

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. I., & Ahmad, L. O. A. I. (2020). Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara. *JKMC*, 01(03). <http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc>
- Alimuddin, S., & Ahsan, M. (2022). Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layananan pada UPTD Puskesmas Lakessi Parepare. In *JOURNAL OF MATHEMATICS LEARNING INNOVATION (JMLI)* (Vol. 1).
- Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. In *Jurnal Kesehatan Andalas* (Vol. 7). <http://jurnal.fk.unand.ac.id>
- Azzahra, L., & Setianto, B. (2022). Analisis Modus dan Efek Kegagalan pada Prosedur Penilaian Kinerja Karyawan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya menggunakan Pendekatan *Failure Modes and Effect Analysis* (FMEA). *Medika Saintika*, 2, 205–206. <https://doi.org/10.30633/jkms.v13i2.1376>
- Bagaskara, R. E. I., Syafei, W. A., & Isnanto, R. R. (2012). *Perancangan Sistem Informasi Poliklinik*.
- Bato, D. C., Kepel, B. J., & Posangi, J. (2024). *Analisis Pelaksanaan Ssistem Rujukan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional dari Dokter Keluarga ke RSU Gmim Tonsea Airmadidi*. 5(1).
- David, Hariyanti, T., & Widayanti, E. (2014). *Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan*.
- Erintan, S., Putra, D. H., Dewi, D. R., & Yulia, N. (2022). *Tinjauan Pengelolaan Rekam Medis Menggunakan Teori Hot-Fit di Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprpto Bengkulu*.
- Ernawati, E., Pertiwiwati, E., & Setiawan, H. (2019). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Penelitian di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya)*.
- Fikri, F. (2024). *Analisis dan Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Pendekatan Servqual dan FMEA (Studi Kasus pada Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, Yogyakarta)*.
- Fitriyah, Y., Mazaya, S., & Ardiani, I. (2023). Evaluasi Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo. In *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNas)*.

- Fuanasari, A. D., Suparwati, A., & Wigati, P. A. (2014). *Analisis Alur Pelayanan dan Antrian di Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*.
- Gunardi, A. D. (2015). *Penerapan Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) untuk Mendeteksi Prescription Error pada Resep Poli Jantung di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati*.
- H. Masrik. (2019). *Penggunaan Metode Diskusi Kelompok Guna Meningkatkan Hasil Belajar Materi Menemukan Ide Bacaan Teks di SMP*.
- Hartanto, D., & Yuliani, S. (2019). *Statistik Riset Pendidikan*. 33–34.
- Hartanto, F. P., Nurmawaty, D., Vionalita, G., & Heryana, A. (2022). Analysis of The Causes of Long Waiting Time for Services for Patients with Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) at The Poli Kesehatan Ibu dan Anak in Puskesmas Kecamatan Duren Sawit 2022. In *JCA Health Science* (Vol. 2, Issue 2).
- Heldawati, R., Handayani, E., & Aquarista, M. F. (2022). *Hubungan Pengetahuan Petugas dalam Pembuatan SEP dengan Maturasi Klaim BPJS Kesehatan di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan*.
- Hidayat, M., Aufa, C. T., Habibuddin, T., Taib, E. N., & Magfirah, U. (2022). *Identifikasi Jenis Tumbuhan Bawah di Kebun Kopi Desa Toeren Antara Kabupaten Aceh Tengah* (Vol. 10, Issue 1). <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/PBiotik/index>
- Husen, N. A. (2021). *Analisis Risiko Kerja dengan Metode Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) (Studi Kasus: UD. Pusat Furniture)*.
- Husni, M. A. R., & Aini, N. (2024). *Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Online Berbasis WhatsApp dan Telepon Pasien Rawat Jalan di RSU Anna Medika Madura*.
- Hutauruk, P. M., & Gurning, M. M. B. (2019). *Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Sari Mutiara Lubuk Pakam Tahun 2019*. 4.
- Jeka, F., Risnita, Jailani, M. S., & Asrulla. (2023). *Kajian Literatur dalam Menyusun Referensi Kunci, State Of The Art, dan Keterbaharuan Penelitian (Novelty)*.
- Kemenkes RI. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Kemenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif di Rumah Sakit*.

