

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, M. W., & Jayanti, P. K. A. (2024). *Gambaran Kelengkapan Pengisian Formulir Pendaftaran Pasien Online Rawat Jalan Poliklinik Bedah Di Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya*. 8(1), 7–14.
- Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rsup M Djamil Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 1–24.
- Ashari, M., Lengkong, F. D. J., & Dengo, S. (2010). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Waisai Kabupaten Raja Ampat Provinsi Papua Barat. *Trends in Cognitive Sciences*, 14(2), 88–100. <http://landing.adobe.com/en/sca/products/acrobat/69210-may-prospects.html?trackingid=KTKAA>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* ((4th ed.)). SAGE Publications, Inc.
- Faradhila, A., & Setiawan, R. (2019). Rancang Bangun Aplikasi Pengolahan Data Merchant Berbasis Web Pada Pt. Finnet Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi Dan Sains Teknologi*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.31326/sistek.v1i1.323>
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1–13. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2365>
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Aspek, Indikator, dan Implementasinya*. GAVA MEDIA.
- Ishaq, P. M., Drs, R., Khaliq, A., Si, M., Makmur, M. H., Sos, S., Ap, M., Negara, A., Ilmu, F., Politik, I., & Unej, U. J. (2013). *Community Satisfaction Index in Outpatient Installation Pulmonary Hospital Jember*. 1–5.
- Juita, B. S., & Widianingsih, S. (2022). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Bpw Clean Bandung in 2022. *E-Proceeding of Applied Science*, 9(2), 619.

- Kartikaningdyah, E. (2012). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. *Jurnal Integrasi*, 4(2), 136–147. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JI/article/view/222>
- Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2018). E-Government in the Implementation of Regional Government in Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 170. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh/article/view/14608>
- Kusnadi, K., Purwati, N., & Safitri, L. A. (2019). Aplikasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Pada Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *Jurnal Informatika Dan Teknologi Informasi*, 2(02), 53–59.
- Molcong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Rosdakarya.
- Musaini, A., Tenri, A., & Ramadhan, S. (2022). Transparansi pelayanan publik di rumah sakit umum daerah Kabupaten Buton. *Administratio Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9–21. <https://doi.org/10.55340/administratio.v1i1.739>
- Nurhidayat, I. (2023). Prinsip-Prinsip Good Governance Di Indonesia. *Journal E-Gov Wiyata : Education and Goverment*, 1(1), 40–52. <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/c-govHalaman40>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Purba, J. (2009). *Pelayanan Publik*. FISIP UT.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. (7th editio). Wiley.

- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*, 5(1), 53–64. <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Pt. Bumi Aksara.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syara, A. R., & Handayani, J. (2020). *Analisis Pengaruh Aspek Pelayanan Primaterhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Brikabtor Cabang Kendal*. 8(2302), 135–146.
- Zudi, M., Suryoputro, A., & Arso, S. P. (2021). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Puskesmas Guntur I Kabupaten Demak. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 8(2), 165. <https://doi.org/10.31596/jkm.v8i2.681>

Peraturan

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kepmenpan No. 81 Tahun 1995 tentang kriteria pelayanan publik yang baik.