

DAFTAR REFERENSI

- Afwanna, N., Ibrahim, N., & Mardhatillah. (2022). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh. 1.*
- Agiwahyunto, F., & Noegroho, F. H. (2019). *Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendaftaran Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang. 8(3), 210–216.*
- Ariesta, V. A. (2017). *Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dan Tingkat Pendidikan Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Tugurejo Semarang. 13.*
- Benedica, E. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Department Store Matahari Cabang Rawamangun Jakarta. *Jurnal Dinamika Pendidikan, 12(3), 198–204.*
<http://ejournal.uki.ac.id/index.php/jdp/article/view/1298>
- Buchbinder, S. B. (2014). *Manajemen Pelayanan kesehatan* (1st ed.). EGC.
- Budi, C. S. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis* (A. Shomad (ed.); 1st ed.). Quantum Sinergis Media.
- Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. 6(1), 51–64.*
- Christy, J., & S, A. E. P. (2020). *Tinjauan Pelaksanaan Nilai Guna Rekam Medis Bagi Pasien Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) Medan. 5(1), 80–84.*
- DeVito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book* (14th ed., p. 433). Pearson Education Limited.
- Dewi, D. A. N. N., & Sardiyatmo. (2019). *Statistika Dasar* (I). Madani Media.
- Etlidawati, & Handayani, D. Y. (2017). *Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. 15(3), 142–147.*
- Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. I. N. (2022). *Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di rumah sakit x 1. 506–512.*
- Fether, B., & Barsasella, D. (2014). *Analisis Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur 2014. 3, 43–54.*
- Handayani, M. (2016). *Peran Komunikasi Antarpribadi Dalam Keluarga Untuk Menumbuhkan Karakter Anak Usia Dini. 11(1), 57–64.*
- Handayani, S. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. 14(September), 42–48.*
- Hendrawan, V. Y., Winardi, S., & Surbakti, H. (2014). *Sistem Informasi Rekam*

- Medis Rawat Jalan Dan Pemeriksaan Penunjang Diagnosa Berbasis Website (Studi Kasus : Rumah Sakit Khusus Bedah Klinik Sinduadi, Melati, Sleman, Yogyakarta). *Teknologi Informasi*, 9(27), 53–58.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit* (I). Gosyen Publishing.
- Hw, S. (2018). *Statistika Deskriptif - Parametrik - Korelasional* (I). Muhammadiyah University Press.
- Junaedi, F., & Sukmono, F. G. (2018). *Komunikasi Kesehatan Sebuah Pengantar Komprehensif* (I). Prenadamedia group.
- Kesrianti, A. M., Noor, N. B., & Maidin, A. (2017). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Pada Saat Handover Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Hasanuddin*. 3.
- Khasanah, R., Navilatun, N. A., & Wahyudi, A. (2019). Periodesasi Perkembangan Dewasa Akhir. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Lestari, Y., & Nurcahyanto, H. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Dependen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 33, 1–12.
- Liong, C. M., Kolibu, F. K., & Rumayar, A. A. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bengkol. *Kesmas*, 8(7), 173–179.
- Listiana, D., Effendi, S., & Saputra, Y. E. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Penderita Hipertensi Dalam Menjalani Pengobatan Di Puskesmas Karang Dapo Kabupaten Muratara. *Journal of Nursing and Public Health*, 8(1), 11–22. <https://doi.org/10.37676/jnph.v8i1.1005>
- Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, D. V. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr . R . D . Kandou Manado*.
- Mutiasari, F. (2014). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Administrasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta*. 12–42.
- Nasehudin, T. S., & Gozali, N. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif* (I). CV Pustaka Media.
- Nofiana, H., & Sugiarsi, S. (2011). *Hubungan Mutu Pelayan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar*. V(1), 90–106.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (I). Prenadamedia group.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (2nd ed.). Rineka Cipta.

- Novitasari, H. (2019). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang*.
- Nur'aini. (2019). Pengaruh Daya Tangkap Dan Empati Para Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. *Carbohydrate Polymers*, 2(1), 80–89.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan* (4th ed., p. 564). Penerbit Salemba Medika.
- Oisina, I. V., & Osidhi, I. R. V. (2018). Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif & Kualitas Layanan Tim Medis terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Komunikasi Islam*, 8(1), 129–154. <https://doi.org/10.15642/jki.2018.8.1.129-154>
- Paramitha, B. A., Widyantari, S., & Lestari, P. (2020). Studi Retrospektif: Karakteristik Kandidiasis Vulvovaginalis. *StatPearls*, 73–79. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/32644682>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL : A multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. 64(January), 29.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *UU RI NO. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit* (Vol. 2, p. 63).
- Permenkes RI. (2020). Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Implementation Science*, 39(1), 1–15. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Permenkes RI. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis*. 1–20.
- Qamarina, N., Sari, T. P., & Kusuma, I. B. (2021). *Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non-Verbal Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Puskesmas Kabupaten Bengkalis*. 3(2), 182.
- Rahmatika, C., & Arifatmi, L. (2018). Pengaruh Pemberian Terapi Musik Terhadap Nyeri Post Operasi Pasien Sectio Caesarea Di Rumah Sakit Abdoel Madjid Batoe Muara Bulian. *Prosiding Seminar Nasional Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta 2018*, 41(2), 84–93. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/11640%0Ahttp://hdl.handle.net/11617/11640>
- Rahmatika, C., Ropendi, P., & Widuri, N. E. (2020). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rsud Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo*. 540–549.
- Rahmayanti, S. N., & Ariguntar, T. (2017). Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 61–65.

- <https://doi.org/10.18196/jmmr.6128>.
- Rikomah, S. E. (2017). *Farmasi Rumah Sakit* (I). Deepublish.
- Riyanto, A. (2017). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan* (II). Nuha Medika.
- Rosyadi, M. I., Sudarta, I. W., & Susilo, E. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (I). Gosyen Publishing.
- Sarmiati, E. R. R. (2019). *Komunikasi Interpersonal* (I). Penerbit CV IRDH.
- Shofari, B. (2002). *Pengelolaan Sistem Pelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit*. Rineka Cipta.
- Sihaloho, N. S. R. U., & Herliana, I. (2021). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Perspektif*, 4(4), 519. <https://doi.org/10.24036/perspektif.v4i4.466>
- Smith, E. R., Mackie, D. M., & Claypool, H. M. (2015). Social Psychology - 4Th Edition. In *Psychology Press* (Vol. 53, Issue 9, pp. 1689–1699).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (27th ed.). ALVABETA, cv.
- Sumiyanti, N. M., & Putra Dalem, A. A. G. A. (2016). *Strategi Komunikasi Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar*. 12(1).
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 1(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Suraja, Y. (2019). Pengelolaan Rekam Medis Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan*, 4, 62–71.
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan*. 3(2), 58–67.
- Tirta, S. D., Wulandari, I., & Ulum, M. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Di RS Khusus Bedah Hasta Husada. *Journal Health Care Media*, 6(1), 51–57.
- Ulva, F. (2017). *Gambaran Komunikasi Efektif Dalam Penerapan Keselamatan Pasien (Studi Kasus Rumah Sakit X Di Kota Padang)*. 2(1), 95–102.
- Weningtyas, E. (2012). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Psikologika : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 17(1), 17–25. <https://doi.org/10.20885/psikologika.vol17.iss1.art2>