

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbin R. 2007. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: University Gadjah Mada Press.
- Dwiyanto, Agus, dkk.. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: University Gadjah Mada Press.
- Furqon. 1999. *Statistika Terapan untuk Penelitian*. Edisi II. Bandung: Alfabeta
- Lewis, Carol W. and Stuart C. Gilman, 2005. *The Ethics Challenge in Publik Service A Problem-Solving Guide, Second Edition*. America: Jossey Bas.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIALAN Press.
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Purwanto, Erwan A., D. Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gala Media.
- Rangkuti, Freedy. 2003. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia.
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2005, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rosyadi, Slamet, dkk. 2008. *Pelayanan Publik di Tingkat Lokal: Kajian Teori dan Empirik*. Purwokerto: LKMP FISIP UNSOED.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun M., Sofian Effendi. 2011. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- SPPLAN, 2009. *Standar Pelayanan Publik, Langkah-Langkah Penyusunan. Edisi Revisi*. Jakarta: Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

- _____. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: Gramedia.
- Tangkilisan, Hessel Nogi F. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Gramedia.
- Uno, Hamzah B., dkk..2001. *Pengembangan Instrument untuk Penelitian*. Jakarta: Delima Press.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia

Jurnal dan Skripsi:

- Agus, Arawati, Barker, Sinita, and Kandampully, Jay . 2007. *An Exploratory Study of Service Quality in the Malaysian Public Service Sector*. International Journal of Quality & Reliability Management Vol. 24 No. 2. 2007 pp. 177-190. (diakses pada tanggal 2 Juni 2015)
- Awang, Anwaruddin. 2004. *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jurnal Ilmu Adminitrasi STIALAN Bandung No. 1 Vol. 1. (diakses pada tanggal 12 Mei 2015)
- Flabianingtyas, Rosiane Yan. 2012. *Implementasi Program Penurunan Tingkat Angka Kematian Ibu dan Bayi di Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman.
- Dwimayanti, Ida Hayu. 2004. *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*. Ejournal Undip "Dialogue" SIAKP Vol. 1 No. 1 1006-116. (diakses pada tanggal 12 Mei 2015)
- Gania, Hilda. 2009. *Kualitas Pelayanan Publik (Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jamkesmas di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Purwokerto)*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman.
- Mouw, Erland. 2013. *Kualitas Pelayanan Publik di Daerah*. Jurnal UNIERA Vol. 2 No. 2 ISSN 2086-0404. (diakses pada tanggal 12 Mei 2015)
- Munhurrun, Prabha Ramseook, Lukea-Bhiwajee ,Soolakshna D., and Naidoo, Perunjodi.2010. *Service Quality in The Public Service*. INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT AND MARKETING RESEARCH. 2010 Volume 3 Number 1. (diakses pada tanggal 2 Juni 2015)

Mutomima, Nofriana Devi. 2014. *Implementasi Program Peningkatan Kelangsungan Hidup Ibu dan Bayi Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Kesehatan (Studi tentang EMAS di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo)*. Jurnal Adminitrasi Publik Vol. 2 No. 7. Lembaga Penerbitan Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. (diakses pada tanggal 12 Mei 2015)

Nursa'adah, Rahmi. 2015. *Implementasi Program Expanding Maternal and Neonatal Survival di Kecamatan Cilongok Kabupaten Banyumas*, Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Unversitas Jenderal Soedirman.

Supriadi, Andi. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. (diakses pada tanggal 2 Juni 2015)

Sumber Lain:

Buku Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas 2011, 2012, 2013.

Buku Profil Kesehatan Kecamatan Puskesmas II Sumpiuh 2014.

Buku Saku Triwulan Kesehatan Provinsi Jawa Tengah 2013.

DEPKESRI 2009.

Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.

Maklumat Pelayanan Puskesmas II Sumpiuh.

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

<https://www.facebook.com/harianumumradarbanyumas/posts/386032618167620>,

diakses pada tanggal 21 November 2014

<http://nasional.sindonews.com/read/787480/15/data-sdki-2012-angka-kematian-ibu-melonjak-1380122625> diakses pada tanggal 15 Juni 2014