

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA PENGGUNAAN APLIKASI
PENDAFTARAN *ONLINE* DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RSUD BANGIL**



OLEH :

**MOHAMMAD AMIRUDDIN
NIM. 202201140**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2026**

SKRIPSI

HUBUNGAN ANTARA PENGGUNAAN APLIKASI PENDAFTARAN *ONLINE* DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD BANGIL

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Pada Universitas Bina Sehat PPNI
Kabupaten Mojokerto.



OLEH :

**MOHAMMAD AMIRUDDIN
NIM. 202201140**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2026**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mohammad Amiruddin

NIM : 202201140

Prodi : SI KEPERAWATAN

Fakultas : FIKES

Judul : Hubungan Antara Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Online Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Bangil

Saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun, dan apabila terbukti ada unsur Plagiarisme saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto, 06/08/2026



Mohammad Amiruddin
202201140

QR REPOSITORY



LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disesuaikan untuk diajukan dalam ujian akhir program

Judul : Hubungan Antara Penggunaan Aplikasi Pendaftaran *Online* Dengan
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Bangil.

Nama : Mohammad Amiruddin

NIM : 202201140

Pada tanggal :

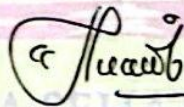
Pembimbing I

Oleh :



Dr. Windu Santoso, M.Kep.
NIK.162 601 006

Pembimbing II



Duwi Basuki, S.Kep., M.Kep.
NIK.162 601 061



Yayasan Kesejahteraan Warga Perawatan Perawat Nasional Indonesia

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

FAKULTAS EKONOMI BISNIS & TEKNOLOGI DIGITAL

• <http://www.ubs-ppni.ac.id>
• info@ubs-ppni.ac.id

• 0321-390203 (Fax) / Call Center : 08113281223
• Jln. Raya Jabon KM.06 Mojoanyar Mojokerto

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : MOHAMMAD AMIRUDDIN
NIM : 202201140
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Pada Tanggal : 28 Juli 2026
Judul Skripsi : "HUBUNGAN ANTARA PENGGUNAAN
APLIKASI PENDAFTARAN ONLINE DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD
BANGIL"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto

DOSEN PENGUJI

Penguji Utama : Ana Zakiyah, M.Kep

Penguji 1 : Dr. Windu Santoso, M.Kep

Penguji 2 : Duwi Basuki, M.Kep

(.....)
(.....)
(.....)

Ditetapkan di : Mojokerto

Tanggal : 28 Juli 2026

Ka. Prodi Ilmu Keperawatan

(.....)

Enny Virda Y., S.Kep.Ns., M.Kes

NIK : 162.601.095

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, serta pertolongan-Nya sehingga proses penyusunan skripsi yang berjudul "Hubungan Antara Penggunaan Aplikasi Pendaftaran *Online* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Bangil" dapat diselesaikan dengan baik. Penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari kontribusi, dukungan, arahan, dan bimbingan yang diberikan oleh berbagai pihak selama seluruh tahapan penyusunannya. Oleh sebab itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat tersusun hingga selesai. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati tulus kepada:

1. Dr. Indah Lestari, S.Kep.Ns., M.Kes selaku Rektor Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis untuk menempuh proses penyusunan proposal hingga pelaksanaan penelitian.
2. Dr. Lilik Ma'rifatul Azizah, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah memberikan dukungan serta kebijakan akademik selama penulis menjalani proses pendidikan.
3. Enny Virda Yuniarti, S.Kep.Ns., M.Kes selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan pendidikan di Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.

