# DAFTAR PUSTAKA

**Sumber Buku:**


Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelauyanan Publiki*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Echols, John M dan Hassan Sadilly. 1995. *Kamus Inggris-Indonesia: an English-Indonesian Dictionary*. Jakarta: PT. Gramedia.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Manajamen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Jonathan, Sarwono.2006. *Analisis Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.

Kurtz dan Clow. 1998. *Service Marketing*. Amerika: Wilson & Sons Inc.

Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

LAN. 2009. *Standar Pelayanan Publik Langkah-langkah Penyusunan (cetakan pertama edisi revisi)*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.

____. 2010. *Manajemen pelayanan Inklusif: Sebuah Gambaran Singkat dan Langkah Pengukuran*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.

Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Prasetyo, Bambang, dkk. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Rahab. 2012. *Relationship Marketing Pada Industri Jasa: Strategi Membangun Komitmen dan Kepercayaan Pelanggan Secara Berkelanjutan*. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman

Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyality*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

S. Wojowasito dan Tito Wasito W. 1991. *Kamus Lengkap Inggris-Indonesia*. Bandung: Hasta

Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis cetakan ke-16*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunarto. 2007. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: Amus.

Winarsih, Atik Septi & Ratminto. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

**Penelitian Terdahulu:**

Adi Santiaka Nugraha. 2014. "Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Kelas III Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati Cirebon" Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.

Ani Sundari. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Larissa Aesthetic Center Purwokerto" , Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.

Desi Suci Anggraeni. 2014. "Hubungan antara Kinerja Kader Pos Pelayanan Terpadu Lanjut Usia terhadap Kepuasan Lansia di Kelurahan Rempoa Wilayah Binaan Puskesmas Ciputat Timur" Skripsi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Dewi Retno Indraty. 2010. "Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Puskesmas Gunungpati Semarang)", Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.

Dyah Pratiwi Ekawati. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang Kabupaten Cilacap" Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.

Fajar Indra Rukmana. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Bersalin di RSUD Banyumas" Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.

Irawan Widyanto. 2011. "Kulitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Ajibarang Kabupaten Banyumas", Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.

Jiwa Perwira Poluan. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Stasiun Besar Purwokerto" Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.

Nazar Maula Kusumah. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Etiket Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Ciamis" Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.

Ni Kadek Suari Suma Dewi. 2014. "Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakuktas Kedokteran Gigi Universitas Mahasaraswati Denpasar" Skripsi, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Mahasaraswati, Denpasar.

Zaulia Rizqi Atika. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perum Damri terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Stasiun Purwokerto" Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.

**Dokumentasi**:

Buku Profil Puskesmas II Purwokerto Utara, *Kabupaten Banyumas Dalam Angka 2015*, Purwokerto.

Buku Panduan SPO (Standar Prosedur Operasional) Puskesmas II Purwokerto Utara tahun 2016.

Buku Panduan Rencana Mutu Pelayanan Puskesmas II Purwokerto Utara tahun 2012.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2004.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**Jurnal**:

Adday, Lu Ann dan Ronald Andersen. 1974. *A Framework for the Study Access to Medical Care*. Health Service Research.

**Website**:

Radarmas (Rabu, 8 Maret 2017), *Pelayanan Kesehatan di Banyumas Masih Dikeluhkan.* htttp://radarbanyumas.co.id/pelayanan-kesehatan-di-banyumas-masih-dikeluhkan/, di akses pada 12 Maret 2017.

Admin kopel-onine.or.id (Rabu, 19 September 2012), *Tujuh Masalah Sering Muncul Dalam Pelayanan Puskesmas*. http://kopel-online.or.id/tujuh-masalah-sering-muncul-dalam-pelayanan-puskesmas.kopel, di akses pada 2 Juni 2016.