

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Loker Pendaftaran Di Upt Puskesmas Tajau Pecah Tahun 2021*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Ahmad, S. Z., Ahmad, N., & Papastathopoulos, A. (2019). *Measuring service quality and customer satisfaction of the small-and medium-sized hotels (SMSHs) industry: lessons from United Arab Emirates (UAE)*. *Tourism Review*, 74(3), 349–370.
- Ahyar, H., Andriani, H., Sukmana, D. J., Hardani, S. P., MS, N. H. A., GC, B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., & Utami, E. F. (2020). *Buku metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- AL AINA, A. Y. U. W. (2016). *Studi Penggunaan Obat-Obat Yang Berpotensi Menyebabkan Jatuh (Drug Induced Fall) Pada Pasien Usia Lanjut (Penelitian dilakukan di Poli Geriatri RSUD Dr. Soetomo Surabaya)*. Universitas Airlangga.
- Alipour, J., Sharifian, R., Haghighi, J. D., Hashemzahi, M., & Karimi, A. (2024). *Patients' perceptions, experiences, and satisfaction with e-prescribing system: A cross-sectional study*. *International Journal of Medical Informatics*, 181, 105282.
- Amanda, I. G. O. S., Agushyana, F., & Sudiro, S. (2020). *Hubungan Implementasi Sistem Resep Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna*. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(3), 161. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.52009>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). *Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung*. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Arikunto, S. (2021). *Dasar-dasar evaluasi pendidikan edisi 3*. Bumi aksara.
- Aztriana, A., Mursyid, A. M., Sukaenah, W. O. P., & Purnamasari M, V. (2023). *Profil Pengkajian Resep Racikan Pasien Pediatri Rawat Jalan Di Apotek Rskd Ibu Dan Anak Siti Fatimah Kota Makassar*. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 5819–5831. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.17418>
- Bulut, S., Yıldız, A., & Kaya, S. (2019). *Evaluation of transition to electronic prescriptions in Turkey: Perspective of family physicians*. *International Journal of Health Policy and Management*, 8(1), 40–48. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2018.89>
- Dewi, C. A. K., Athiyah, U., Mufarrihah, & Nita, Y. (2014). *Drug Therapy Problems Pada Pasien yang Menerima Resep Polifarmasi*. *Jurnal Farmasi Komunitas*, 1(1), 18–23.

- Eriyanto, E., & Salman, S. (2021). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Obat Tradisional Sebagai Upaya Swamedikasi di Masa Pandemi Covid-19. *Jik Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(2), 305. <https://doi.org/10.33757/jik.v5i2.443>
- Esthi, F. S., Mindarsih, E., & Murni, M. (2017). Faktor-Faktor Mutu Pelayanan Kebidanan yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari. *Jurnal Kesehatan Ibu Dan Anak*, 11(2), 35–42. <https://doi.org/10.29238/kia.v11i2.38>
- Fajar, I. (2021). Kesenjangan Digital Tingkat Ketiga pada Pemuda Pedesaan di Kabupaten Cianjur, Indonesia Third Level Digital Divide among Rural Young People in Cianjur Regency Indonesia. *Jurnal Komunika : Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 44, 44–54. <https://doi.org/10.31504/komunika.v9i1.4260>
- Farida, S., Krisnamurti, D. G. B., Hakim, R. W., Dwijayanti, A., & Purwaningsih, E. H. (2017). Implementasi Peresepan Elektronik Implementation of Electronic Prescribing. *EJKI*, 5(3), 211–216. <https://doi.org/10.23886/ejki.5.8834>
- Fauziah, H., Mulyana, R., & Martini, R. D. (2020). Polifarmasi Pada Pasien Geriatri. *Human Care Journal*, 5(3), 804. <https://doi.org/10.32883/hcj.v5i3.796>
- Febriyani, R., Meirawan, R. F., & Syafei, A. (2023). Pengaruh Unit Pelayanan, Jenis Kelamin dan Metode Pembayaran terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Influence of Service Units, Gender, and Payment Methods on Hospital Patient Satisfaction. *Indonesian Scholar Journal of Medical and Health Science*, 3(04), 140–149.
- Gumilar, H., Badriah, D. L., & Iswarawanti, D. N. (2024). Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 15(02), 532–541.
- Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157–162. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.3.2019.157-162>
- Hayuningsih, S., & Mutika, W. T. (2018). Hubungan Antara Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien (Aspek Tangibles) Pada Pelayanan Antenatal Care Di Rumah Bersalin Citra Lestari Pabuaran Bojonggede Bogor Jawa Barat. *Berita Kedokteran Masyarakat*, 7. <https://doi.org/10.22146/bkm.35656>
- HERI SETIAWAN, H. (2024). Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Rumah Sakit Umum Fitri Candra Kabupaten Wonogiri. Universitas Kusuma Husada Surakarta.

