

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 1988. *Administrasi Kesehatan*. Jakarta: PT. Binarupa Aksara.
- Creswell, J. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publications Inc.
- Gumilar, I. 2007. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Manajemen*. Utamalab.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irianto, Jusuf. 2012. *Kebijakan dan Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kalaja, Rezarta., Redi Myshjeta, and Francesco Scalera. 2016. *Service quality assessment in health care sector : the case of Durres public hospital*. Social and Behavioral Science 235, 557-565.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prentice Hall.
- Miranda,F.J., Antonio Chamorro.,Luis R.M., and Juan Vega. 2010. *An Importance-Performance Analysis of Primary Health Care Services: Managers vs Patients*. J.Service Science & Management 3, 227-234.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mohebifar, Rafat., Hana Hasani., Ameneh Barikani, and Sima Rafiei. 2016. *Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Applications of Importance-Performance Analysis Method*. Osong Public Health Res Perspect 7(4), 233-238.
- Moleong, L.J. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

- Nur, Mochamad., Tiga Syarat Perkuat Layanan Kesehatan Primer Versi Menkes, Jawa Pos.com, diakses dari <https://www.jawapos.com/read/2017/04/21/124926/tiga-syarat-perkuat-layanan-kesehatan-primer-versi-menkes> pada tanggal 28 April 2017.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-37
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1991. *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of Retailing. Vol 67 (4).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Indonesia Sehat Dengan Pendekatan Keluarga.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.
- Putra, Lutfi M., Ombudsman: Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Semakin Meningkat, Nasional.Kompas.com, diakses dari <https://nasional.kompas.com/read/2017/03/14/00574011/ombudsman.keluhan.masyarakat.terhadap.pelayanan.publik.semakin.meningkat> pada tanggal 28 April 2017.
- Pohan, Imbolo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ECG.
- Priyanto, Edi. 2016. *Kualitas Layanan Ijin Mendirikan Bangunan Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya*. Thesis Universitas Airlangga.
- Singarimbun, Masri., Sofian Effendi. 1985. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, U. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi. 2009. *Analisis Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan Mutu Pelayanan Yang Diterima Di Unit Rawat Inap RSUD Dr. Raden Soedjati Soemodjardjo Kabupaten Grobogan*. Thesis Universitas Diponegoro.
- Sulistiyowati, Budi. 2010. *Analisis Dimensi Service Quality (Servqual) Terhadap Asuhan Keperawatan Di Ruang Perawatan Umum RS. Sentra Medika Cislak Tahun 2010*. Thesis Universitas Indonesia.
- Sundari, Made N.P. 2014. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUP Sanglah Denpasar dari Perspektif Pelanggan Internal dan Eksternal*. Thesis Universitas Udayana.
- Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasino.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional tahun 2000-2004.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Yousapronpaiboon, Khanchitpol. 2014. *SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand*. Social and Behavioral Science 116, 1088-1095.
- Wijaya, Tony. 2009. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT. Indeks.
- _____. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT. Indeks.