- Kemenkes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi di Lingkungan Kementerian Kesehatan*. www.peraturan.go.id
- Kemenkes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Kemenkes RI. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah*.
- Kemenkes RI. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia 2023*.
- Khasanah, M. (2017). *Verifikasi Koleksi Jurnal Terbaru Perpustakaan PDII-LIPI guna Memudahkan Proses Temu Kembali Informasi*.
- Kuntoadi, G. B., & Adiprana, R. (2017). *Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pendaftaran di Tempat Penerimaan Pasien Rumah Sakit Kepolisian Pusat R.S. Sukanto*.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu* (Vol. 1, Issue 2). <http://journal.ugm.ac.id/jkesvo>
- Mailintina, Y., Dewi, S., & Hutapea, F. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. In *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan* (Vol. 9, Issue 1). <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/kesehatan>
- Marliana, N., Widyaningsih, C., & Istiqlal, H. (2023). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS*. 7(1). <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI>
- Mawarni, F. I. (2025). *Efektifitas Penggunaan Mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pendaftaran Rawat Jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo*.
- McDermott, R. E., Mikulak, R. J., & Beauregard, M. R. (2008). *The Basics of FMEA, 2nd Edition*.
- Meysafera, H., & Noor, F. A. (2024). *Evaluasi Penerimaan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) dengan Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model) pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri*.
- Mulyana, M., Situmorang, M., & Claudia. (2025). Implementasi dan Pengaruh APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) terhadap Efisiensi Pelayanan di Rumah

- Sakit Botania. *PRIMA PORTAL RISET DAN INOVASI PENGABDIAN MASYARAKAT*, 4(2), 41–48. <https://doi.org/10.55047/prima.v4i2.1620>
- Mutrofin, A., Kurnia, D., Rachma, S., & Kelana, T. (2023). *Pelaksanaan Sosialisasi Sistem Rujukan Berjenjang Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan*.
- Nengsih, S. (2020). *Efektifitas Penggunaan Metode Diskusi dalam Meningkatkan Hasil Belajar Aqidah Akhlak pada Peserta Didik Pesantren Al-Mustaqim Parepare*.
- Nurdelima, D., Prayasta, P., & Gunawan, E. (2021). Hubungan Response Time dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipedes. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2021(8), 927–932. <https://doi.org/10.36418/cerdika.xxx>
- Nursanty, O. E., & Aulia, D. (2022). *Pendistribusian Rekam Medis Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi Jakarta Tahun 2020*.
- Pemerintah RI. (2009). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- Pemerintah RI. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan*.
- Persadha, G., & Anshari, M. R. (2024). Perancangan Sistem Antrian Pasien di Puskesmas XYZ Banjarmasin. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 6(1), 58–69. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v6i1.5489>
- Primadhani, S. W., Ilyas, Y., & Atthahirah, A. I. (2023). *Sistem Pendaftaran Online sebagai Suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit: Literature Review*. 6(1). <https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>
- Puspita, N., & Iman, A. T. (2022). Literature Review Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 5(1). <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i2.7962>
- Putra, I. P. A. S., & Hendrawan, I. K. R. (2024). Analisis Manajemen Risiko SIMRS pada Rumah Sakit Ganesha Menggunakan ISO 31000. *Jurnal Teknologi Dan Informasi*, 14. <https://doi.org/10.34010/jati.v14i1>
- Putri, N. E. (2024). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana Penunjang Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Bagian Ruang Tunggu Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024*.
- Rahmaddian, T., & Faaghna, L. (2023). *Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Rekam Medis dengan Metode Problem Solving Tools di Rumah Sakit X (Vol. 12, Issue 2)*.

- Ramadhani, R. I. (2024). *Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Operasional Rekam Medis dengan Metode EUCS di Rumah Sakit Pertamina Jakarta Selatan*.
- Romadhon, A., & Suryani, E. (2020). *Pemodelan Simulasi Sistem Dinamik untuk Meningkatkan Jumlah Pendapatan Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya A.Yani*. 7(3). <https://doi.org/10.25126/jtiik.202073126>
- Rumana, N. A., Apzari, E. I., Dewi, D. R., Indawati, L., & Yulia, N. (2020). Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online menggunakan Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati. *Faktor Exacta*, 13(1), 44. <https://doi.org/10.30998/faktorexacta.v13i1.5611>
- Sambo, S. W., Damayanti, Y., Nasution, G. S., Alacsel, S., & Jaya, F. (2024). Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Janji Temu dengan Dokter (E-Doc) Berbasis Web untuk Mengurangi Waktu Tunggu Pasien di Rumah Sakit Umum Nurul Hasanah. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 843–853. <https://doi.org/10.37034/infeb.v6i4.1070>
- Sandika, T. W., & Sari, U. M. F. (2018). *Tinjauan Pelaksanaan Pendistribusian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Paru Tahun 2018*.
- Saputro, N. T., & Pradana, A. E. (2022). *Monitoring Pelayanan Rekam Medis*.
- Sari, A. P., Dwimawati, E., & Pujiati, S. (2020). Gambaran Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Instalasi Administrasi Pasien Rumah Sakit dr. H Marzoeqi Mahdi Bogor Provinsi Jawa Barat. In *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat* (Vol. 3, Issue 2). <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR>
- Sari, A. R., Arifin, S., Pujiati, N., Laily, N., Wulandari, A., Noor, I. H., Anhar, V. Y., Anggraini, L., & Hadiannor. (2021). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Sari, I. P. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Non Medis di Instalasi Rawat Jalan* (Vol. 1, Issue 2). <https://journal.stikesami.ac.id/index.php/jka>
- Sari, O. M., & Arifin, I. (2023). *Gambaran Sistem Antrean Pasien dalam Optimasi Pelayanan di Loker Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Bengkulu Tahun 2022*. <https://doi.org/10.55681/sain.v1i1.379>
- Septianingrum, K. C. (2023). *Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan*.
- Setiani, A. A. (2023). *Hubungan Time Respon Pendaftaran Online Via WhatsApp Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muslimat Singosari*.