4. Dr. Windu Santoso, M.Kep selaku dosen pembimbing I yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, serta berbagai masukan konstruktif selama proses penyusunan proposal hingga penyelesaian skripsi.
5. Duwi Basuki, S.Kep., M.Kep selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan pendampingan, saran, serta perhatian dalam setiap tahapan penyusunan proposal dan penyempurnaan skripsi sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ana Zakiyah, M.Kep selaku dosen penguji yang telah memberikan evaluasi, kritik, serta berbagai saran yang membangun sebagai bahan perbaikan dalam penyempurnaan karya ilmiah ini.
7. Seluruh dosen beserta tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah berkontribusi melalui penyediaan fasilitas akademik, pelayanan, serta berbagai bentuk bantuan selama penulis menempuh pendidikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan sehingga belum mencapai kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan karya ilmiah ini agar memberikan manfaat yang lebih baik pada masa mendatang

Mojokerto,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
MOTTO	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Aplikasi Pendaftaran <i>Online</i>	7
2.2 Instrumen Pengukuran Aplikasi Pendaftaran <i>Online</i>	15
2.3 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ).....	16
2.4 Kepuasan Pasien.....	18
2.5 Kerangka Teori.....	46
2.6 Kerangka Konsep	47
2.7 Hipotesis.....	47
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Desain Penelitian.....	48
3.2 Populasi, Sampling, Dan Sampel	49
3.2.3 Sampel.....	50

3.3 Identifikasi Variabel Dan Definisi Operasional	51
3.4 Pengumpulan Data	52
3.5 Kerangka Kerja	56
3.6 Analisis Data	56
3.7 Etika Penelitian	61
3.8 Keterbatasan	62
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Hasil Penelitian.....	64
4.2 Pembahasan.....	66
BAB 5 PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
DAFTAR LAMPIRAN.....	80



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jurnal <i>Riview</i>	26
Tabel 3.1 Definisi Oprasional	52
Tabel 3.2 Coding Data Umum Dan Data Khusus	57
Tabel 3.3 Skala Likert Aplikasi pendaftaran <i>Online</i>	58
Tabel 3.4 Skala Likert Kepuasan Pasien Rawat Jalan	58
Tabel 3.5 Kriteria Kekuatan Kolerasi	61
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	65
Tabel 4.2 Distribusi Penggunaan Aplikasi Pendaftaran <i>Online</i> Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan	65
Tabel 4.3 Hubungan Antara Penggunaan Aplikasi Pendaftaran <i>Online</i> Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi Mobile JKN	10
Gambar 2.2 Menu Pendaftaran Mobile JKN.....	10
Gambar 2.3 Faskes Rujukan	11
Gambar 2.4 Nomor Antrean.....	11
Gambar 2.5 Input Tanggal Dan Nama Dokter	11
Gambar 2.6 Tahap Terakhir	12
Gambar 2.7 Tampilan Nomor Antrean	12
Gambar 3.1 Kerangka Kerja	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	80
Lampiran 2 Surat Permohonan Menjadi Responden	81
Lampiran 3 Instrumen Penelitian	82
Lampiran 4 Lembar pengajuan judul.....	87
Lampiran 5 Kode Etik.....	88
Lampiran 6 Tabulasi Data.....	90
Lampiran 7 Hasil SPSS.....	104
Lampiran 8 Lembar Bimbingan.....	105
Lampiran 9 Similaritas.....	115



