

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep A. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Isna, Alizar dan Warto. 2013. *Analisis Data Kuantitatif: Panduan Praktis untuk Penelitian Sosial: Dilengkapi Dengan Analisis Regresi Normal dan Ordinal*. Purwokerto: STAIN Press.
- Lembaga Administrasi Negara. 2009. *Standar Pelayanan Publik Langkah-Langkah Penyusunan*, Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi II Bidang Kajian Kebijakan dan Pelayanan, Jakarta.
- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta ; Chama Digit.
- Pasolong, harbani. 2013. *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P, 2003. *Perilaku Organisasi, Jilid 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Soehardi, 2003. *Esensi Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Bagian Penerbit Fakultas Ekonomi Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Suryabrata, Sumadi. 2006. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Walgito, Bimo. 2001. *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Andi Offset.

Skripsi dan Jurnal:

Ainurrahmah, Yusni. 2017. "*Pengaruh Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat terhadap Akses Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan*". Jurnal Publik P-ISSN: 1412-7083, E-ISSN: 2579-9266.

Gemilang, Chauwa. 2012. *Implementasi Pelayanan Prima dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda*.

Hasanudin, Mohamad. 2016. "*Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Paduraksa dan Puskesmas Petarukan Kabupaten Pematang*". AKUN-t: Vol. 2 No 1 Oktober 2013/ ISSN 23032156.

Hasyim, Machrisbies. 2017. *Penerapan Pelayanan Prima pada Pengurusan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Kantor Polrestabes Makasar*.

Janna, Miftakul dan Meirinawati. 2016. *Pelayanan Prima pada Posyandu Lansia di Pondok Kesehatan Desa (PONKESDES) Desa Karangdinyo Kecamatan Sumberejo Kabupaten Bojonegoro*.

Meliana, Ratna. 2016. "*Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Linggang Bigung Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat*". eJournal Administrasi Negara, Volume 4, Nomor 4, 2016: 4994 - 5008.

Sari, Andrialia Nilam. 2015. *Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta*.

Ulfa, Henny Maria dan Azlina. 2016. "*Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016*". Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia Vol. 4 No.2 Oktober 2016, ISSN: 2337-6007 (online); 2337-585X (Printed)

Wahyuningsih, Lestari. 2016. *Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul*.

Yulivia, Devi. 2014. *Studi Tentang Pelayanan Prima di UPTD Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kertanegara*.

Sumber Lain :

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat,

<http://nasional.kompas.com/>, diakses pada 6 Juni 2017.

<http://jawapes.com/bupati-prihatin-terhadap-buruknya-pelayanan-kesehatan-banyumas/>. Diakses pada 6 Juni 2017.

<http://berita.suaramerdeka.com/pelayanan-kesehatan-diminta-tidak-diskriminatif/>.

Diakses pada 6 juni 2017

<http://radarbanyumas.co.id/pelayanan-kesehatan-di-banyumas-masih-dikeluhkan/>.

Diakses pada 6 Juni 2017