

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, atul, Fajarini, A., Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Unggulan Kalimantan, S., & Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan Politeknik Unggulan Kalimantan, D. (2024). *Implementation Of Outpatient Registration Services At Community Health Centers*. x(x), 99–105.
- Adiputra, et al, 2021. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan. *Yayasan Kita Menulis*, 1, 299.
- Alfaray, R. I., Mochtar, N. M., Zharfan, R. S., & Subkhan, M. (2021). Occupational status and educational stage as a valuable factors affecting knowledge and perception level of Indonesian tuberculosis patient. *Medico-Legal Update*, 21(2), 1000–1008.
- Aliyah, N. (2023). Pengaruh Edukasi Melalui Media Poster Terhadap Tingat Pada Penderita Hipertensi Di Wilayah Kerja Puskesmas Paringgonan Kabupaten Padang Lawas. *Jurnal Keperawatan*.
- Altin, S. V., & Stock, S. (2023). The impact of health literacy, patient-centered communication and shared decision-making on patients' satisfaction with care received in German primary care practices. *BMC Health Services Research*, 16(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1693-y>
- Barik, A. L., Purwaningtyas, R. A., & Astuti, D. (2021). The Effectiveness of Traditional Media (Leaflet and Poster) to Promote Health in a Community Setting in the Digital Era: A Systematic Review. *Jurnal Ners*, 14(3 Special Issue), 76–80. <https://doi.org/10.20473/jn.v14i3.16988>
- BPS Pekanbaru. (2023). Kota Pekanbaru dalam Angka 2023. *Badan Pusat Statistik Kota Pekan Baru*, 21, 1. <https://pekanbarukota.bps.go.id/>
- Cairns, K., & Rossetto, A. (2023). School-based mental health literacy interventions. In *International Handbook of Health Literacy*. <https://doi.org/10.56687/9781447344520-022>
- Cesar, F. C. R., Oliveira, L. M. de A. C., Galvão, M. C., & Lacerda, A. L. A. (2024). How Do Healthcare Professionals Develop the Communication Process to Promote Patients' Health Literacy? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21(5). <https://doi.org/10.3390/ijerph21050536>
- Dwi, I. N., Atmaja, J., Virginia, F., Dewi, S., Pande, I. K., Putra, P. W., Putra, A. S., Pebriana, I., & Metha, P. (2024). Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Mataram. *Empiricism Journal*, 5(2), 195–213.
- Dyah Ayu Permatasari, C. R. P. A. (2023). PENERIMAAN DIRI WARGA LANJUT USIA YANG HIDUP SENDIRI Dyah. *JKKP (Jurnal Kesejahteraan Keluarga Dan Pendidikan)*, 10(April), 88–99.

- Effendy, O. U. (2023). Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek. In *Komunikasi dalam sebuah organisasi*.
- Gunawan, & Herawaty, S. (2022). Pemahaman Pasien Tentang Proses Alur Pelayanan Rawat Jalan Sebelum dan Sesudah Menggunakan “X-Banner” di Puskesmas Tugu. *Jurnal Riset Pengembangan Dan Pelayanan Kesehatan*, 1(1), 20–27.
- Ishikawa, H., & Yano, E. (2022). Patient health literacy and participation in the health-care process. *Health Expectations*, 11(2), 113–122. <https://doi.org/10.1111/j.1369-7625.2008.00497.x>
- Kwon, D. H., & Kwon, Y. D. (2025). Patterns of health literacy and influencing factors differ by age: a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 25(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-025-22838-6>
- Manyazewal, T. (2022). Using the World Health Organization health system building blocks through survey of healthcare professionals to determine the performance of public healthcare facilities. *Archives of Public Health*, 75(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s13690-017-0221-9>
- Muchamad Nursalim, Sujarwananto, I. Y. (2023). *Antologi Neurosains dalam Pendidikan* (N. M. Yoyok Yermiandhoko (ed.)). Omera Pustaka.
- Nabillah, R. M., Andriyani, & Suherman. (2025). Hubungan Pelayanan Informasi BPJS dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 5(2), 112–125.
- Nutbeam, D. (2022). Health literacy as a public health goal: A challenge for contemporary health education and communication strategies into the 21st century. *Health Promotion International*, 15(3), 259–267. <https://doi.org/10.1093/heapro/15.3.259>
- Pakpahan, M. (2021). Promosi Kesehatan & Prilaku Kesehatan. In *Jakarta: EGC*.
- Razi Madakusuma, A., Hatta, G., & Hutapea, F. (2025). Analisis Penyebab Klaim Tunda Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di RS Islam Jakarta Sukapura Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 9(1), 40–57. <https://doi.org/10.52643/marsi.v9i1.5902>
- RSUD Petala Bumi. (2024). *Profile RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2024*.
- Santosa, K. S., & Pratomo, H. (2021). FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT LITERASI KESEHATAN PASIEN PELAYANAN KEDOKTERAN KELUARGA. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2), 681–692.
- Sari, W. K., & Idris, H. (2024). PENGALAMAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN PASIEN JKN TERHADAP PERSEPSI PELAYANAN KESEHATAN. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8, 5491–5496.
- Septiani, A. S., Wigati, P. A., & Fatmasari, E. Y. (2022). Gambaran Sistem Antrian Pasien Dalam Optimasi Pelayanan di Loker Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 1–

14. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>

- Shahu, S., Ghewade, B., & Kanyal, D. (2025). Pillars of excellence, in healthcare and hospital management: A narrative review on the importance of non-clinical services. *Multidisciplinary Reviews*, 8(3). <https://doi.org/10.31893/multirev.2025093>
- Sørensen, K., Van Den Broucke, S., Fullam, J., Doyle, G., Pelikan, J., Slonska, Z., & Brand, H. (2023). Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health*, 12(1), 80. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-12-80>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif 2023*.
- Tifanny, F., & Anindya, A. (2021). Literature Study Of The Effect Of Registration Services On Outpatient Satisfaction In Hospitals. *Journal of Hospital Management and Services*, 1(1), 1–12.
- Toar, J. M. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Literasi Kesehatan Pada Penderita Diabetes Melitus Tipe 2 Di Kota Manado. *Jurnal Keperawatan*, 8(2), 1–8.
- Tutik Wahyuningsih. (2022). Faktor- Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Literasi Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Banguntapan I Bantul D. I. Yogyakarta. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(3), 1–8. <https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/3306>
- Veronica, A., Ernawati, Rasdiana, Abas, M., Yusriani, Hadawiah, Hidayah, N., Sabtohad, J., Marlina, H., Mulyani, W., & Zulkarnaini. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Pt. Global Eksekutif Teknologi*.
- Wardani, I. K., Sarwiyata, T. W., & Koeswo, M. (2022). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif Petugas Informasi dan Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Universitas Brawijaya*, 53–62.
- WHO. (2021). Health literacy in the context of health, well-being and learning outcomes: the case of children and adolescents in schools. *World Health Organization Europe*, 1–19. <http://apps.who.int/bookorders>.
- Yati, Wiarsih, W., Mulyono, S., & Permatasari, H. (2025). Akses Informasi Kesehatan tentang Bullying dan Literasi Kesehatan pada Remaja. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 16(2), 559–565.
- Yayat, E. et all. (2024). IKN: Jurnal Informatika dan Kesehatan Analisis Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Sarijadi. *Jurnal Informatika Dan Kesehatan*, 1, 66. <https://jurnal.unw.ac.id/index.php/IKN>
- Yuliati, M. (2025). The right to health as a human right in access to services for marginalised communities. *Law and Judicial Review*.
- Yusfina Himayanti, B. F. M. (2025). *Efektivitas Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pada Proses Pelayanan Awal Pasien di Klinik Atqia*.
- Zahidah, N. (2022). *faktor-faktor yang mempengaruhi literasi kesehatan pada*

pasien di puskesmas kota jambi.
<https://repository.unja.ac.id/43093/1/SKRIPSI%0AFULL%0ATEXT.pdf>