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Karimuddin, Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, N., Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2020). *Metode Penelitin Kuantitatif*.
- Agil, N. M. (2025). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://Books.Google.Co.Id/Books?Id=Pwbjeqaaqbaj>
- Agustianti, R., Nussifera, L., Angelianawati, L., Meliana, I., Sidik, E. A., Nurlaila, Q., Simarmata, N., & Himawan, I. S. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Tohar Media.
- Alkhansa, G. N., & Erpidawati, E. (2024a). Hubungan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Dengan Kepuasan Layanan Pengguna (User) Pendaftaran Online Rsud Kota Padang Panjang Tahun 2023. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan*, 9, 55–65.
- Amalia, M., & Pratiwi, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(1), 76–84.
- Amartha, M. R., & Kholili, U. (2025). *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal) Analisis Sistem Antrean Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2024 Latar Belakang*. 04, 1–11.
- Anggraeni, N. W., Sutrisno, T. A., & Sugiasi, S. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jkn Di Rsud Kabupaten Temanggung. *Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jkn Di Rsud Kabupaten Temanggung*, 4(1), 1–6.
- Ardhana, I. H., Ismaniah, & Hedi, T. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Menggunakan Metode Servqual Analysis. *Prosiding Semnastek Ft-Ubj*, 1(1), 1–10.
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Arma Roosalina. (2024). Profil & Layanan Rsud Bangil 2024. *Rsud Bangil*.
- Badrudin, S. (2020). *Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik*. Kadisoka Rt. 05 Rw. 02, Purwomartani, Kalasan, Sleman, Yogyakarta 55571 E-Mail: Zahirpublishing@Gmail.Com.
- Bettrianto, & Irwandi. (2025). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan*

- Chusen, A., Wulansari, A., & Sa, M. (2024). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Rumah Sakit Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 23(4), 485–494. <https://doi.org/10.32409/jikstik.23.4.3667>
- Daryono, D. (2024). *Kunci Sukses Klinik Gigi: Kepuasan Pasien Sebagai Prioritas*. Mega Press Nusantara.
- Davis, F. D. (2025). *Perceived Usefulness , Perceived Ease Of Use , And User Acceptance Of Technology Information*. 13(3), 319–340.
- Supandi, D & Imanuddin, B. (2021). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasn Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*. 2(14), 63–65.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). Model Of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal Of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Faulina, N., Insani, T. H., & Ariani, T. (2024). Tingkat Kepuasan Pengguna Pendaftaran Online Berbasis Website Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode Eucs Di Rs Nur Hidayah. *Journal Of Health Sciences Leksia*, 2(3).
- Hadi, W. A., & Stefanus Lukas. (2024). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Anemia Pada Remaja Putri Di Wilayah Kerja Puskesmas Angsau Tahun 2024. *Seroja Husada Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(5), 372–383.
- Halwa. (2020). *Strada Press* (Tim Strada Press, Ed.; Tim Strada). Tim Strada Press.
- Handayani, N., Mutoffar, M., & Rohendi, R. (2025). *Manajemen Mutu Rumah Sakit Konsep, Strategi, Dan Implementasi*. Alungcipta. <https://books.google.co.id/books?id=24sweqaaqbaj>
- Hastuti. (2023). Analisis Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Di Rs Bhayangkara Tulungagung. 06, 40–47.
- Ikawati, 2025. (2025). *Empowering Outpatients To Use Mobile Jkn For Queue Registration At Rsud Bangil*. 4(4), 2023–2026. <https://doi.org/10.32832/amk>
- Julita, E. (2021). Analisis Pelayanan Rekam Medis Pada Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi. *Juhanperak*.
- Kasmianti Et Al. (2023). Buku Ajar Manajemen Keperawatan (Vol. 32, Number 3).
- Kuntaman, K., Azinar, A. D., & Hanindita, M. H. (2022). *Teori Dasar, Aplikasi Klinis, Dan Pengendalian Covid-19*. Airlangga University Press.
- Kurniawaty, D. E., Kusumadi, L. J., Barnavio, A. L., & Bernarto, I. (2025). Analysis Of Jkn Mobile User Satisfaction Using The Servqual Method At Private

