

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Journal Of Public Health*, 12(2), 74.
- Abdurahman, A., J. Junaidi, dan A. Aminuyati. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak). *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 6(2), 17.
- Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction (Case of Al-Bashir Hospital). *International Journal of Business and Management*, 12(9), 136.
- Alfitri, A. (2006). Komunikasi Dokter-Pasien. *Mediator Jurnal Komunikasi*, 7(1), 15.
- Amaliah, A. R. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Delima Harapan*, 8(1), 1–11.
- Aminilia, S. W. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Tahun 2017. *JUKMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 1–15.
- Anggraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora, dan Politik (JIHHP)*, 1(2), 228.
- Arranury, Z., D. Cahyono, dan T. Herlambang. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta JKN-KIS di Bagian Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Perspektif Pelanggan Internal dan Eksternal. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 1(3), 307–317.
- Asmal, M., dan Rosyid, H. F. (2012). Pelatihan Komunikasi Interpersonal untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada Perawat Rumah Sakit Umum, *Jurnal Intervensi Psikologi*, 4(2), 279.
- Baker, M. S., L. Hidayati, dan I. D. Kurnia. (2019). Kepuasan Pasien dalam Pelaksanaan Discharge Planning. *Fundamental and Management Nursing Jurnal*, 2(2), 55–56.

- Bancin, E. S., F. Aini, dan R. Gunawan. (2018). Pengaruh Faktor Waktu Pelayanan Kenyamanan dan Keistimewaan dan Hubungan Antar Manuisa terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Instalasi Rawat Inap RSUD Aceh Singkil. *Journal Of Medical Record*, 1(1), 49.
- BPJS Kesehatan. (2021). Fasilitas Kesehatan JKN. <https://faskes.bpjs-kesehatan.go.id/aplicares/#/app/peta> [20 Maret 2021].
- BPJS Kesehatan. (2021). Peserta Program JKN. <https://faskes.bpjs-kesehatan.go.id/aplicares/#/app/peta> [20 Maret 2021].
- Bu'ulolo, C. S., E.Edlin, T. Suyono, dan E. Girsang. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Royal Prima Medan. *Jurnal Prima Medika Sains*, 1(1), 20–21..
- Cahyadi, S. R., A. A. Mudayana. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasa Pasien di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I. Universitas Ahmad Dahlan.
- Datuan, N., D. Darmawansyah, & A. Daud. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*. 1(3), 300.
- David, D., T.Haiyati, & E. W. Lestari. (2014). Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter Terhadap Kepuasaan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 34.
- Deharja, A., N. Nuraini, & R. A. Wijayanti. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Klinik Dr . M . Suherman Jember Tahun 2017. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Politeknik Negeri Jember: Program Sarjana Terapan Politeknik Negeri Jember*.
- Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2012). Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019. <http://djsn.go.id> [20 Maret 2021].
- Devhy, N. L. P., Ns. A. A. I. D. H. Yundari, E. Y, I. S. P. & D. Prihartiningsih. Fatmasari. (2018). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar Tahun 2018. *Bali Medika Jurnal*, 5(2), 188–197.
- Faturahmah, E. & B. B. Raharjo. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Medis melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB. *Public Health Perspective Journal*, 2(3), 255.

- Hakim, M. L., D. Cahyono, dan T. Herlambang. (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.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hasnih, H., G. Gunawan, & H. Hasmin. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 433.
- Hastuti, S. K. W., A. A. Mudayana, A. P. Nurdhila, & D.Hadiyatma. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(2), 161 – 168.
- Isriawaty, F. S. (2015). Tanggung Jawab Negara dalam Pemenuhan Hak Atas Kesehatan Masyarakat Berdasarkan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, 3(2), 4.
- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 7(2), 139.
- Istiqna, N. (2015). Harapan dan Kenyataan Pasien JKN terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit UNHAS. *Journal Of Public Health*. 11(4), 265.
- Jusriani, J.,J. Junaidi, & L. Lisawaty. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Junaidin, J. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bima Provinsi NTB Tahun 2016. *Jurnal Studi Keislaman dan Ilmu Pendidikan*. 6(1), 9.
- Kandou, R. E., J. Mandey, & J. Pombengi. (2016). Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Kesehatan –Studi di Puskesmas Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publi*, 1(37), 13.
- Kasenda, A., F. R. R. Maramis, & R.Tumbol. (2017). Hubungan Antara Pelatihan dan Motivasi dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Liunkendage Tahuna. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat UNSRAT*, 1(1), 6.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2007). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 1165/Menkes/SK/X/2007 tentang Pola Tarif Rumah Sakit Badan Layanan Umum.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Khairani, M., D. Salviana, dan A. Bakar. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 11.
- Librianty, N. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. *Prepotif Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 15.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 3(2), 4.
- Mauli, D. (2018). Tanggung Jawab Hukum Dokter terhadap Kesalahan Diagnosis Penyakit kepada Pasien. *Jurnal Fakultas Hukum Unila*, 2(1), 34.
- Nadiyah, H., Subirman, & D. L. Sugito. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepesertaan Program JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Remaja Kota Samarinda. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 6(2), 66.
- Nofitri, M., A. Sriatmi, & E. Y. Fatmasari. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Ungaran Kabupaten Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 8(1), 16–22.
- Noorhidayah, S. Anggraeni, & S. F. Tuzzahra. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(2), 758–771 .

