



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Terjemahan*. (1989) Departemen Agama Republik Indonesia. Semarang : CV. Toha Putra.
- Azwar, A., (1997), "Pemerataan Kualitas Pelayanan KB Melalui Organisasi Profesi", *Majalah Kesehatan Masyarakat Indonesia*. Tahun XXV.
- ....., (1994), *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
- Anoraga, P., (2000), *Manajemen Bisnis*. Rineka Cipta. Jakarta
- Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional (BKKBN). *Badan Keluarga Berencana dan Pendataan Penduduk*. Kabupaten Konawe Juli 2008
- BKKBN, 1999, "*Panduan Pelaksanaan Jaminan Mutu Pelayanan KB*", Jakarta
- Beureukat, (2003), Faktor Lingkungan sebagai Penentu Perilaku Konsumen, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 3, No. 2, Oktober 2003.
- Bharata, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Media Komputindo Kelompok Gramedia, jakarta.
- BPS, 2007, Profil Wilayah dan Keadaan Geografis Kabupaten Konawe Propinsi Sulawesi Tenggara.
- Bruce, 1990. Fundamental Komponents of quality of care A. Simple framework. *Studies in family planning*. 21,2.
- Barer, & Verma, 1994. "The family planning user's perspective". *Planned Parenthood Challenges 1994*, IPPF.
- Chamrathirong, A., & Kamnansilpa, 1984, "How family planning availability affects contraceptive use : the case of Thailand", dalam Ross, et.al, eds, *Survey Analysis for the Guidance of Family Planning Programs*, Center for Population and Family Health, Colombia University, New York.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, (2002), *Pedoman Pemantauan Berkala Kepuasan Pengguna Jasa Puskesmas*, Jakarta



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

Kualitas pelayanan keluarga berencana dikecamatan Unaaha kabupaten Konawe  
Budiman, Prof. Drs. Kasto, M.A.

Universitas Gadjah Mada, 2009 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

- Donabedian, A., (1988), The Quality of Care; *Journal of jama*, No. 23/30 (12) P;260
- Dwiyanto, dkk., 1996, *Penduduk dan Pembangunan*, Aditya Media, Yogyakarta.
- Engel, dkk., (1994), *Perilaku Konsumen*, edisi ke enam Terjemahan, jilid 1, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Forsyth, P.,(1997), *Marketing Profesional Service*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gaspersz., 1997, *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. G.Jakarta
- Goldman, R.L.,(1993), Practical Applications of Health Care Marketing Ethics, *Health Care Financial Management*, 47 (3) : 46-48
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Halim, M.S., (2003). Quality of Life and Breast Cancer: A General Concept, *Jurnal Psikologi*, Vol. 12 (2), 13-24.
- Hartanto, H. 2002. *Keluarga Berencana dan Kontrasepsi*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Hartanto, Saifuddin., 2003. *Keluarga Berencana dan Kontrasepsi*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Haryanti, K., (1999). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen. *Tesis* (tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Hendarto dan Kristiani, (2003), Hubungan Tingkat Kepatuhan Dokter dan Perawat terhadap Standar Pelayanan ISPA Balita dengan Kepuasan Keluarga Pasien pada BP Puskesmas di Kabupaten Magelang, *Sains Kesehatan*, 16 (2) hal 219-228
- Indahastiti, R. dkk., (2000), Pengembangan Unit Mobil Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Bhati Yuda, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 03/No. 01, hal 35-45.
- Iskandar, Pujiastuti, & Lestari., 1994. "Kualitas Pelayanan KB di Indonesia"” rewiw analisis untuk menentukan prioritas, BKKBN dan Population Council.



- Juliantara, Dadang, 2005, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogyakarta.
- Kasim, Azhar, 1993, *Pengukuran efektivitas Dalam Organisasi*, Lembaga penerbit FEUI, Jakarta.
- King, L.A dan Napa, C.K (1998). What Makes a Life good ? *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 75 (1), 156-165.
- Kountur, R., 2005, *Statistik Praktis, Pengolahan Data untuk Penyusunan Skripsi dan Tesis*. Penerbit PPM, Jakarta.
- Kotler, P., (1995), *Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirlaba* (terjemahan), Edisi 3, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- .....,(1994). *Marketing Essential*. New Jersey : Prentice hall
- Lapham, Robert J.,& George B. Simmons., (1997). *Organisasi for Effective Family Planning Program*. Washington DC : The National Academy Press.
- Lembaga Administrasi Negara, 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, LAN, Jakarta.
- Lukaman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta.
- Laporan Akhir, 2005 "Indeks Kepuasan Pelayanan Puskesmas Kota Yogyakarta"
- Maslim, R., dan Sanusi R., (2001), Pengembangan Indeks Kepuasan Pasien sebagai Indikator Persepsi Konsumen terhadap Mutu Pelayanan Rumah sakit Honoris Tangerang, *Sains Kesehatan*, 14 (2) hal 123-136
- Moenir, HAS, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- RPJM., 2004-2009. *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional*. Penerbit, Sinar Grafika.
- Raghupathy, S.,1996. Education and the use of maternal health care in Thailand, *Social Science and Medicine*, 43 (4) : 459-471, Pergamon Press, England.