- Hospitals In West Bekasi. *Indonesian Marketing Journal*, 5(1), 60–78. <https://doi.org/10.19166/Imj.V5i1.9772>
- M. Afif Rijal Husni. (2024). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Online Berbasis Whatsapp Dan Telepon Pasien Rawat Jalan Di Rsu Anna Medika Madura
- Marzuki, D. S., & Tahrim, N. (2024). *Derajat Kesehatan Masyarakat*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Melynda, M. I., Helmi, S., & Gunarto, M. (2025). The Effect Of The Online Registration System On Outpatient Satisfaction. *Proceedings International Conference On Business, Economics & Management*, 2(2), 193–199. <https://doi.org/10.47747/Icbem.V2i2.2603>
- Mukaromah, C. A., & Natalia Sabatyaningsih, P. (2025). *Clarity Of Procedures And Satisfaction With Online Registration Services Kejelasan Prosedur Dan Kepuasan Terhadap Layanan Pendaftaran Online*. 9, 59–64.
- Nur Azizah, F., & Susi Susanti, A. (2024). The Influence Of Implementing An Online Registration System On Reducing Queues At The Bandung Muhammadiyah Hospital. *Asian Journal Of Environmental Research*, 1(2), 66–72. <https://doi.org/10.69930/Ajer.V1i2.55>
- Nurdiah, R. I., Sari, I. P., & Sulistyawati, E. D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Non Medis Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Bangil Kabupaten Pasuruan. *Innovative: Journal Of Social*, 3(5), 8498–8505. <http://j-innovative.org/index.php/innovative/article/view/5867>
- Nurmalasari, R., & Qudus, A. (2024). Rslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal Terapi Latihan Di Rsud Bandung Kiwari Rslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Jurnal*, 6, 5867–5878. <https://doi.org/10.47476/Reslaj.V6i12.4874>
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A, & Berry, L. L. (1988). Serqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *In Journal Of Retailing* (Vol. 64, P. 28). [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Pattimura, N. A., Sukismanto, S., Khotimah, E., & Kaharu, R. (2024). *Sistem Informasi Kesehatan*. Cv Eureka Media Aksara.
- Prawira, G. W., Alfarisi, M. R., Pane, S. F., & Fauzan, M. N. (2023). *Tutorial Membuat Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Klinik*. Penerbit Buku Pedia.
- Rahmah, Y., Paerah, I., & Tari, N. (2026). *Manajemen Pemasaran Kesehatan*. Eureka Media Aksara.

- Rahman, T., & Chaniago, T. A. (2025). *Analisa Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile Jkn Dengan Metode Tam Untuk Pendaftaran Online*. 26(1).
- Rendra, P. V., Wijaya, H., Charisso, L., & Putri, L. M. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Penyakit Dalam Rs Adi Husada Kapasari Surabaya. *Journal Of Health Management Research*, 3(2), 90. <https://doi.org/10.37036/Jhmr.V3i2.562>
- Rifai, K. (2023). Kepuasan Konsumen. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 3, Issue 1). Uin Khas Press Jember. <https://medium.com/@Arifwicaksanaa/Pengertian-Use-Case-A7e576e1b6bf>
- 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: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(2), 695–705. <https://doi.org/10.37481/Jmeb.V5i2.1329>
- Safitri, I., Edi Istiyono, W., & Hapsan, A. (2024). *Teori Pengukuran Dan Evaluasi*. Cv. Ruang Tentor.
- Saputra, M. G., Nurdiana, F., & Mahfiroh, A. P. (2020). *Hubungan Pendaftaran Online Dan Offline Dengan*. 1(1), 1–7.
- Sari, A. D. P., Efkelin, R., & Dewi, A. K. (2025). Hubungan Penggunaan Sistem Aplikasi Berbasis Online Di Rumah Sakit Husada Jakarta. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(137), 655–662.
- Setiawan & Sarah. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Jaksehat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Tambora Dhea
- Simanjuntak, E. (2021). Perencanaan Unit Kerja Rekam Medis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 3, Number 1).
- Simarmata, M., Wasliati, B. W., Kasim, F., & Cahyani Saragih, I. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj). *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 3(2), 245–252. <https://doi.org/10.35451/Jkg.V3i2.695>
- Sitepu, A., & Syafii, M. (2025). Hubungan Penggunaan Pendaftaran Online Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Waktu Tunggu Pasien Dirumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2025. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 8(1), 644–649. <https://doi.org/10.35451/Nwqzwx52>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. PT Alfabeta.

