

Daftar pustaka

- Bungin, burhan, *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Kencana, 2009.
- Setijaningrum, Erna. *Inovasi Pelayanan Publik*. PT. Medika Aksara Globalindo, Surabaya, 2009.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2011.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*,Pustaka pelajar, Yogyakarta,2005.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip- prinsip (Total Quality Service)*,C.V Andi offset, Yogyakarta, 2005.
- Ibrahim, Amin, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. CV. Mandar Maju, Bandung, 2008.
- Azwar, Azrul, *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*, Binarupa, Jakarta,1996.
- Hutasoit, *Pelayanan Publik (Teori dan Aplikasi)*, MAGNAScript Publishing, Jakarta Timur, 2011.
- Muninjaya, Gde, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC, Jakarta,2011.
- Dirgantoro, Crown, *Manajemen strategik (Konsep,kasus dan implementasinya)*, PT Grasindo,Anggota Ikapi, Jakarta, 2001.
- Mahsun, Mohamad, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta,2006.
- Wijaya, David , *Pemasaran Jasa Pendidikan “ Mengapa sekolah memerlukan marketing?”*, Salemba empat, Jakarta Selatan,2012.
- Gasperz, Vincent, *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*, Gramedia, Jakarta, 2001.
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT Refika Aditama, Bandung,2009.
- Muttaqien, Ahmad dan Abdul Quddus Salam. *Buku laporan Mengukur Kinerja Layanan Kesehatan(Survey Layanan Kesehatan di Surabaya dan Cilacap*.2008. Lakpesdam, Surabaya,2010.

Djojosoekarto, Agung, Henry M.P. Siahaan dan Natalia Hera Setyawati. *Pelayanan Publik dalam Persepsi Masyarakat*, 2008.

Djojosoekarto, Agung, Siahaan, Henry M.P. dan Setiyawati, Natalia Hera. *Pelayanan Publik dalam Persepsi Masyarakat (Hasil Survey Persepsi Masyarakat dengan Metode Citizen Report Card di Daerah)*, Kemitraan bagi Pembaruan Tata Pemerintahan di Indonesia atas Kerjasama dengan Bappenas RI, Jakarta, 2008.

Moleong, Lexy J. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2006.

Creswell, John W, *RESEARCH DESIGN Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Third Edition, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2013.

Suryabrata, Sumadi, *Metode Penelitian*, CV Rajawali, Jakarta, 1988.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2009.

Lumenta, Benyamin, *Pelayanan Medis Citra, Konflik dan Harapan Tinjauan Fenomena Sosial*, Kanisius, Yogyakarta, 1989.

Internet

Purnomo, Hendaru, (Kamis, 06/03/2014 13:40 WIB), *Negara dengan Penduduk Terbanyak di Dunia, RI Masuk 4 Besar*, Melalui <http://finance.detik.com/read/2014/03/06/134053/2517461/4/negara-dengan-penduduk-terbanyak-di-dunia-ri-masuk-4-besar> . (Diakses tanggal 22 Des 2014, pukul. 20:31 WIB)

Wiguna, Candra, *Upaya Peningkatan Kesehatan Masyarakat*, melalui <http://ilmukesmas.com/upaya-peningkatan-kesehatan-masyarakat/> (Diakses tgl 12 Desember 2014)

<http://dinkeslumajang.or.id/badan-penyelenggara-jaminan-sosial-bpjs-kesehatan/>. (Diakses tanggal 13 Des. 2014, pukul 20.08)

Wijaya, Ahmad, (Jumat, 3 Oktober 2014 14:31 WIB), melalui <http://www.antaranews.com/berita/456781/bpjs-kesehatan-agar-dikawal-kata-wapres> (diakses tanggal 22 Des 2014, pukul 22 : 40 WIB)

<http://kesehatan.kompasiana.com/medis/2013/03/25/ada-apa-dengan-puskesmas-539967.html>. (Diakses tanggal 13-01-2015, pukul. 15:06.)

Keban, Philipus, *Pengukuran kinerja pelayanan publik*, Dapat diakses di http://philipus-k-s-fisip.web.unair.ac.id/artikel_detail-68361-Umum-Pengukuran%20Kinerja%20Organisasi%20Publik.html.

[UNICEF,Citizen Report Card Manual \(A social audit tool to monitor the progress of viet nam's socio-economic development plan\), melalui http://www.unicef.org/vietnam/citizen_TA.pdf](http://www.unicef.org/vietnam/citizen_TA.pdf)citizen report card manual (diakses tanggal 23 Des 2014, pukul. 15.27)

LKTS, Biap, Forabi, Lesman, Spb, Lakpesdam,*Survey Pelayanan Kesehatan Masyarakat (CRC/ Citizen Report Card) Di Puskesmas Se-Kabupaten Boyolali*.2008. Dapat diakses di <http://www.lkts.org/report/Survey%20Pelayanan%20Kesehatan%20Masyarakat.pdf>

.
Oemar,Ira (17 July 2012 | 00:30). Pada <http://wisata.kompasiana.com/jalan-jalan/2012/07/17/kejutan-dari-surabaya-kota-terbaik-partisipasinya-se-asia-pasifik-bag-1-477547.html>. Diakses tanggal 14-01-2015,pukul 09:25. <http://dinkes.surabaya.go.id/portal/index.php/berita/puskesmasku/>. (Diakses tanggal 22 Februari 2015,pukul 20:13)

<http://dispendukcapil.surabaya.go.id/component/content/article/43-pergerakan-penduduk/292-jumlah-penduduk-surabaya-tahun-2012>. (Diakses tanggal 15 Des 2014, pukul 21:25)

.
Afifah, Imroatul (3 September 2014,) , *Kecamatan Jambangan sebagai Kawasan Pemukiman, Sarana dan Prasarana Sehat*, <http://dinkes.surabaya.go.id/portal/index.php/berita/kecamatan-jambangan-sebagai-kawasan-pemukiman-sarana-dan-prasarana-sehat-2/> (Diakses tanggal 7 Desember 2014).