- Ratminto & Winarsih, Atik Septi, 2005, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ratnawati, (2001), Mengukur Kepuasan Pelanggan Pelayanan Pendidikan, [www.depdiknas.go.id](http://www.depdiknas.go.id)
- Renwick, R., Brown, I. dan Nagler, M. (1996). *Quality of Life in Health Promotion and Rehabilitation. Conceptual Approaches, Issues, and Applications*. USA : Sage publications, Inc.
- Risneni, 2007. *Melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana dengan kajian khusus pemberian informasi kepada akseptor di project SMPFA (Cilacap dan Jepara) dan Non project SMPFA (Purworejo) di Jawa Tengah"* Tesis Kedokteran UGM.
- Saifudin, 2003. *Buku Panduan Pelayanan Kontrasepsi*, yayasan bina pustaka.
- SDKI, 2007. *Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia*, Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional Jakarta, Indonesia.
- Seno Adjie, J.M, dr, SpOG., ahli kebidanan dan kandungan dari RSUPN Cipto Mangunkusumo, kelompok usia 20 sampai 35 tahun adalah masa aman bagi Ibu menjalani kehamilan dan persalinan (<http://bibilung.wordpress.com/2008/07/13/hamil-di-usia-20-30-atau-40-an>).
- Syahrir, 1996, Pelayanan Publik : Konsep Dasar dan Aplikasinya, dalam *Prisma* no. 12.
- Sugiono, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Research end Development/R&D*. CV. ALFABETA, Bandung.
- Supranto, J, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutedi, H., Tan, A., 1994," konsep kualitas dalam pelayanan KB", *Jurnal Jaringan Epidemiologi Nasional*.
- Surantana, 2004. *tentang "Kualitas Pelayanan KB dan Tingkat Kegagalan Kontrasepsi Pada PUS di Kabupaten Purworejo"* Tesis Kedokteran UGM.



- Singarimbun, Masri dan Effendi, 1989. *Metode penelitian survei*, edisi revisi, LP3ES, Jakarta.
- , 1994. *Keluarga Berencana Di Sriharjo*, Seri Laporan No. 55. Pusat Studi Kependudukan. UGM, Yogyakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2004, *Tiga Puluh Enam Kasus Kebijakan Publik Asli Indonesia*. BPFE, Yogyakarta.
- Tampubolon, D.P.,2001, *Perguruan tinggi Bermutu*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 1991, *Perspektif Prilaku Birokrasi*, CV, Rajawali, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tukiran, dkk., 1996. *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan dan Keluarga Berencana*, Seri Laporan No. 64, ORSTOM dan PPK-UGM, Yogyakarta.
- UPTD, 2008. Unit Pelaksana Teknik Daerah "Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan". Kecamatan Unaaha, Kab. Konawe.
- Pachaori, dkk.,1992. *Women reproductive health : research needs and priorities for developing countries. Paper dipresentasikan pada seminar social dimensions of health care and health policy*. National Institute of Health and Family Welfare, New Delhi, 16-18 Maret.
- Parasuraman, A. V.A. Zethaml and Berry. 1990, *Delivering Quality Servicing Balancing Customer Perceptions and expectation*, New York : The Free Press.
- ....., dkk., (1988), a "SERVQUAL : A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" *Journal of Retailing* Vol. 64 (1) p:83-97
- Parry, M. dan Parry, A. E., (1992), *Strategy and Marketing Tactics in Non Profit Hospital*, *Health Care Management Revies*, 17 (1) : 51-61
- Priyono, 2000. *Dalam penelitian yang berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana dengan Kelangsungan Pemakai Alat Kontrasepsi dalam Rahim (AKDR) di Kab. Purworejo"*. Tesis Kedokteran UGM.



- Vera, H., 1993. "Quality : what do poor women want ?", *Planned Parenthood Challenges 1994/2*, IPPF.
- Vries, J., (2001). Quality of Life Assessment. Dalam Ad Vigerhoets (eds.). *Assessments in Behavioral Medicine*. New York: Brunner-Routledge.
- Wilopo,S.A., Sigit H., Hatmadji., & Mohamad K. 2000. *Countri Population Assessment of Indonesia*. Jakarta. Unpublised Report for the UNFPA.
- Wilopo, 1995. *Melakukan penelitian dengan judul "Dari Konsep Ke Persepsi Wanita Terhadap Kualitas Pelayanan Kontrasepsi (Studi Kasus Yogyakarta)"* Tesis Kedokteran UGM.
- Wiyono, H. N., 2008. *Isu-isu Terkini Kependudukan: Januari-Februari*. Warta Demografi Tahun 38, No.1, 2008
- WHO,UNICEF, UNFPA dan The World Bank 1999, *Quality of health care for women*, Laporan lokakarya, Budapest, Hungaria.
- Winardi, (1999), *Marketing dan Perilaku Konsumen*, Mandar Madju, Jakarta.
- Yamit, Z., 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonomi Indonesia, Yogyakarta.
- Zaidi, S. 1996., "Gender perspective and quality of care ini under developed countries : disease, gender and contextually", *Social Science and Medicine*, Pergamon Press, England.