

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. (2020) 'Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat jalan di Puskesmas Perawatan Satu', *Jurnal Administrasi Publik*, pp. 1–9. (Accessed: 26 July 2025).
- Anggraeni, D. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam'. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2). Available at: [https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia\\_journal/article/view/2596/1391](https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/2596/1391). (Accessed: 27 July 2025).
- Aprilia, A. *et al.* (2020) 'Identifikasi Penyebab Keterlambatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya', *J-Remi: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(4), pp 630-638. Available at: <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/j-remi/article/view/213>. (Accessed: 26 July 2025).
- Arietta, R. (2012) 'Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Sobroto Ditkesad Tahun 2011. Fakultas Kesehatan Masyarakat' [Tesis]. Jakarta: Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia.. Available at: <https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/old29/20315207-T31807-Analisis%20waktu.pdf>. (Accessed: 14 March 2025).
- Awaludin, D.T. & Hasanudin. (2024) *Inovasi Manajemen Keuangan (Menciptakan Keunggulan Kompetitif yang Berkelanjutan)*. Bekasi: PT. Kimshafi Alung Cipta. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/Inovasi\\_Manajemen\\_Keuangan\\_Menciptakan\\_K/DsZDEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=faktor+5M+man,+method,+material,+machine,+money&pg=PA4&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Inovasi_Manajemen_Keuangan_Menciptakan_K/DsZDEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=faktor+5M+man,+method,+material,+machine,+money&pg=PA4&printsec=frontcover). (Accessed: 10 March 2025).
- Azmi, Z.U. *et al.* (2022) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan Pasien Bpjs Puskesmas Kecamatan Penjaringan', *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 4(11), pp. 5179-5191. Available at: <https://www.ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/MAHESA/article/view/17166>. (Accessed: 12 April 2025).
- Bustani, N.M. *et al.* (2015) 'Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara'. *Jurnal e-Biomedik* 3(3). Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.35790/ebm.v3i3.10456>. (Accessed: 20 April 2025).
- Firdana, N. (2024) 'Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan dan Waktu Tunggu Resep Pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun 2024'. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo*

- Cendekia Medika Pangkalan BUN*. Available at: <https://repository.stikesbcm.ac.id/id/eprint/457/>. (Accessed: 15 Maret 2025).
- Fitriana & Prasojo, B. (2024) 'Analisis Faktor Penghambat Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas di Indonesia', *Universitas Negeri Malang*. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/617687481.pdf>. (Accessed: 25 July 2025).
- Galih & Anshari, R. (2024) 'Perancangan Sistem Antrian Pasien di Puskesmas XYZ Banjarmasin', *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 6(1), pp. 58-69. Available at: <https://doi.org/10.25047/j-remi.v6i1.5489>. (Accessed: 13 July 2025).
- Hardani *et al.* (2021) *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Khasanah & Priyadi (2021) 'Evaluasi Pelatihan Peningkatan Kompetensi Petugas Rekam Medis di Puskesmas Cangkol', *Jurnal Penelitian Kesehatan*. Available at: [https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Khasanah%2C+L.%2C+%26+Priyadi%2C+G.+%282021%29.+Evaluasi+Pelatihan+Peningkatan+Kompetensi+Petugas+Rekam+Medis+di+Puskesmas+Cangko l.+&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Khasanah%2C+L.%2C+%26+Priyadi%2C+G.+%282021%29.+Evaluasi+Pelatihan+Peningkatan+Kompetensi+Petugas+Rekam+Medis+di+Puskesmas+Cangko l.+&btnG=). (Accessed: 22 July 2025).
- Moleong, L. J. (2005) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Menkes RI. (2008) 'Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal. *Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008*. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/130406/permensos-no-129huk2008-tahun-2008>. (Accessed: 16 July 2025).
- Morissan (2017) *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Nidia, S. *et al.* (2023) 'Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan', *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), pp. 1–13. Available at: <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>. (Accessed: 10 June 2025).
- Nofiana, H. & Sugiansi, S. (2011) 'Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar', *Rekam Medis*, 5(1). Available at: <https://ejurnal.stikesmhk.ac.id/index.php/rm/article/view/25>. (Accessed: 16 July 2025).
- Notoatmojo (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Keperawatan*. Cirebon: CV. Rumah Pustaka.
- Nurdin, I. & Hartati, S. (2019) *Metodelogi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok PP-7.
- Nurfadillah, A. & Setiatin, S. (2021) 'Pengaruh waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap kepuasan pelayanan pendaftaran di Klinik X Kota Bandung',

- Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), pp. 1133–1139. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.59141/cerdika.v1i9.194>. (Accessed: 8 July 2025).
- Permenkes RI No. 2. (2018) ‘Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal’, Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2018, pp. 1–35.
- Permenkes RI No. 512. (2007) ‘Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 512 Tahun 2017 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran’. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 512 Tahun 2017.
- Permenkes RI No. 06. (2024) ‘Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan’ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 06 Tahun 2024, 15(1), pp. 37–48.
- Permenkes RI No. 12. (2013) ‘Permenkes RI No. 12 Tahun 2013 tentang Pola Tarif Badan Layanan Umum Rumah Sakit di Lingkungan Kementerian Kesehatan’. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 06 Tahun 2024, 26(4), pp. 1–37.
- Permenkes RI No. 19. (2024) ‘Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat’ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024.
- Permenkes RI No. 24. (2022) ‘Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis’ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022.
- Permenkes RI No. 71. (2013) ‘Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Pada Jaminan Kesehatan Nasional’ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013.
- Permenkes RI No. 129. (2008) ‘Peraturan Menteri Kesehatan Nomor No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit’, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008, pp. 61–64.
- Pratama, M.R. *et al.* (2021) ‘Implementasi Sistem Registrasi Pasien Berbasis Web di Rumah Sakit X’, *Politeknik Negeri Jember* [Preprint]. Available at: [10.2991/assehr.k.220207.029](https://doi.org/https://doi.org/10.2991/assehr.k.220207.029) (Accessed: 19 July 2025).
- Reinhart Walakandou, R.J. *et al.* (2021) ‘Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Waktu Tunggu Pasien dalam Masa Pandemi Covid 19 di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit’, *Journal of Public Health and Community Medicine*, 2. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.35801/ijphcm.v2i3.35558> (Accessed: 18 July 2025).
- Rotasouw, A., *et al.* (2024) ‘Pengaruh Manajemen Puskesmas Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Seram Bagian Barat’, *Journal Pegguruang: Conference Series*. Available at: <https://dx.doi.org/10.35329/jp.v6i2.5694> (Accessed: 21 July 2025).

- Rumana, N.A. *et al.* (2020) 'Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model Di RSUP Fatmawati', *Faktor Exacta*. Available at: [https://www.journal.lppmunindra.ac.id/index.php/Faktor\\_Exacta/article/view/5611/3154](https://www.journal.lppmunindra.ac.id/index.php/Faktor_Exacta/article/view/5611/3154) (Accessed: 21 July 2025).
- Sailendra. (2015) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Gunadarma.
- Sari Milda Aprilian, E.S.M.E. (2020) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waiting Time Pada Pasien Triage Kuning', *Jurnal Keperawatan Abdurrah*. Available at: <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1729473&val=13154&title=FAKTOR-FAKTOR%20YANG%20BERHUBUNGAN%20DENGAN%20WAITING%20TIME%20PADA%20PASIEN%20TRIAGE%20KUNING> (Accessed: 21 July 2025).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiq, A. (2019) Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan akuntabilitas kinerja Rumah Sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah dan Perpajakan*, 12(1), 56-66.
- The Indonesian Public Health. (2020) 'Pengertian 5 M dalam Manajemen', *Retrieved from Indonesian Public Health Portal* [Preprint]. Available at: <https://www.indonesianpublichealth.com/pengertian-5-m-dalam-manajemen/>. (Accessed: 20 May 2025).
- Tungadi, A.L. & Lisangan, E.A. (2022) 'Perancangan Sistem Registrasi berdasarkan Estimasi Waktu Penanganan Pasien untuk Mencegah Kerumunan Antrian', *Universitas Atma Jaya Makasar* [Preprint]. Available at: <https://journal.maranatha.edu/index.php/jutisi/article/view/4411/2272>. (Accessed: 20 July 2025).
- Undang-Undang RI No 25, (2009). 'Undang-undang RI Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik'. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009.
- Undang-Undang RI No. 44 (2009). 'Undang-undng RI Nomor 44 Tentang Rumah Sakit'. Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009, 19(19), p. 19.
- Wardani, P. (2021) 'Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Klinik Bintang Meditama', *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(11), pp. 1551–1558. Available at: <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i11.229>. (Accessed: 20 July 2025).

- Widjaja, L., *et al.* (2021) 'Revitalisasi Sistem Registrasi Rawat Jalan Menuju Electronic Medical Record di Klinik Khalifah Kabupaten Tangerang', *Universitas Esa Unggul*. Available at: <https://jmiki.aptirmik.or.id/jmiki/article/view/82/225>. (Accessed: 16 July 2025).
- Wowor. (2022) 'Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan Klinik Saraf', *Jurnal Kesehatan Tambusai*. Available at: <https://doi.org/10.31004/jkt.v3i1.3823>. (Accessed: 21 July 2025).
- Wulandari, F. *et al.* (2022) 'Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak Tahun 2022', *Universitas Esa Unggul*. Available at: <https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/sscj/article/view/1548>. (Accessed: 16 July 2025).
- Zellatifanny, C.M. & Mudjiyanto, B. (2018) 'Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi The Type Of Descriptive Research In Communication Study', *Jurnal Diakom*. Available at: <file:///C:/Users/X270/Downloads/TIPE-PENELITIAN-DESKRIPSI-DALAM-ILMU-KOMUNIKASI.pdf>. (Accessed: 14 March 2025).