- Setiawan, R. (2020). *Analisis Kualitas Produk dan Kinerja Pegawai dengan menggunakan Metode FMEA (Failure Mode Effect Analysis) pada Proyek Perumahan di Grand Sharon Residence Bandung*.
- Silitonga, N. R., Harahap, J., & Lubis, M. (2023). Analisis Sistem Manajemen Pasien Rujukan dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Rawat Jalan RSUD Puruk Cahu Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah. In *Journal of Healthcare Technology and Medicine* (Vol. 9, Issue 1).
- Soleh, M. (2023). *Gambaran Penerapan Sistem Antrian Pasien JKN di Loket Pendaftaran BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Prikasih Tahun 2021*. 02.
- Sophia, T. A. (2022). *Analisis Lingkungan Fisik, Kebutuhan Rak Filling dan Desain Ergonomi Ruang Filling di Puskesmas Montong 2022*.
- Stamatis, D. (2019). *Risk Management Using Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)*.
- Sudiartami, N. W. S., Prahesti, R., & Sevtiyani, I. (2022). *Analisis Pelaksanaan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSUD Wates*.
- Sudiro, A. (2020). *Identifikasi Potensi Modus Kegagalan yang dapat Menghambat Kelancaran Proses Pelayanan Rawat Jalan menggunakan Failure Mode Effect Analysis (FMEA) di Rumah Sakit BM Jakarta Barat*.
- Sudra, R. (2020). *Rekam Medis. Edisi ke 3. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka*.
- Sunarto, & Santoso, H. (2020). *Analisis Pareto*. <https://www.researchgate.net/publication/342586675>
- Syafira, D. H. (2023). *Analisis Faktor Penyebab Lamanya Waktu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di TPPRJ RSUD Kabupaten Kediri*.
- Syaiful, A., & Fachrie, M. (2020). Pengembangan Sistem Antrean Berbasis Android pada Layanan Administrasi di Universitas Teknologi Yogyakarta. *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, 9(2), 139–145. <https://doi.org/10.34010/komputika.v9i2.3019>
- Triutomo, A. N., & Pradana, A. E. (2022). *Alur dan Prosedur Pelayanan Pasien*.
- Ummah, D. M. (2021). *Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Respon Time di Rumah Sakit Paru Dungus Madiun*.
- Wahidiyah, D. R. N. (2013). *Strategi Manajemen Risiko Operasional pada Rumah Sakit (Studi Perbandingan Rumah Sakit di Kota Makassar)*.

- Widiyanto, M. A. (2022). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya*.
- Wijaya, H. O. L. (2017). Penerapan Metode Waterfall Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Mobile. In *Jurnal SISFOKOM* (Vol. 06).
- Wijaya, R. R., Syahidin, Y., & Sari, I. (2023). Tata Kelola Rekam Medis Berbasis Elektronik pada Distribusi Rekam Medis Rawat Jalan dengan Metode Waterfall. *Decode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 4(1), 28–40. <https://doi.org/10.51454/decode.v4i1.280>
- Yusuf, M. S., Swastyastu, C. A., Syahadiani, L., & Shanty, R. N. T. (2024). *Analisa Manajemen Risiko E-Learning Universitas Dr. Soetomo Surabaya Menggunakan Framework ISO 31000*.
- Ziraluo, T. E. N., Lasmaida, A. L., & Sembiring, F. (2024). Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Elisabeth Medan. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(3), 174–181. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v3i3.3088>