

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. (1988). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Kedua. Jakarta : PT. Binarupa Aksara.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur.(2015). *Laporan Eksekutif Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2014 Berdasarkan Data Susenas tahun 2014*, 2015. Surabaya
- Bungin, Burhan. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial : Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*. Airlangga University Press: Surabaya.
- Bungin,Burhan. (2008). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Kencana: Jakarta.
- Bowen, A Glen. (2005). *Preparing A Qualitatif Research-Based Dissertation: Lesson Learned*. Western Carolina University. The Qualitative Report Vol 10 No 208-222
- Creswell, John W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Faisal, Sanapiah. (1995). *Format-format Penelitian Sosial Dasar-dasar dan Aplikasi*. Rajawali Press: Jakarta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kementerian Kesehatan.(2011). *Profil Kesehatan Indonesia*. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 585/MENKES/SK/V/2007 Tentang Pedoman Pelaksanaan Promosi Kesehatan di Puskesmas, pembangunan kesehatan ialah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia dalam rangka meningkatkan kesadaran, kemauan , dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal.
- Machado, Michele, Marcos S., Vicente R. & Antonio I. (2017). Innovation in Judicial Services: a Study of Innovation Models in Labor Court. *Journal Innovation & Management Review* Vol. 15 No. 2, 2018 pp. 155-173 Emerald Publishing Limited. doi: 10.1108/INMR-04-2018-010
- Miles, Matthew B dan Huberman, A Michael. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjejep Rohendi. UI Press: Jakarta.

Muluk, Khairul M.R. (2008). *Konwledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : Bayu Media.

Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Patton, Michael Quinn. (2006). *Metode Evaluasi Kualitatif*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B*. Alfabeta: Bandung.

Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN. Jakarta :Press

Warsono, Hadi, Desti R. Q., Herta S. & Soni M. F. S.. (2018). Inovasi Layanan MPOSPAY dan Free Pick Up Pos Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, Vol. 2, No. 2, Mei Tahun 2018, (44 – 50). doi: 10.26740/jpsi.v2n2.p44-50

Yulia, Renata 2017. *Inovasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Modern (INSTRAGAM) di IGD RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung*. Skripsi, Universitas Airlangga, Surabaya

Undang-Undang :

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.