DAFTAR PUSTAKA

Amran. 2009. Kedisiplinan Petugas Puskesmas terhadap Kinerja Pelayanan. *Jurnal ICHSAN Gorontalo*. Volume . 4. No. 2 Edisi Mei-Juli 2009

Ariffin, Suhaida Kamalul. 2011. Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan *European Journal of Scientific Research* ISSN 1450-216X Vol.57 No.2 (2011).

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Edisi Revisi V. Jakarta. : Penerbit PT Rineka Cipta.

Azwar, Azrul. 2006. *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu.* Jakarta : Yayasan Penerbitan IDI

Bajari, Abner Herry. 2008. Analisis Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin (Askeskin) Di Puskesmas Candilama Semarang. *Tesis. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro*.

Cronin, J.Joseph Jr dan *Steven* Taylor, 2006. Measuring Service Quality : Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*.

Dessler, Gary. 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua, Jakarta : PT. Prenhalindo

Ferdinand, T. Augusty. 2011. *Metode Penelitian Manajemen.* Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta. : Gramedia.

Gomes, Faustino Cardoso. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta : Andi

Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.

Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi.* Jakarta : Graha Ilmu.

Kumar, Senthil, D. Karthik, N. 2011. Kelengkapan Fasilitas terhadap kinerja pelayanan. *Malathy International Journal of Engineering Trends and Technology- Issue*. May to June 2011

Paskarina dan Mardiah. 2004. *Dilema Ruang Publik dalam Demokrasi*. Bandung: BIGS., Bandung

Purnama, Nursyabani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

Putra, I Wayan Jaman Adi. 2009. Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 14 No.2 Juli.*

Ratminto & Atik SW. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil.* Bandung : Refika Aditama.

Siwantara, I Wayan. 2010. Pengaruh Kompetensi Profesional dan Motivasi Kerja Serta Iklim Organisasi Terhadap Disiplin Kerja dan Kinerja Dosen Politeknik Negeri Bali. *MATRIK, Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*. Vol 4. No.1. Pebuari 2010.

Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian.* Jakarta : Binarupa Aksara.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta : Andi Offset.

Winanti, Marliana Budhiningtias. Kompetensi terhadap Kinerja Pelayanan. *Majalah Ilmiah UNIKOM Vol.7, No. 2*

PERATURAN :

Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1992 Tentang Kesehatan

SEMARANG
FEB UNDIP