

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 1995. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan : Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Jogjakarta: Gavamedia
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2002. *TQM*. Yogyakarta: Andi Offset
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba humanika.
- Hermansyah, H. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Seni dalam Memahami Fenomena Sosial*. Yogyakarta: Greentea Publishing.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Kartono, Kartini. 2009. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju
- Levei dan Loamba dalam Stefanus, et.al. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Non Kuota (JAMKESDA dan SPM)*, (Jurnal Administrasi Publik)
- Matthew & Huberman, A Michael. *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI-Perss
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remeja Roesdakarya
- Nawawi, Hadari. 1993. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2008. *Sosiologi Untuk Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Parasuraman, et. Al. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research* vo.64 (journal of marketing: 1988)
- Parasuraman, et. Al. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* vol.64 (journal of retailing: 1988)
- Patton, Michael Quinn. 2006. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ratminto & Septi Winarsih, atik. 2005. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Kanisius
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. 1985. *Metode Penelitian Survei*. LP3E
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfa Beta .
- Suharsimi, Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta

Tjiptono & Diana, Anastasia. 2003. *TQM Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi  
Tjiptono, Fandy. 2004. *Sevis, Quality, Satisfaction*. Jakarta: Andi

**Referensi Peraturan Pemerintah:**

Perpres 72 tahun 2012

Keputusan Menteri Kesehatan No.340/MENKES/PER/III/2010 Tentang  
Klasifikasi Rumah Sakit

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah  
Sakit

UU Nomor 36/2009 tentang Kesehatan

**Referensi Website :**

*Padangekspres.co.id*, *Pelayanan Kesehatan Indonesia Tertinggal* diakses tanggal  
21 Maret 2014

*mojokertonews.com*, *RSUD Surodinawan Beroperasi November* tanggal 7 Juni  
2012 diakses tanggal 19 Maret 2014

*www.beritametro.co.id*, *Disidak Wawali empat Dokter Absen* tanggal 8 Januari  
2014 diakses tanggal 20 Maret 2014

*www.satujurnal.com*. *Dewan: Kinerja Dokter Spesialis RSUD Buruk* tanggal 3  
Desember 2013 diakses tanggal 31 Maret 2014

**Referensi Skripsi:**

skripsi Sarah Neri, 2011, *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baja  
Kecamatan Cibodas Kabupaten Tangerang*, Ilmu Administrasi Negara.