

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal

- Ardyansyah, nova. 2016. *Studi Deskriptif Tentang Penerapan Program Inovasi WBK (Wilayah Bebas Korupsi ) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya
- Creswell, JW. 2014. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Diterjemahkan oleh Fawaid dan Pancasari. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media : Yogyakarta
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Rajagrafindo Persada : Jakarta
- Ibrahim,amin. 2008. *Teori dan konsep Pelayanan Publik Serta Imlementasinya*, Mandar Maju : Bandung
- Jefkins, Frank Disempurnakan oleh Daniel Yadin. (2003). *Public Relations*. Terjemahan Haris Munandar. M.A. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Kriyantono, R. (2012). *Public Relation & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Group
- Lena Ellitan dan Lina Anatan. 2009, *Manajemen Inovasi : Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*, Alfabeta, Bandung
- Mathew J. Miles, dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru*. Jakarta. UI Press.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy, Prof. DR, M.A. 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.

- Muluk, Khairul M.R. Dr. 2008. *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Jatim: Banyumedia Publishing
- Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Universitas Brawijaya Press : Malang
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Prasetyo, M Junior. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di Bppt Kota Semarang)*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang
- Prof Drs Haw. Widjaja. 2011. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Setjaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya : PT. Medika Aksara Globalindo.
- Setjaningrum, Erna. 2017. *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik : Best Practice di Indonesia*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Sinambela, Ijan P, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teor, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara : Jakarta.
- Soekarwo, dkk. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Airlangga University Press : Surabaya
- Sri Wahyu Wijayanti. 2008, *Inovasi Pada Sektor Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. IV (4)
- Stephen P. Robbins. 1994. *Teori Organisasi Struktur Design dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan.
- Yulia, Renata P A. 2017. *Inovasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) Di Igd Rsud Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung*. S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

### **Undang-Undang**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa

Pasal 144 ayat (1) Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Riset Kesehatan Dasar, Kementerian Kesehatan RI 2013

UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

UU Nomor 18 Tahun 2014 pasal 1 ayat 1

UU Nomor 18 Tahun 2014 pasal 1 ayat 4

UUD Tahun 1945 Pasal 28 H

### **Dokumen**

Laporan Pertanggung Jawaban Dinas Kesehatan Kanupaten Sampang Tahun 2017  
Surat Edaran Gubernur Jawa Timur tentang Pembebasan Korban Penderita Skizofrenia yang dipasung

Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sampang tentang Tim Teknis Pelaksanaan Program Bebas Pasung Kabupaten Sampang Tahun 2015

Proposal Puskesmas Omben mengenai program Selempang Mera (Selamatkan Pasien Pasung Melalui Tim Pasukan Pemutus Rantai Orang Dengan Gangguan Jiwa)

Surat Keputusan Bupati Sampang tentang Tim Koordinasi Kabupaten dan Kecamatan, seta Penetapan Nama-Nama penerima Bantuan Sosial Barang pada Kegiatan Pelayanan Psikososial bagi PMKS Dinas Sosial, Tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sampang Tahun Anggaran 2016.

### **Website**

Direktorat Bina Kesehatan Jiwa. 2015. *Indonesia Bebas Pasung: Pencapaian Program*. Diakses melalui <http://sehat-jiwa.kemkes.go.id/detailkegiatan/direktorat/7> (pada tanggal 22 Maret 2018)  
[kbbi.web.id/pelayanan](http://kbbi.web.id/pelayanan) diakses pada tanggal 23 Maret 2018

Publik, Literasi. 2017. *Pengertian publik* diakses melalui [www.literasipublik.com](http://www.literasipublik.com) pada tanggal 27 februari 2019

Soekarno, Rahardi J. 2017. *Penderita Gangguan Jiwa Di Jatim Naik Drastis*. Diakses melalui [http://beritajatim.com/pendidikan\\_kesehatan/286829/penderita\\_gangguan\\_jiwa\\_di\\_jatim\\_naik\\_drastis.html](http://beritajatim.com/pendidikan_kesehatan/286829/penderita_gangguan_jiwa_di_jatim_naik_drastis.html) pada tanggal 22 Maret 2018

E-Pasung Dinas Sosial Jawa Timur diakses melalui [wtpc.net/e-pasung/](http://wtpc.net/e-pasung/) pada April 2019

[www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id) diakses pada tanggal 23 Maret 2018

[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) diakses pada tanggal 23 Maret 2018

[www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html](http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html) diakses pada tanggal 23 Maret 2018