewi, Putri Aisyah, Amalia Saski, 2023. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Padang Sidempuan. Jurnal Kesehatan Tambusai.
- Ahmad, H., Antoni, A., Napitupulu, M., Permayasa, N., 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar, Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia Indonesian Health Scientific Journal.
- Amanda, A., Andarini, D., 2023. Literature Review: Analisis Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Dengan Metode Service Quality.
- Astuti, S., Rosyidah, Rulyandari, R., 2024. Patient Satisfaction with the Services of Outpatient Registration Officers at Hospital. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia 7, 144–153. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i1.4226>
- Azka Reyvinnta, Andriyani, Jaksa suherman, 2025. Analysis of BPJS Patient Satisfaction on the Quality of Outpatient Services in Hospitals Using the SERVQUAL Approach. tanggerang selatan.
- Donabedian, A., 2005. Evaluating the Quality of Medical Care, The Milbank Memorial Fund Quarterly.
- Donabedian, A., 1988. The Quality of Care How Can It Be Assessed?
- Elly Safitri, Ayu Dyah, 2024. Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit “X” Jakarta Selatan Tahun 2023. Jurnal Farmasi-qu Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta.

- Erpidawati, Nora Rista, Maulana Gevin, 2023. Hubungan Service Recovery Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rawat Jalan Poliklinik Saraf. *Jurnal Menara Medika*.
- Gany Bas, A., Syahria, N., 2025. Analisis Persepsi Pasien Mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Pendekatan Servqual : Literature Review.
- Gunawan, Herawaty, S., 2022. Pemahaman Pasien Tentang Proses Alur Pelayanan Rawat Jalan Sebelum dan Sesudah Menggunakan “X-Banner” di Puskesmas Tugu.
- Hidayah, N., Bachtiar, A., Candi, C., 2024. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit : Systematic Review.
- Hidayati, Ismael, Y., 2020. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.
- Hilmi Marzuq, N., Andriani, H., Studi, P., Administrasi, K., Sakit, R., Masyarakat, K., 2022. Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review.
- Immanuel Estefan, Wowor Ribka, Franckie R.R. Maramis, 2022. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Bala Keselamatan Amurang Kabupaten Minahasa Selatan.
- Indrawati, B., 2022. Analisis Servqual Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi.
- Jaakkola, E., Terho, H., 2021. Service journey quality: conceptualization, measurement and customer outcomes. *Journal of Service Management* 32, 1–27.
<https://doi.org/10.1108/JOSM-06-2020-0233>
- Maranggi, O., Bachtiar, A., Oktamianti, P., 2024. Analisa Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien 4. <https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v4i6.304>

- Marpaung, F.I., Chalidyanto, D., 2025. The Impact of Hospital Administration Service Quality on Patient Satisfaction in Outpatient Installation: A Systematic Review. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia* 15, 153–161. <https://doi.org/10.33221/jiiki.v15i03.3828>
- Nengsih, Y.G., 2021. Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. Online.
- Nur Hidayati, A., Suryawati, C., Sariatmi, A., Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan, M., Pengajar Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan, S., 2014. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry L, L., 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality 64.
- Purba, H.H., Debora, F., Jaqin, C., Adiyatna, H., 2021. Service Quality Analysis: An Empirical Study Of Customer Satisfaction In A Healthcare. *Jurnal Teknologi dan Manajemen* 19, 33–38. <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i1.22>
- Puspitasari, S., Putri, O.A., Wijaya, A., 2025. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Era RME Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records (IJHIMR)* 2, 156–162. <https://doi.org/10.31290/ijhimr.v2i1.5298>
- Radiansyah Kustiwa, D., Sitiawan, D., Gumilar, F., Dewi, F.U., Ara, T., 2026. Optimal: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Volume Karakteristik Jasa Rumah Sakit: Systematic Literature Review 6, 435–446. <https://doi.org/10.55606/optimal.v6i2.10752>

- Rahayu, S., Nasrawati, 2024. SERVQUAL Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jkn Di Puskesmas Karangrayung.
- Rizki Anggarwati, F., Aan Adriansyah, A., 2020. Analisis Pelaporan Profil Indikator Mutu Instansi Pelayanan Kesehatan: Studi Kasus Di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.
- Sarah Eudia Meruntu, I., Elisabeth Wowor, R., Aldegonda Rumayar Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, A., Latar Belakang, A., 2020. Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Journal of Public Health and Community Medicine* 1.
- Sarah Rania Annisa, Syalisa Syabil, Huwaydi Azzam Yusuf, Acim Heri Iswanto, 2023. Penerapan Lean Manajemen Pada Pelayanan Rawat Jalan Pasien BPJS Rumah Sakit. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan* 3, 46–55. <https://doi.org/10.55606/jrik.v3i2.1774>
- Singh, D., Dixit, K., 2020. Measuring Perceived Service Quality in Healthcare Setting in Developing Countries: A Review for Enhancing Managerial Decision-making. *J. Health Manag.* 22, 472–489. <https://doi.org/10.1177/0972063420963407>
- Ummi Mahmuda, N., Priwahyuni, Y., 2022. Tinjauan Pelaksanaan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Pelayanan Rawat Jalan Pasien Baru di Rumah Sakit PMC Pekanbaru Tahun 2021.
- Yanti Azwar, V., Setya Putra, A., 2018. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis, *Jurnal Kesehatan Andalas*.
- Yudiana Pangaribuan, N., Vanessa, Juniard Anurantha, J., 2025. The Influence of Service Quality (Servqual) on the Satisfaction of BPJS Patients in Indonesian Healthcare Facilities: A Systematic Review. Desember.

Yusuf, D.H., Kes, M., 2025. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Gorontalo.