- Ismaya, N. A., Tho, I. La, & Fathoni, M. I. (2018). Gambaran Kelengkapan Resep Secara Administratif Dan Farmasetik Di Apotek K24 Pos Pengumben Nurwulan Adi Ismaya , Ita La Tho , Muhammad Iqbal Fathoni Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kharisma Persada Tangerang Selatan , 15417 , Indonesia PENDAHULUAN Katzung S. *Edu Masda Journal*, 3(73).
- Komalawati, V. (2020). Tanggung Jawab Apoteker Dalam Pelayanan Obat Dengan Resep Dokter. *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*, 1(2), 226–245. <https://doi.org/10.23920/jphp>
- Kosasi, L., Oenzil, F., & Yanis, A. (2016). The Relationship of Physical Activity to Hemoglobin Levels in Student Members of UKM Pandekar, Andalas University. *Andalas Health Journal*, 3(2), 178–181. <http://jurnal.fk.unand.ac.id/index.php/jka/article/view/79>
- Kumar, V., & Hundal, B. S. (2018). *Evaluating the service quality of solar product companies using SERVQUAL model. International Journal of Energy Sector Management*, 13(3), 670–693.
- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160. <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44825>
- Liu, J., & Mao, Y. (2019). *Patient satisfaction with rural medical services: A cross-sectional survey in 11 Western Provinces in China. International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph16203968>
- MaminiainaAimee, R. (2019). *a Thorough Literature Review of Customer Satisfaction Definition, Factors Affecting Customer Satisfaction and Measuring Customer Satisfaction. International Journal of Advanced Research*, 7(9), 828–843. <https://doi.org/10.21474/ijar01/9733>
- Meila, O. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik SATKES PUSDOKKES MABES POLRI. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 1(02), 29. <https://doi.org/10.30587/herclips.v1i02.1520>
- Mikraj, A. L., & Fauzi, M. R. (2024). *Tantangan dan Solusi Administrasi Kesehatan di Era Digital (Tinjauan Literature Review atas Implementasi Teknologi)*. 5(1), 1093–1103.
- Muliana, H., & Wahab, S. (2024). Pengenalan Dan Penyuluhan Hukum Kesehatan Dalam Meningkatkan Pengetahuan Mahasiswa Kesehatan Tentang Malpraktik. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Anak Bangsa*, 1(2), 83–88. <https://doi.org/10.52120/jpm.v1i2.131>
- Mustaqimah, M., & Saputri, R. (2023). Review: Faktor Tidak Patuh Minum Obat Pada Pasien Diabetes Melitus. *Jurnal Farmasi SYIFA*, 1(1), 7–12.

