

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Isna, Alizar., dan Warto. (2013). *Analisis Data Kuantitatif*. Purwokerto: STAIN Press.
- LAN. (2009). *Standar Pelayanan Publik Langkah-langkah Penyusunan*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara.
- Salmah Sri. (2010). *Bahagia dan Sejahtera di Usia Lanjut*. Yogyakarta: B2PP3KS Press.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Standar Pelayanan Publik Langkah-langkah Penyusunan*. (2009). Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2012). *Metodologi penelitian petunjuk praktis untuk peneliti pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2012). *Metodologi penelitian petunjuk praktis untuk peneliti pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial.

Skripsi dan Jurnal

- Arasli, Huseyin., Erdogan Haktan Ekiz, Salih Turan Katircioglu. (2008). "Gearing Service Quality Into Public and Private Hospitals In Small Island: Empirical Evidence From Cyprus". (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18437935>) diakses pada 19 Juli 2019 pada pukul 23:20 WIB
- Gronhaug, Gudmund., Jon Hagfors, Ingebjorg Borch, Nina Osteras, Kare Birger Hagen.(2015). "Perceived quality of health care services among people with osteoarthritis – results from a nationwide survey". (<https://www.dovepress.com/perceived-quality-of-health-care-services-among-people-with-osteoarthr-peer-reviewed-article-PPA>) diakses pada 22 Agustus 2019 pada pukul 20:15 WIB
- Mwangala, Sheila., Karen M. Moland, Hope C. Nkamba, Kunda G. Musonda, Mwaka Monze, Katoba K. Musukuwa, Knut Fylkesnes. (2015). "Task-Shifting and Quality of HIV Testing Services: Experiences from a National Reference Hospital in Zambia".

(<http://www.plosone.org/article/fetchObject.action?uri=info:doi/10.1371/journal.pone.0143075&representation=PDF>) diakses pada 20 Agustus 2019 pada pukul 22:15 WIB

Sari, A. D. (2010). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelanggan (pasien) di Puskesmas Sempor 1 Kecamatan Sempor Kabupaten Kebumen”.

Tappis, Hannah.,Anis Kazi, Waqas Hameed, Zaib Dahar, Anayat Ali, Sohail Agha. (2015). “The Role of Quality Health Services and Discussion about Birth Spacing in Postpartum Contraceptive Use in Sindh, Pakistan: A Multilevel Analysis”. (<http://www.plosone.org/article/fetchObject.action?uri=info:doi/10.1371/journal.pone.0139628&representation=PDF>) diakses pada 20 Agustus 2019 pukul 21:50 WIB

Sumber Lain

UU Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Peraturan Daerah No. 6 tahun 2014 tentang penyelenggaraan kesejahteraan lanjut usia

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 27 ayat 2 dan Pasal 34 .

Undang - Undang Dasar 1945 Pasal 27 ayat 2 dan Pasal 34.

Undang-Undang Nomor 13 tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia

Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial

Undang-Undang No 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

<http://dinsos.jatengprov.go.id/dewanata/profil-ppslu-dewanata-cilacap>

<http://dinsos.jatengprov.go.id/dewanata>

<http://dinsos.jatengprov.go.id/2017/upt-dinas/panti-pelayanan-sosial-lanjut-usia-dewanata-cilacap>

<https://sipp.menpan.go.id/sektor/sosial/latar-belakang-kebijakan-sosial-di-indonesia>

<https://satelitpost.com/regional/cilacap/panti-dewanata-cilacap-penuh>

<https://www.solopos.com/masalah-sosial-jateng-184-000-orang-lansia-di-jateng-telantar-749572>