

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfisyahrin, Muhammad, 2017, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, Jakarta, Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Ali, Faried, 1997, *Metodologi Penelitian Sosial dalam Bidang Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*, Jakarta, Raja Garindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Yogyakarta, Rineka Cipta.
- Baswir, Revrison, 2002, *Akutansi Pemerintah Indonesia*, Yogyakarta, BPFE.
- Bestari, Retma Balqis. 2014. *Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Muntilan Kabupaten Magelang*. Volume 3, Nomor 3.
- Dwiyanto, Agus, dkk, 2003, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Yogyakarta: PSKK-Universitas Gajahmada.
- Dwiyanto, Agus, (editor), 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta, GAVA MEDIA.
- Juliantara, Dadang, (editor), 2005, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta, PEMBARUAN.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1202/MEMKES/SK/VIII/2003 tentang *Indonesia Sehat 2010 dan Penetapan Indikator Provinsi Sehat dan Kabupaten/Kota Sehat*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/3003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.
- McKevitt, Davis, 1998, *Managing Core Public Service*, Massachusset, BLACKWELL.
- Mardiasmo, 2001, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta, ANDI.
- Marlindawaty. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Publik di Rumah Sakit Khusus Bersalin (RSKB) Sayang Ibu Balikpapan*. Jurnal Eksekutif Volume 15.

- Maulana, Ade Syarif. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*. Jurnal Ekonomi Volume 7, Nomer 2.
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1996, *Mewirauahakan Birokrasi Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik*, Jakarta, Teruna Grafika.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Patimah, Siti, Priyono, Basuki Sigit, dan Rasyid, Witman. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Usaha Benih Padi Cigeulisdi Balai Induk Padi dan Palawija di Kabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu*. AGRISEP. Volume 15, Nomer 2. Halaman 203-212.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 65 tahun 2005 tentang *Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, 2005, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sungarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, 1981, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta, LP3ES.
- Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Jakarta, Refika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono Fandi, 1995, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Andi Offcet.
- Widyatmoko, Andy. 2014. *Analisis Kualitas Progran Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun*. Volume 3, Nomer 4.
- World Bank, 1992, *Governance and Development*, Washington, The World Bank.
- Yuwono, Teguh, (editor), 2001, *Manajemen Otonomi Daerah; Membangun Paradigma Baru*, Semarang, PUSKODAK-CLOGAPPS.
- Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990, *Developing Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*, New York, The Free Press.