- Sumayku, I. M., Pandelaki, K., Kandou, G. D., Wahongan, P. G., & Nelwan, J. E. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pelayanan Di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara. *E-Clinic*, 11(1), 1–10. <https://doi.org/10.35790/Ecl.V11i1.44251>
- Suprayitno, E., H, F. H., Laka, A. A. M. L., Simamora, L. L., Hertini, R., Aeni, W. N., Hardayati, Y. A., Randa, Y. D., & Tambunan, I. (2023). *Buku Ajar Komunikasi Terapeutik Keperawatan (Berdasarkan Kurikulum Pendidikan Ners Indonesia Tahun 2021)*. Cv Eureka Media Aksara.
- Suwandi, F. R., Utami, A. S., Fadhani, M., Pebriani, E., Fitri, G., Simanjuntak, T., Hidayati, H., Tarigan, Y. Z., & Haryati, H. (2025). *Mutu Pelayanan Keperawatan*. Cv Eureka Media Aksara. <https://books.google.co.id/books?id=896ueqaaqbaj>
- Swarjana, K. (2022). *Konsep Pengetahuan, Sikap, Perilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, Akses Layanan Kesehatan – Lengkap Dengan Konsep Teori, Cara Mengukur Variabel Dan Contoh Kuesioner*. Penerbit Andi.
- Syahputra, K. W., Haris, M. S., Pradini, R. S., Informatika, P. S., Teknologi, I., & Soepraen, R. S. (2025). Analisis Penerimaan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di Rs Radjiman Wediodiningrat Menggunakan Technology Acceptance Model. 9(4), 5860–5866.
- Talib, M. T. (2022). *Manajemen Rekam Medis “Si-Jantung” Rumah Sakit*. Cv. Azka Pustaka.
- Utami, H. R., Ayumar, A., & Dewi, C. (2025). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pattallasang. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 19(2), 212–218. <https://doi.org/10.33024/Hjk.V19i2.596>
- Wahyu Purnomo. (2021). *Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di Rs Universitas Brawijaya*. 447–452.
- Wahyupurnomo(2021). *Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di RSU*. 447–452.
- Wardani. (2025). Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerimaan Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit. *J-Remi : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 6(2), 100–108. <https://doi.org/10.25047/J-Remi.V6i2.5465>.
- Widianto, H., Kuswiadji, A., & Kartika, K. (2023). Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jpkm: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 67–74. <https://doi.org/10.47575/Jpkm.V4i1.475>
- Wijayanti, C. W., & Rejeki, M. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

- Indonesian *Journal Of Hospital Administration*, 7(1), 25.
[https://doi.org/10.21927/Ijhaa.2024.7\(1\).25-30](https://doi.org/10.21927/Ijhaa.2024.7(1).25-30)
- Yulianti, E., Windiyaningsih, C., & Supardjo, S. (2025). Analysis Of Online Registration Service Quality On The Satisfaction Of Bpjs Outpatients With The Mediation Of Perceived Ease Of Use At Rsud Ciamis. *International Journal Of Business, Law, And Education*, 6(2), 1250–1261.
<https://doi.org/10.56442/Ijble.V6i2.1233>
- Yuliaridha, W. D., Roslan, R., & Darmaja, S. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak Tahun 2022. *Jurnal Sehat Mandiri*, 18(2), 24–34.
<https://doi.org/10.33761/Jsm.V18i2.970>
- Yunita, N., Husin, & Ningsih, E. R. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online. *Cv.Science Techno Direct*, 1–64.
- Yunus, M. F., Antu, Moch. I. A., & Rahman, M. A. (2025). Correlation Between Service Quality And Mobile Jkn User Satisfaction Among Outpatients At Otonaha Regional Public Hospital. *Prima Wiyata Health*, 6(2), 64–71

