

DAFTAR PUSTAKA

- askarila, A. A., & Kholidah, D. (2024). *Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu Kota Batu*. 10(2), 95–102.
- Eni, S., & Mei, I. (2025). Analisis Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dan Pemberian Informasi Obat Terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi Kepuasan Pasien Kronis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)* Vol., 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37504/map.v8i1.704>
- Faizal, I. A. (2022). *Buku ajar ilmu kesehatan masyarakat* (Issue November). <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.7275382>
- 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)*. 02(September), 182–192.
- Herudiansyah, G., & Suandini, M. (2023). *Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan*.
- Kandouw, V. A., Rumayar, A. A., Tucunan, A. A. T. (2025). *Gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan rawat jalan peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas kakas*. 6(2019), 7448–7455.
- Karmila., Suhrani., Alwi, M. K. (2023). Hubungan Budaya Keselamatan Pasien dengan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien oleh Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2023, 4(1), 181–189. <https://doi.org/https://doi.org/10.52103/jmch.v4i1.1153>
- Kristianti, T., & Sriwijaya, S. B. (2025). *Evaluation of Hospital Service Quality with the SERVQUAL Method Approach and Quality Function Deployment (QFD)*. 7(2), 866–874. <https://doi.org/10.56338/ijhess.v7i2.7379>
- Laksana, A., Pamungkas, H., Afifah, A., Arlita, T. (2023). *Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSU Islam Harapan Anda*. 3(2), 1–10.
- Narulitha, A., Batara, A. S., Haeruddin. (2025). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibnu Sina Yayasan Wakaf Universitas Muslim Indonesia. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Umi*, 6(2), 293–304.
- Pangaribuan, N. Y., & Anurantha, J. J. (2025). *The Influence of Service Quality (Servqual) on the Satisfaction of BPJS Patients in Indonesian Healthcare Facilities : A Systematic Review*. 05(05), 5285–5293.
- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., Indawati, L. (2023). *Kepuasan Pasien Penggunaan Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023*. 4(September), 2168–2176.
- Rukmono, P., Yuliaty, F., Rulia, R. (2025). Hubungan Waktu Tunggu Dan Jenis Jaminan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Lampung Eye Center. *Akademik: Doijurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(2), 695–705. <https://doi.org/https://doi.org/10.32832/Pro.V3i3.4172>

- Santosa, I., & Desy Purnama, E. (2025). Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 6(4). <https://doi.org/10.38035/jimt.v6i4>
- Simanihuruk, P., Tamba, D., Sipahutar, R., Parhusip, T. P., Sitorus, P. D. A. (2024). *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan*. 3(1), 144–158.
- Sondakh, R. W., Posangi, J., Fatimawali. (2023). Upaya Efisiensi Waktu Tunggu pasien BPJS pada Pelayanan rawat jalan di rumah sakit mata Sulawesi Utara. *Jurnal Keshatan Tambusai*, 4(4).
- Supriyanto, S., & Ernawati. (2025). kualitas Manajemen mutu dan kualitas pelayanan rumah sakit. In *Nutrition and Health Administration* (Vol. 4, Issue 2). <https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>. Fadhilatul
- Tuzzahra, R., Hakim, A. O., Romodon, D. (2024). *Penyebab Pengembalian Berkas Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Ditinjau Dari Syarat-Syarat Pengajuan Klaim di RSUD Majenang*. 6(1), 29–39. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v6i1.5469>
- Undayani, & Setiono, O. (2025). Tinjauan Pelayanan Lama Waktu Pasien Jkn Bagian Tpprj Di Rs Pantiwilasa Dr. Cipto Semarang Tahun 2024. *Jurnal Rekam Medik & Manajemen Informasi Kesehatan*, 4(1), 1–8. <https://doi.org/http://doi.org/10.47134/rammik.v4i1.1887>
- Widodo, H. T., Hidayat, C. T. (2024). *Hubungan Dimensi Tangible dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu*. 16(1), 14–21. <https://doi.org/10.32528/tijhs.v16i1.2227>
- Wiriansyah, O. A., & Yusrina. (2024). *Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang Tahun 2024*. 5, 4015–4024.
- Zaini, A. K., Muttaqin, M. Z. (2025). *An Analysis Of The Role Of Insurance From Pt . Jasa Raharja In Covering The Inpatient Costs Of Traffic Accident Victims In Pekanbaru City Analisis Peran Asuransi Dari Pt . Jasa Raharja Dalam*. 2(4), 4923–4929.
- Zhafira., hidayat, D. A., Mimanda, Y., Mahesa, P. M., Widyastuti, T. N., . (2024). *the efect of empathy on pantien saticfuction in hemodialysis service: a servqua-based cross-sectional study*.
- Zulaika., Suherni., Soejoto, N. N. (2022). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 14(2), 298–307. <https://doi.org/https://doi.org/10.37012/jik.v14i2.1277>