

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Albrecht, Karl. *Service Within Business*. Illinois,: One Irwin, 1990.
- Azwar, Azrul. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: PT Binarupa Aksara, 1998.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia, 2003.
- Barner, James G. 2001. *Secrets Of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi, 2001.
- Dwiyanto, Agus, dkk.. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: PSKK-UGM, 2003.
- Dwiyanto, Agus. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006
- . *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.
- Evans, Lindsay. *Management Control Quality*. Thomson Learning, 1995.
- Gaspersz. *Implementing an ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: PT Gramedia Group, 2005.
- Gerson, Robert F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Penerbit PPM, 2001.
- Gibson & Ivanicevich & Donnely. 1996. *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*. Penerjemah Adiarni, N. Jakarta: Binarupa Aksara, 1996.
- Goetsch, and David. *Quality Management: Intro and Total Quality*. Prentice hall (Higher Education Division, Person Edition), 1992.
- Hasan, Iqbal. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia, 2002.
- Hornby, A.S. *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*, sixth edition, Oxford University Press, 2000.
- Irawan, Prasetya. *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, DIA FISIP UI, 2006.
- Kurniawan, Luthfi J. dan Hesti Puspitosari. *Wajah Buram Pelayanan Publik*. MCW dan Yappika, 2007.
- Kotler, Philip. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 8th ed. Eaglewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall International. Inc, 1994.
- Lembaga Administrasi Negara. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN, 2003.
- Lenvine, Charless H., et all. *Public Administration: Challenges, Changes, Consequences*. Illinois: Scot Foreman, 1990.
- Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Nurcholis, Hanif. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT Grasindo, Edisi Revisi, 2007.
- Osborne, David & Ted Gaebler. *Reinventing Government*. Massachusetts: Addison- Wesley Publishing Company, 1992.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. *Delivering Quality Service, Balancing, Customer Perceptoons and Expectations*. New york: The Free Press, 1990.

- Peter, and Angela Cottam. *The Management and Marketing of Services*. Butterworth-Heinemann Ltd, Oxford, 1993.
- Pohan, S. Imbalo. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Penerapannya dalam Pelayanan Kesehatan*. Bekasi: Penerbit Kesaint Blanc, 2003.
- Prasetyo, Bambang & Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005.
- Puskesmas Kecamatan Gambir. *Survey Kepuasan Pelanggan Puskesmas Kecamatan Gambir*. Periode Desember 2008.
- Puskesmas Kecamatan Gambir. *Laporan Tahunan tentang Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas Kecamatan Gambir Tahun 2008*.
- Rangkuti, Freddy. *Creative Marketing Plan: Teknik Membuat Rencana Pemasaran dan berdasarkan Customer Value&Analisis Kasus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- , *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur Strategi dan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus analisis kasus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, 2006.
- Ridwan. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta, 2004.
- Siagian, Sondang. *Patologi Birokrasi; Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994.
- Skelcher, Chris. *Managing For Service Quality*. London: Longman Group, U.K.Lpd, 1993.
- Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 1999.
- Sitepu, Nirwana SK. *Analisis Korelasi*. Unit Pelayanan Statistika Jurusan Statistika UNPAD Bandung, 1994.
- Soejitno, Sudarmono, Alkatiri, A., dan Ibrahim, Emil. *Reformasi Perumahan Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Edisi revisi, 2002.
- Soegiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.
- Sutisna, Entis. *Kualitas Pelanan Puskesmas Kecamatan Cakung Jakarta Timur*. Tesis Magister Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia, 2004.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, Edisi 2. Yogyakarta: Andy Offset, 1998.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2002.
- Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ekonisia, 2001
- Zeithmal, Valerie A. *Service Marketing*. New York : Prentice-Hall, 2004.
- ,et. al. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press, 1990.

ARTIKEL/MAKALAH/JURNAL:

- Brown, Stephen W., and Teresa A. Swartz. "A Gap Analysis of Professional Service Quality." *The Journal of Marketing*, American Marketing Association, Vol. 53, No. 2 (Apr., 1989)
- Dwiyanto, Agus. "Pemerintahan yang Efisien, Tanggap, dan Akuntabel: Kontrol atau Etika?" *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik (JKAP)*, Yogyakarta: MAP UGM, Vol. I, No. 2, Juli 1997.
- Dwiyanto, Agus., & Kusumasari, Bevaola. "Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang Harus Dilakukan?" *Policy Brief*. No. II/PB/2003.
- Effendi, Sofian. "Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses pada Pelayanan Publik Indonesia." *Laporan Hasil Penelitian*. Fisipol UGM, Yogyakarta: Fisipol UGM, 1993..
- Hoessein, Bhenyamin. "Kebijakan Desentralisasi". *Jurnal Administrasi Negara*, Vol I, No. 02, 2002.
- Mohamad, Ismail. "Aktualisasi Pelayanan Prima dalam Kapasitas PNS sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat." *Makalah*. Jakarta, 2003.
- Negoro, Abul Haris Suryo. "Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik". Jember: Program Pasca Sarjana Universitas Jember, 2004.
- Normann, Richard. "Service Management: Strategy and Leadership in Service Bussiness". *Journal of Organizational Behavior*, 1993.
- Parasuraman, A. Valerie A. Zeithmal, dkk. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*. Vol 49 (Fall 1985), 41-50.
- , and Leonard L. Barry. "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality." *Journal of Marketing*, American Marketing Association, 1988.
- Purwanto, Erwan Agus. "Pelayanan Publik Partisipatif". Yogyakarta, 2006.
- Somaribawa, I Wayan. "Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik Studi Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Jembrana". *Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah*, Vol. II, Edisi ke-6, 2005.
- Suryono, Agus. "Budaya Birokrasi Pelayanan Publik". Jakarta, 1999.
- Rahayu, Amy Y.S. "Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality." *Bisnis Birokrasi*. No. 1/vol. III/April/1977.
- Wibowo, Ari Satrio. "SIGI". *Majalah SWA*, 4 Maret 1996.
- Yogi, dan Ikhsan. "Standar Pelayanan Publik di Daerah." *Manajemen Pemerintahan Daerah*. PKKOD-LAN, 2006.
- Zauhar, Soesilo. "Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan Awal". *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 1 No. 2, 2001.

BERITA/WEBSITE:

- "Kualitas Pengobatan di Puskesmas rendah." *Harian Kompas*, 24 Desember 2005.