

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Adisasmito, Wiku. *Sistem Kesehatan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- BPS Kota Depok dan Bappeda Kota Depok. *Indikator Kesejahteraan Masyarakat (Inkesra) Kota Depok Tahun 2006*, Depok: BPS Kota Depok, 2006.
- BPS Kota Depok dan Bappeda Kota Depok. *Indikator Kesejahteraan Masyarakat (Inkesra) Kota Depok Tahun 2007*, Depok: BPS Kota Depok, 2007.
- BPS Kota Depok dan Bappeda Kota Depok. *Kota Depok Dalam Angka 2007*. Depok: BPS Kota Depok, 2007.
- BPS Kota Depok. *Kecamatan Kota Depok Dalam Angka 2007*. Depok: BPS Kota Depok, 2007.
- Creswell, John W. and Vicki L. Plano Clark. *Design and Conducting Mixed Methods Research*. California: Sage Publication, Inc, 2007.
- Dinas Kesehatan Kota Depok.. *Profil Kesehatan Kota Depok Tahun 2007*. Depok: Dinas Kesehatan Kota Depok, 2007
- Dwiyanto, Agus (Editor). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005.
- Dwiyanto, Agus. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.
- Effendy, Nasrul. *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 1998.
- Ilyas, Yaslis. *Wajah Pelayanan Kesehatan Kita*. Jakarta: Djambatan, 2004.
- Irawan, Prasetya. *Logika dan Prosedur Penelitian*. Jakarta: STIA LAN, 2002.
- *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Depok: DIA Fisip UI, 200..
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

- Keban, T. Yeremias. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media, 2004.
- Kotler Philip (alih bahasa: Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusli). 1997a. *Manajemen Pemasaran edisi 1*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler Philip (alih bahasa: Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusli). *Manajemen Pemasaran edisi 2*. Jakarta: Prenhallindo, 1997b.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Mulyono, Sri. *Statistika untuk Ekonomi & Bisnis*. Jakarta: LP-FEUI, 2006.
- Nursahid, Fajar (Editor). *Mengurai Benang Kusut Birokrasi: Upaya Memperbaiki Centang-perenang Rekrutmen PNS*. Jakarta: Pustaka, 2006.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2005.
- Prasojo, Eko, Irfan Ridwan Maksum, Teguh Kurniawan. *Desentralisasi & Pemerintahan Daerah: Antara Model Demokrasi Lokal & Efisiensi Struktural*. Depok: DIA FISIP UI, 2006.
- Prasojo, Eko. Aditya Perdana, Nor Hiqmah, Teguh Kurniawan (Penyunting). *Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi Dalam Pelayanan Bidang Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan*. Jakarta: YAPPIKA, 2006.
- Sinambela, Lijan, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Sudarmanto, gunawan. *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005
- Suharto, Edi. *Kebijakan Sosial: Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sujianto, Agus Eko. *Aplikasi Statistik dengan SPSS untuk Pemula*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher , 2007.
- Thabraby, Hasbullah (ed). *Pendanaan Kesehatan dan Alternatif Mobilisasi Dana Kesehatan di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy, 2006a.
- Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia, 2006b.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Wibawa, Samodra. *Reformasi Administrasi: Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Yogyakarta: Gaya Media, 2005.

Zeithaml, V.A. Parasuraman A, Berry LL, 1990. *Delivering Quality Service, Balancing, Customer Perception and Expectation*. London: The Free Press.

Zeithaml, Valerie A, Mary Jo Bitner. 1996. *Services Marketing*. Singapore: McGraw-Hill International Edition

Zeithaml, Valerie A, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. 2006. *Services Marketing: Intergrating Customer Focus Across the Firm*. Singapore: McGraw-Hill International Edition.

ARTIKEL/JURNAL/MAJALAH:

Dion, A Dion, Rajshekhar Javalgi, dan Janet DiLorenzo-Aiss 1998. *An empirical assessment of the Zeithaml, Berry and Parasuraman service expectations model*. <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0&did=36421737&SrchMode=1&sid=1&Fmt=4&VInst=PROD&VType=POD&RQT=309&VName=POD&TS=1207018501&clientId=45625> diakses pada tanggal 20 Febuari 2008.

Dwilaksono, Agung. 2006. “Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Berdasarkan Analisis Kepuasan Pasien Askeskin Di Puskesmas (Studi kasus di Puskesmas Mulyorejo dan Banyu Urip, Kota Surabaya)”, dalam Buletin Penelitian Sistem Kesehatan Vo.9, No.4, Oktober.

Fedoroff, Paul. *Comparing service quality performance with customer service quality needs. Explanation of SERVQUAL Methodology of Zeithaml, Parasuraman, and Berry*. http://www.12manage.com/methods/zeithaml_servqual.html diakses pada tanggal 20 Febuari 2008.

Kimsean, Yin, Yeremias T. Keban, Ag. Subarsono. 2004. “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Yogyakarta”. Dalam Sosiosains Vol. XVII(3), Juli.

Kurniawan, Teguh. 2006. “Perbaikan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah Antara Harapan dan Kenyataan”, dalam *Aliansi* Vol.27, No.XXXI, Januari.

Sudrajat, Agus. 2007. "Membangun Model Pelayanan Publik Yang Dapat Memenuhi Keinginan Masyarakat". http://www.goodgovernance-bappenas.go.id/konsep_files/makalah%20pelayanan%20publik.htm diakses pada 16 Januari 2008.

Suhartanto, Dwi. 2005. "Indeks Kepuasan Publik dan Kinerja Birokrasi Pemerintah", dalam *Widyapraja* No.1 Vol 31.

Sumaryana, Asep. 2005. "Birokrasi dan Pelayanan Publik", dalam *SOSIOHUMANIORA* Vol.7 No.2, Juli.

Suryono, Agus. 2001. "Budaya Birokrasi Pelayanan Publik", dalam *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik FIA UNIBRAW* Vol.I No.2, Maret-Agustus

Zauhar, Soesilo. 2001. "Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan Awal", dalam *Jurnal Administrasi Negara* Vol.1 No.2, Maret.

TESIS

Nurmansyah. 2005. *Analisis Kepuasan Pengunjung Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di Puskesmas Glugur Darat dan Darussalam Kota Medan Tahun 2005*. Jakarta: Program Pascasarjana FISIP UI.

Purnama, Budi. 2003. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kecamatan Cilandak*. Jakarta: Program Pascasarjana FISIP UI.

Sutisna, Entis. 2004. *Kualitas Pelayanan Puskesmas Kecamatan Cakung Jakarta Timur*. Jakarta: Program Pascasarjana FISIP UI.

Wijaya, Gatot Satria. 2002. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Pelanggan (Studi Pada Puskesmas-puskesmas di Kota Pontianak)*. Jakarta: Program Pascasarjana FISIP UI.

LAIN-LAIN:

Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Keputusan Nomor: 279/MENKES/SK/IV/2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Keputusan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Keputusan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Keputusan Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

