

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). Metode penelitian kualitatif. Syakir Media Press.
- Agustiningih, I., & Wijayanti, E. (2024). Penggunaan Qr Code Dalam Akses dan Pelayanan Kesehatan Guna Pencapaian Target Patient Safety: Literature Review. *Jurnal Pengembangan Ilmu Dan Praktik Kesehatan*, 2(2), 306–312.
- Al-Hussami, M. (2020). Patient Satisfaction and Complaint Management in Healthcare Services. *International Journal of Nursing Practice*, 2(6), 23–56.
- Andriani, A., Farenda, C., Mufarrihah, I., Lazulfa, I., & Firdaus, R. A. J. (2025). Digitalisasi Layanan Pengaduan Pasien Rumah Sakit Berbasis Web. *Dinamis: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 252–259. <https://doi.org/10.33752/dinamis.v5i2.10731>
- Apriyani, M., & Sutejo, B. (2022). Establishment of Consumer Satisfaction by Aspects of Serviceability and Mix of Marketing at One Chicken Outlet Kasongan. *Keizai*, 2(2), 130–136. <https://doi.org/10.56589/keizai.v2i2.258>
- Asbari, M., Hidayat, D., & Purwanto, A. (2021). Managing Employee Performance: From Leadership to Readiness for Change. *Jurnal Management Business*, 2(1), 74–85.
- Athirah, Z., Kholili, U., Maimun, N., Trisna, W. V., & Hasanah, S. (2024). Berdasarkan Grafik Barber Jhonson Di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2018 – 2020. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 03(2), 30–45.
- Augustyana, D. I., Purwadhi, & Mulyani, K. (2025). Evaluasi Implementasi SIMRS dan Hambatannya di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Balikpapan. *JMIK: Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 8(1), 77–84.
- Ayanian, J. Z. (2020). The Importance Of Patient-Centered Care in Improving Health Care Quality. *The New England Journal of Medicine*, 382(2), 121–154. <https://doi.org/10.1056/NEJMp2003533>
- Darunanto, D., Endang, R., Honny, H., Subandi, S., & Saidah, D. (2024). Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 5(5), 479–493. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v5n5>
- Ekawati, M. F., Bakhtiar, R., & Sedionoto, B. (2025). Analisis Pengelolaan Penanganan Keluhan Pasien Terkait Layanan Kesehatan dalam Menjaga Kualitas Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 7(4), 121–156.
- Erwin, Judijanto, L., Anggraeni, A. F., Nurfaidah, Damayanti, F., Sari, H. E., & Indrayani, N. (2024). Sistem informasi manajemen: Teori, prinsip dan penerapan. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Faisal, L. (2025). Analisis Sistematis Literatur Tentang Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan Untuk Meningkatkan Efisiensi Dan Kualitas Layanan Di Puskesmas. *Simtek: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknik Komputer*, 10(1), 306–312.
- Firmansyah, A. H., Rachma, N. N., Amalo, K. D., Kilasworo, D., & Djunawan, A. (2025). Penanganan Komplain di Rumah Sakit, Pembelajaran Dari Indonesia dan Amerika (Narrative Literature Review). *Jurnal Multidisiplin West Science*, 4(7), 21–45. <https://doi.org/10.58812/jmws.v4i07.2455>
- Handayani, P. W. (2021). Pengembangan Sistem Informasi Kesehatan untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 9(2), 122–127.
- Hastuti, Baginda, & Aprianda. (2022). Manajemen Keluhan Pasien di Rumah Sakit Pemerintah. *Jurnal Kesehatan Republik Indonesia*, 3(2), 121–145.
- Hidayah, N., Bachtiar, A., & Candi, C. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Systematic Review. *Prepotif J. Kesehat. Masy*, 8(3), 21–65.
- Ilmi, M. B. (2025). Analisis Strategies Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Profinsi Riau. *Jurnal Kesehatan Al-Irsyad*, 32(3), 121–156.