- Ningseh, Fitri Tulianti. (2019). *Analisis Perbedaan Persepsi Responsiveness pada Pelayanan Pasien BPJS dan Non BPJS Kesehatan Unit Rawat Jalan RSUD Kota Madiun*. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Nurani, A., I. Nurmawati, R. A. Wijayanti, & E. Rachmawati. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*. 2(4), 475.
- Nur'aini, N. (2019). Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Para Medis terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(1), 84.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Pertiwi, A. A. N. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 113.
- Perwita, F. D., C. Sandra, & R. I. Hartanti. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kab. Jember". *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Ikesma*, 16(1), 33.
- Pratiwi, K. G., Sjahrudin, & A. Nursanti. (2014). Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu & Anak (Rsia) Andini di Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 1(2), 1–16.
- Pratiwi, S. & S. Susanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit*, 2(2), 8.
- Puspitasari, W., & N. Fitriyani. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 4(2). 106–118.
- Rahmani, H. F. (2019). Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Bisnis dan Teknologi*, 1(1), 81.
- Ramadhani, K. M.. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019*. Institut Kesehatan Helvetia.

- Ratnasari, D., Misnaniarti, & Y. Windusari. (2019). Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(2), 72–84.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Kementerian, Jakarta.
- Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Kementerian, Jakarta.
- Reswari, R. A. (2021). Analisis Keadilan Layanan Pada Kepuasan Pasien BPJS Golongan I di Rumah Sakit Pemerintah Tipe B Kalimantan Barat. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship*, 9(2), 1–2.
- Rivaldi, M. P, E. Syahril, & R. F. Matto. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2018, *UMI Medical Journal*, 4(1), 30.
- Rizal, F., T. A. Marwati, & S. Solikhah. (2021). "Dimensi Kualitas Pelayanan dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi di Unit Fisioterapi". Dalam *Jurnal Kesehatan Masyarakat Khatulistiwa*. Vol. 8 No. 2 Hal. 7.
- Rizkia, E., & H. D. Mulyaningsih. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung). *E-Proceeding of Management*, 4(2), 1838.
- Saputra, A. & N. Arini. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru". Dalam *Borneo Nursing Journal (BNI)*, 1(1), 56.
- Saputro, A. D. (2015). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sari, D. P. & A. Harmawan. (2012). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan dengan Metode SERVQUAL dan TRIZ (Studi Kasus di RS Muhammadiyah Roemani). *Jurnal Teknik Industri J@ti Undip*, 7(2), 102-103.
- Satrianegara, M. Faiz. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta. Salemba Medika.

- Setyorini, I. (2019). *Efektifitas komunikasi dokter dalam membangun kepercayaan pasien (studi kasus komunikasi interpersonal dokter dan pasien di klinik normala husada)*. Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas. Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Sitohang, E. (2014). Prinsip Hukum Dalam Tata Kelola Rumah Sakit. *E-Journal Unair*, 29(1), 96.
- Sondari, A. dan B. B. Raharjo. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *HIGEIA: Journal Of Public Health Research nd Development*. 1(1), 15–21
- Sohirah. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut di Rsud Dr. Soedirman Kebumen Tahun 2020*. Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang.
- Supartingsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9.
- Susanti, A., A. Razak, dan N. Muchlis. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Journal Health*, 1(2), 123.
- Susan dkk. (2016). Analisis Administrasi Klaim Jaminan Kesehatan Nasional Rawat Jalan RSUD Kota Semarang Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(4), 36.
- Tangdilambi, Novagita, A. Badwi, dan A. Alim. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165.
- Tilaar, R. I. M. (2018). Tanggung Jawab Rumah Sakit Umum dalam Pelayanan Medis Menurut UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. *E-Journal Unsrat*, 6(6), 74.
- Toruan, E. M. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta) Tahun 2017*. Universitas Sumatera Utara.
- Triyanti, E. & I. R. Weningsih. (2017). Manajemen Informasi Kesehatan III: Desain Formulir. *Bahan Ajar Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK)*, 59 – 60.

- Tuswoyo, T., I. W. Maesarini, & E. N. Rohmah. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kebon Kosong 1 Kelurahan Kebon Kosong Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat. Laporan Hasil Penelitian*. Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.
- Ulhaq, Zulvikar S, & M. Rahmayanti. (2020). Panduan Penulisan Skripsi Literatur Review. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–99.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 151.
- Wahyono, M. H., A. C. N. Marchianti, & S. Viphindrartin. (2018). Mutu Dimensi Jaminan Pelayanan Kesehatan dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan di RSUD. H. Koesnadi Bondowoso. *Multidisciplinary Journal*, 1(1), 4.
- Wahyuningsih, A., S. Mahanani, & S. A. Pradana. (2020). *Literature Review: Gambaran Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit*. *Jurnal Keperawatan Malan*, 5(2), 68.
- Wati, W., R. Machmud, & Y. Yurniawati. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kabupaten Kerinci. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(2), 373.
- Wijaya, Lily & D. R. Dewi. (2017). Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem dan Sub Sistem Pelayanan RMIK. Bahan Ajar Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK), 4 – 6.
- Wildani, H., M. Badiran, & A. J. Hadi. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 1(29), 7–21.
- Wiliana, E., L. Erdawati, & Y. Meitry. (2019). Pengaruh Reputasi Kualitas Relasional dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan BPJS di Rumah Sakit Swasta Kota Tangerang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 20(2), 97 –108.
- Yulia, D. S. (2020). *Faktor-Faktor Yang Hubungan Dengan Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin Tahun 2020*. Universitas Islam Kalimantan.
- Yulianto, B. J., N. Arini, & A. Sari. (2021). Hubungan Daya Tanggap, Keandalan, dan Empati Teknisi Pelayanan Darah dengan Kepuasan Pelanggan di UPTD

RSCM Tahun 2021. *Indonesian Scholar Journal of Medical and Health Science*, 1(3), 99.

Yusuf, H. (2016). Hubungan Pelayanan Petugas dan Tarif dengan Kepuasan Pasien Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Promotif*, 6(2), 74.