<https://doi.org/10.63004/jfs.v1i1.111>

- Nadia Rahmayanti, S., & 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>
- Notoatmodjo, S. (2007). Promosi kesehatan dan ilmu perilaku. *Jakarta: Rineka Cipta*, 20.
- Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(4), 471–480. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i4.2310>
- Nurhidayati, F., & Niswah, F. (2016). Strategi Penanganan Keluhan Layanan Atm (Anjungan Tunai Mandiri) Di Pt Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tandes Surabaya Fitri Nurhidayati. 1–9.
- Oktarlina, R. Z., Anggraini, D. I., Carolia, N., & Zetira, Z. (2019). Hubungan Persepsi Pasien terhadap Peresepan Elektronik dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung. *Jurnal Kedokteran Universitas Lampung*, 3(1), 21–27.
- Prabandari, S., & Prabasiwi, A. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat Di Puskesmas Wilayah Kota Tegal (Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No 74. Tahun 2016). *Jurnal Farmasi Galenika*, 6(74), 135–141. <https://jfg.stfb.ac.id/index.php/jfg/article/download/156/114/>
- Presiden Republik Indonesia. (2020). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. *Jdih BPK RI*, 64, 12. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/136650/perpres-no-64-tahun-2020>
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 42–49. <https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697>
- Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Putri, A. O. P., & Vrikalora, R. R. W. (2023). Persepsi Masyarakat Miskin Terhadap Pelayanan Puskesmas Wiyung Surabaya. *Seminar Nasional Universitas Negeri Surabaya 2023*, 1644–1665.
- Raditya, E. (2024). *Jurnal Sehat Indonesia : Vol. 6 No. 2, Juli 2024 | 516*. 6(2), 516–530.
- Ramli, R. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan

- Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang. *Hibualamo : Seri Ilmu-Ilmu Alam Dan Kesehatan*, 2(2), 69–77.
- Rianto, L., Al'Qarana, G., & Sabrina, A. (2019). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik X Menggunakan Aplikasi E-Servqual Berbasis Web. *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia*, 1(3), 210–224. <https://doi.org/10.33759/jrki.v1i3.52>
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). *Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin*. *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4 (1), 1.
- Rohmatul Izzad. (2018). Konsep Kesetaraan Gender Dalam Islam. *AL ITQAN: Jurnal Studi Al-Qur'an*, 4(1), 29–52. <https://doi.org/10.47454/itqan.v4i1.678>
- Roselina, E., Nurfikri, A., Aulia, O., Vokasi, P. P., & Indonesia, U. (2021). Evaluasi Layanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi: Waktu Tunggu Dan Kendala. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 9(2), 56–63.
- Rukmawati, H., & Hilal, R. F. (2024). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. *MANTAP: Journal of Management Accounting, Tax and Production*, 2(1), 75–90. <https://doi.org/10.57235/mantap.v2i1.2082>
- Sabila, F. C., Oktarlina, R. Z., & Utami, N. (2018). Peresepan Elektronik (E-Prescribing) Dalam Menurunkan Kesalahan Penulisan Resep. *Majority*, 7(3), 271–275.
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Hastuti Suryandari, E. S. D., & Wijaya, A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Rs X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.2.2022.141-147>
- Schleiden, L. J., Odukoya, O. K., & Chui, M. A. (2015). Older Adults' Perceptions of E-Prescribing: Impact on Patient Care. *Perspectives in Health Information Management*, 12(January).
- Sintia, I., Pasarella, M. D., & Nohe, D. A. (2022). Perbandingan Tingkat Konsistensi Uji Distribusi Normalitas Pada Kasus Tingkat Pengangguran di Jawa. *Prosiding Seminar Nasional Matematika, Statistika, Dan Aplikasinya*, 2(2), 322–333.
- Siregar, N., Hariyanto, T., & Ahmad, Z. S. (2018). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan di Wilayah Puskesmas Dau Malang. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 3(2).
- Siswati, S. (2015). Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(3), 174–183.
- Subiyantoro, E., & Ambarwati, A. N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien

Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Rumah Sakit Dengan Metode ServQual, Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Unimus*, 77–82.

Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>

Zulvia, P. Z., & Haryanto, N. D. (2021). *Increasing Customer Statisfaction Through Improving Service Quality At the Purworejo Post Office 54100*. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 195–211. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.796>