- Isnén, F. Y., & Agustina, F. (2026). Penanganan Keluhan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 17(1), 201–207. <https://doi.org/10.47927/jikb.v17i1.1194>
- Izzi, A., Harahap, M. I., & Nasution, M. L. I. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Internet Banking, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat. *Jesya*, 7(2), 1984–1997. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1740>
- Johansen, N., Daniel, M., M., L. M., C., H. R., Marine, D., Schade, L. C., Lykke, L., Lothar, W., Michael, D.-P., L., C. B., Hyldekær, J. K., Vu, B. K., Feldballe, B. K., Helene, B. J. I.-M., Soeskov, D. F., Witten, D. L., Maria, D., Steen, D. L., Caroline, E., ... Tor, B.-S. (2025). Manajemen Keluhan Pasien Melalui Sistem E-Complaint di Rumah Sakit Peran Kualitas Sistem Informasi dan Perceived Usefulness dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Swasta. *New England Journal of Medicine*, 393(23), 2291–2302. <https://doi.org/10.1056/NEJMoa2509907>
- Kemenkes. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia 2021*. JDIH BPK Peraturan Indonesia.
- Kruse, C. S. (2021). Evaluating Barriers To Adopting Health Information Technology. *Journal of Medical Systems*, 45(5), 121–156.

- Kusuma, D. T., & Utomo, H. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Venice Pure Aesthetic Clinic Salatiga. *Jurnal Among Makarti*, 13(2), 121–167.
- Lubis, A., & Ramadanti, A. S. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Smartphone Oppo Di Batam (Studi Kasus pada Mal Nagoya Batam). *Jurnal Manajemen Diversitas*, 3(1), 14–32.
- Mu'ah, M., Masram, (2024). Loyalitas Pelanggan : Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peraliha. Zifatama Publisher
- Mulyani, N., & Agustina, F. (2025). Penerapan Penanganan Keluhan Pasien Rawat Inap di RSIA Kartini Padalarang Berdasarkan Standar SAKN. *Proceeding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 8(1), 23–56.
- Nursyabani, J. S., Whardani, I. P., Dalame, I., Setiawan, J., Nartha, K. P. P., & Rohendi, A. (2026). Manajemen Keluhan Pasien Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, 5(2), 121–156.
- Oktaviana, V., Suswardany, D. L., & Putra, N. A. (2026). Strategi Penambahan Titik Barcode dan Nudging untuk Meningkatkan Partisipasi Pasien dalam Survei Kepuasan di RSKGM FKG UI. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 121–156. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v10i1.51984>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (2021). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *The Journal of Marketing*, 49(3), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Peraturan Gubernur Riau Nomor 51. (2024). *Peraturab Gurbernur Riau Nomor 50 Tahun 2024 Tentang Penjabaran Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Riau Tahun Anggaran 2024*. JDIH BPK Database Peraturan.
- Permenkes No. 3. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Pribadi, T. (2025). DeLone and McLean's Model of Hospital Information System User Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, 12(3), 21–45. <https://doi.org/10.33197/jitter.vol12.iss1.2025.3162>
- Pujiani, N. (2022). Penerapan Sistem Informasi Keluhan Pasien Berbasis Qr Code Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 5(2), 98–108.
- Purnomo, H., & Nugraha, F. S. (2025). Aplikasi Komplain Online untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 13(2), 121–156. <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i2.6296>
- Putri, R. A. (2021). Pemanfaatan Qr Code Dalam Sistem Pelayanan Kesehatan Digital. *Jurnal Informatika Kesehatan*, 6(2), 121–156.

- Putu, N., Susanthi, A., Putri, P., & Suryawati, C. (2026). Analysis Of E-Keluhan : A Complaint Management System at Dr . Kariadi General Hospital. *Journal of Public Health for Tropical and Coastal Region*, 9(1), 96–105. <https://doi.org/10.14710/jphtcr.v9i1.26884>
- Rachmawati, D. (2021). Pemanfaatan Qr Code Sebagai Media Layanan Digital di Bidang Kesehatan. *Jurnal Informatika Kesehatan*, 4(1), 32–56.
