

DAFTAR REFERENSI

Buku :

- Aday, L.A., et.all, (1980). Health Care in The U.S. Equitable for Whom ? London Sage Publication
- Agung, I Gusti Ngurah. (2004). Manajemen Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Alma, B. (2000). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta
- Anderson, R., (1975). Equity in Health Service. Cambridge Mass.: Ballinger Publishing Company
- Aritonang, Lerbin R. (2005), Kepuasan Pelanggan; Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS, Jakarta.
- Azwar, Asrul. (1994). Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia
- Carr and Hill. (1992). The Measurement of Patient Satisfaction, Your Publ. Health Medicine
- Engel, J.F., et al. (1990). Consumer Behavior, 6th ed. Chicago : The Dryden Press.
- Feigenbaum, A.V. (1992). Kendali Mutu Terpadu. Edisi Ketiga. Jakarta : Erlangga
- Gasperz, Vincent. (2005). Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gronroos, Christian. (1990), Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition, Massachusetts/Toronto: Lexington Books, D.C. Health and Company/Lexington.
- Gujarati, Damodar. (2007). Reliabilitas dan Validitas. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hatmoko (2006). Sistem Pelayanan Kesehatan Dasar Puskesmas. Manajemen Kesehatan Program Studi Kedokteran Universitas Mulawarman Samarinda
- Kotler, Philip.(1994). Marketing Management.: Analysis Planning Implentation and Control 8 th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall International Inc.

- Lumenta. (1989). *Dokter : Citra, Peran dan Fungsi: Tinjauan Fenomena Sosial*. Jakarta : Penerbit Kanisius
- McIntosh, Maureen dan Paula Tinbandebage (2006), "Inequality and Redistribution in Health Care: Analytical Issues for Developmental Social Policy," Jenewa :United Nation Research Institute for Social Development (UNRISD)
- Muhamad, Kartono.(1995). *Rumah Sakit dalam Medan Magnetik Komersialisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Notoatmodjo, S.(1993). *Pengantar Pendidikan Ilmu Perilaku, Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi Offset
- Pohan, Imbalo S.(2004). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Purnama, Nursya'bani. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta : Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII
- Reidenbach, R.E, Mc Clung, G.W, (1999). *Managing Stakeholder Loyalty: When Satisfaction is Just Not Enough*. *Marketing and Health Services*.
- Sekaran, Uma. (1992). *Research Methods for Business, A Skill Building Approach*. 2nd edition. New York: John Wiley and Sons
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006), *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta.: Bumi Aksara.
- Sulastomo. (2005). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Supramono dan J. Oktavian Haryanto. (2005). *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Supranto, J. (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta : Cetakan Ketiga, Penerbit Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2008), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Cetakan Keenam Belas, CV. Alfabeta..
- Sugiyono. (2008), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung : Cetakan Kelima, CV. Alfabeta..
- Tjiptono, Fandy.(1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Thabrani, Hasbullah. (2005). *Puskesmas, Pilihan Terakhir Ketika Tak Punya Uang*. Jakarta : Pusat Data PERSI

- Trisnantoro, L (2000). Dampak Kebijakan Desentralisasi Kesehatan Terhadap Dinas Kesehatan dan Puskesmas, Pusat Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta
- Wijono, (1999). Manajemen Mutu Layanan Kesehatan. Teori, Strategi dan Aplikasi. Surabaya : Airlangga University Press
- Zeithaml, Valerie A., Parasuraman A, Berry Leonard L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation. New York : The Free Press
- Yamit, Zulian. (1996) .Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi Pertama, Yogyakarta : Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

Tesis:

- Budihardjo. (2001). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Peserta Wajib PT. ASKES yang Berobat Rawat Jalan di Puskesmas Se Kabupaten Sambas Propinsi Kalimantan Barat. Depok : Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia
- Desyanti, Indah Rosalia (2007). Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan PD PAM Jaya : Pendekatan SERVQUAL. Depok : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Purnama, Budi. (2003). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kecamatan Cilandak. Depok.: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- Sudradjat, Finky, (2008). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi DKI Jakarta. Depok: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Tristanto, Y., (2002). Hubungan Mutu Layanan Balai Pengobatan dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Lampung Utara Tahun 2002. Depok : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia

Makalah Seminar, Jurnal dan Sejenisnya :

