

## DAFTAR PUSTAKA

- Asrul, Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: PT.Rineke Cipta.
- Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Endang Sutarti. 2008. *Artikel Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Publik*. (<http://pelayanan%20prima.htm> diunduh 10 September 2016).
- Fandy Tjiptono. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- ..... 2002. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Freddy, Rangkuti. 2003. *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Hatmoko. 2006. *Sistem Pelayanan Kesehatan Dasar Puskesmas*. Samarinda : Universitas Mulawarman.
- Irawan, Handi. 2002. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jenu Widjaja Tandjung. 2004. *Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Malang : Banyumedia Publishing.
- Kompasiana. 2010. *Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009*. (<http://birokrasi.kompasiana.com/2010/06/01/pelayanan-publik.htm>, diunduh 29 November 2016).
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. 2003. *“Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik”*. ([http://asiamaya.com/undang-undang/index\\_kepres.htm](http://asiamaya.com/undang-undang/index_kepres.htm), diunduh 30 November 2016).
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Bina Aksara.
- ..... 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bina Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

- Nawawi, Hadari & Martini, Mimi. 2005. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sitinjak, Roida. 2007. "Agar Puskesmas Diminati Masyarakat Kota Medan."
- Prasetyo Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Purwadarminta, 2000, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* , Balai Pustaka, Jakarta
- Tyson, Saun & Tony Jackson, 2000, *The Esesnce Of Organizational Behavior, Perilaku Organisasi*, Andi, Jogjakarta
- Zilian Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta : Ekonosia.

### **Peraturan Perundang-undangan :**

- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

### **Lainnya :**

[http://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang\\_Pelayanan\\_Publik](http://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik)

<http://dinkes.jakarta.go.id> diunduh 29 November 2016

<http://pelayanan%20prima.htm> diunduh 29 November 2016

<http://www.puskesmaspopuler.com/pdf> diunduh 29 November 2016

[http://www.kutaitimur.go.id/kutim/wisata\\_zwahau.asp](http://www.kutaitimur.go.id/kutim/wisata_zwahau.asp) diunduh 29 November 2016