- Rizal, M. (2022). Implementasi Qr Code dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 11(2), 121–156.
- Rahmaddian, T. (2024). Buku ajar manajemen komplain dan customer service (Dalam praktik rumah sakit). CV. Gita Lentera.
- Rosmita, E., Sampe, P. D., Adji, T. P., Shufa, N. K. F., Haya, N., Isnaini, Taroreh, F. J. H., Wongkar, V. Y., Honandar, I. R., Rottie, R. F. I., & Safii, M. (2024). Metode penelitian kualitatif. CV. Gita Lentera.
- Rumayanto, T. (2023). Disiplin Kerja Dan Kinerja Karyawan pada PT Artha Kreasi Utama. *Jurnal Widya Persada*, 2(2), 121–145.
- Sakdah, N., Purnama, A. R., Amir Hamzah, & Maya, I. (2024). Pengelolaan Manajemen Komplain Berbasis Digital Pada RSUD dr. Zainoel Abidin Tahun 2023. *Journal of Medical Science*, 5(1), 60–70. <https://doi.org/10.55572/jms.v5i1.133>
- Sanaky, M. M., La Moh. Saleh, & Henriette D. Titaley. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432.
- Sari, D. W., Jayak Pratama, K., & Rizky Amalia, A. (2025). Studi Kepuasan Pasien Terhadap Responsivitas Penanganan Komplain Di Layanan Rawat Inap Rumah Sakit “X.” *Journal Management Business*, 9(2), 244–251. <https://farmasindo.poltekindonusa.ac.id>
- Setyani, Idjanarko, & Agushybana. (2021). Manajemen Keluhan Pasien Melalui Sistem E-Complaint di Rumah Sakit dengan Pendekatan HOT-Fit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(3), 7–16. <https://doi.org/10.32585/jmiak.v9i1.7918>
- Setyawati, D., Kusuma, G. E. T., & Jodi, W. geden A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Servicescape Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Siloam Bali Pada Pandemi Covid -19). *Values*, 3(2), 49–56.
- Suara, A. (2025). Analisis Durability Sistem Informasi dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Sistem Informasi.*, 4(2), 121–156.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif, Kombinasi R&D Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.

- Toto, G. A., Marinelli, C. V., Cavioni, V., di Furia, M., Traetta, L., Iuso, S., & Petito, A. (2024). *What is the Role of Technologies for Inclusive Education? A Systematic Review BT - Higher Education Learning Methodologies and Technologies Online* (G. Casalino, R. Di Fuccio, G. Fulantelli, P. Raviolo, P. C. Rivoltella, D. Taibi, & G. A. Toto (eds.)). Springer Nature Switzerland.
- Utami, D. P., & Trifiyanto, K. (2022). Pengaruh Product Features, Advertising Attractiveness, dan Celebrity terhadap Keputusan Penggunaan Platform Media Sosial Tiktok. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 9(2), 178–193. <https://doi.org/10.54131/jbma.v9i2.139>
- Warsini, Ismandani, R. S., Aqsyari, R. D., Harahap, S. G., Ellynia, Putri, L. M., Widyatmadja, S. T., Noer'aini, I., & Kurniawan, A. (2025). Administrasi & manajemen rumah sakit. PT Nasya Expanding Management.
- Wensen, B. M. F., Setyawati, E., & Widjayanti, C. E. (2024). Evaluasi Pengaduan Pasien Rumah Sakit Berbasis Website Dengan Metode Prototype. *Jotika: Journal in Management and Entrepreneurship*, 4(1), 63–76.
- WHO. (2022). *World Health Statistics 2022*. JDIH BPK Peraturan Indonesia.
- Wulansari, N. D., Marthasari, G. I., & Wiyono, B. S. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pengaduan RSUD Dr. Soedarsono Pasuruan Berbasis Website Dengan Menggunakan Metode Waterfall. *Repositor*, 5(3), 747–758.