- Arasli, H.; Mehtap-Smadi, S.; dan Katircioglu, S.T. (2005). ‘Customer Service Quality in The Greek Cypriot Banking Industry’. *Managing Service Quality*, Vol. 15 No. 1
- Brady, Michael K. and Cronin, J. Joseph, Jr. (2001), “Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: a Hierarchical Approach”, *Journal of Marketing* , 65 (July)

- Bryceland, A.; dan Curry, A. (2001) 'Service Improvements in Public Services Using SERVQUAL'. *Managing Service Quality*, Vol. 11 No. 6
- Cronin, J. Joseph, Jr. and Taylor, Steven A.(1992), "Measuring Service Quality: a Reexamination and Extension", *Journal of Marketing* , 56 (July)
- Djunaidi, M., Eko Setiawan dan Tri Haryanto.(2006) Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 4, No. 3, April 2006, hal. 139 – 146
- Dinas Kesehatan DKI Jakarta, Profil Kesehatan Provinsi DKI Jakarta tahun 2007
http://www.kompas.com/surat_pembaca
- Indonesia Corruption Watch. (2000). Hasil Survey Korupsi di Pelayanan Publik (Studi Kasus di Lima Kota: Jakarta, Palangkaraya, Samarinda, Mataram dan Kupang). Jakarta : Departemen Riset dan Kajian Strategis ICW
- Jakarta Dalam Angka 2007. Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, (2007)
- Kurniawan, M. Faozi., M. Hasanbasri., Julita Hendartini. (2009). Kinerja Keuangan Puskesmas Prambanan, Working Paper Series No. 12, Januari 2009. Yogyakarta: Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Universitas Gajah Mada
- Oliver, Richard, L. 1980. Kepuasan Pelanggan sebagai Keunggulan Daya Saing. *Jurnal Manajemen Prasetya Mulya*, Jilid 1 No. 1, 1993.
- Parasuraman, A., Zeithaml. Valerie A. dan Leonard L. Berry, A (1985) Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research, *Journal Marketing*, (Fall)
- Parasuraman, A., Zeithaml. Valerie A. dan Leonard L. Berry, A (1988) SERVQUAL : A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64
- Peyrot, M.,Cooper, P.D. dan Scnaf, D, (1993). A Consumer Satisfaction and Perceived Quality of Outpatient Health Services. *Journal of Health Care Marketing*,13
- Puskesmas DKI Wajib Terapkan ISO 9001:2000. (28 Maret 2008). *Suara Pembaruan*, hal. 7
- Rahman, Z. 2004. "Developing Customer Oriented Service: A Case Study". *Managing Service Quality*, Vol. 14 No. 5.

- Rahmaniah., Oda., Dewi Marhaeni DH., Juanita (2008) Mutu Puskesmas Setelah Kebijakan Kesehatan Dasar Gratis di Kota Banjar Baru, Working Paper Series No. 5. KMPK UGM. Yogyakarta
- Sopacua, Evie., Lestari Handayani (2008). Potret Pelaksanaan Revitalisasi Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Volume 11, No. 01, Maret 2009
- Suara Warga. (4 Juni 2009). *Warta Kota*, hal. 8
- Susanto, Eko., Mubasysyir Hasanbasri (2006). Utilisasi Sarana Pelayanan Kesehatan, Studi Analisis Data Susenas 2004. Working Paper Series No. 23 Juli 2006. Yogyakarta: Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Universitas Gajah Mada
- Teas, R. Kenneth (1993). Expectations, Performance Evaluation and Consumers Perception of Quality. *Jornal of Marketing*, 57 (October)
- Tse, D.K. dan Wilton, P.C.(1998). Models of Consumer Satisfaction Formation: an Extension. *Journal of Marketing Research*, 25 (2),
- Wijayanti, Ari., Mubasysyir Hasanbasri dan Senik Windyanti. (2009). Strategi Pengelolaan Keluhan Pelanggan Rawat Jalan Puskesmas di Kota Palangka Raya Menurut Sudut Pandang Clinical, Manajerial dan Governance. Working Paper Series No. 4, Januari 2009. Yogyakarta: Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Universitas Gajah Mada
- Wisniewski, M. (2001). "Using SERVQUAL to Assess Customer Satisfaction With Public Sector Services". *Managing Service Quality*, Vol. 11 No. 5.
- Zeithaml, V. (2000). Service Quality, Profitability and The Economic Worth of Customers : What we Know and What We Need to Learn. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 28 (1), 67-85

Peraturan

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 128 /Menkes/SK/II/ 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas. Jakarta : Dirjen Bina Kesehatan Masyarakat
- Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah
- Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (BLU)