

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Djaenuri, H.M. Aries. 2012. *Hubungan Keuangan Pusat-Daerah: elemen-elemen penting hubungan keuangan pusat-daerah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fitriani, S. 2011. *Promosi Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, Bambang. 2010. *Promosi Kesehatan di Puskesmas & Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir. A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir. A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Promosi Kesehatan : teori dan aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notosoedirdjo & Latipun. 2005. *Kesehatan Mental, Konsep, dan Penerapan*. Malang: UMM Press.

- Pontoh, Idham. 2013. *Dasar-dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: In Media.
- Rachmat, R. Hapsara Habib 2013. *Percepatan Pembangunan Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen"s Character dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saifuddin, Azwar. 1999. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods of Business, 4th Ed.* Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implimentasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi ke Tiga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonosia.

Website :

- Departemen Kesehatan RI. 2012. *Pedoman Pendataan Data Dasar Puskesmas*.
www.depkes.go.id
- Departemen Kesehatan RI. 2015. *Pedoman Pendataan Data Dasar Puskesmas*.
www.depkes.go.id
- Depkes DIY.

http://www.depkes.go.id/resources/download/profil/PROFIL_KES_PROVINSI_2015/14_DIY_2015.pdf diakses pada 31 Agustus 2018.

Bappeda DIY

http://bappeda.jogjaproprov.go.id/dataku/data_dasar/index/512-angka-harapan-hidup diakses pada 31 Agustus 2018.

CPPS UGM

<https://cpps.ugm.ac.id/wp-content/uploads/2015/03/09.-Puskesmas-Gedongtengen.jpg> diakses pada 31 Agustus 2018.

Sulaiman, Muhamad Reza

<https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-3841352/angka-harapan-hidup-indonesia-terus-naik-apa-artinya> diakses pada 14 Oktober 2018.

Jurnal dan Skripsi:

Bayu Azwary. 2013. „Peran Paramedis Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Pembantu Kampung Kasai Kecamatan Pulau Derawan Kabupaten Berau“. E-Journal Ilmu pemerintahan, 1(2), pp. 440–452.

D’Souza, Sunil C & A.H. Sequeira. 2012. *Measuring the Customer-Perceived Service Quality in Health Care Organization: A Case Study*. Sage Publications - Journal of Health Management, 14, 1 (2012): 27–41.

Dagger, Tracey S., Jillian C. Sweeney, and Lester W. Johnson. 2007. *A Hierarchical Model of Health Service Quality Scale Development and Investigation of an Integrated Model*. Sage Publications - Journal of Service Research, Volume 10, No. 2, November 2007 123-142.

Eveth Nwobodo-Anyadiegwu, Kidoge Ibrahimu, and Charles Mbohwa. 2018. *Service Quality Evaluation: Patients from A South African University Clinic*. Journal of Industrial and Intelligent Information Vol. 6, No. 2, December.

John L. Crompton, Kelly J. MacKay, and Daniel R. Fesenmaier. 1991. *Identifying Dimensions of Service Quality in Public Recreation*. Journal of Park and Recreation Administration. Vol. 9, No. 3.

- Mehta, Seem. 2011. *Service quality as predictor of patient satisfaction: A study of the health care sector*. Sage Publications - Journal of Health Management, 13, 2 (2011): 211–229.
- Mohammad Zamroni dan I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani. 2005. *Pentingnya Kualitas Pelayanan (Service Quality) dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat (Society Satisfaction)*. Vol. 5 No:2 Agustus, 110:123.
- Nandasari, Errina. 2011. *Kualitas Pelayanan Asuransi Kesehatan Sosial Studi Kasus pada Rumah Sakit Jogja Kota Yogyakarta*. Manajemen dan Kebijakan Publik. UGM.
- P. Ramseook Munhurrun, Lukea-Bhiwajee, P. Naidoo. 2010. *Service Quality In The Public Service*. International Journal of Management and Marketing Research, Vol. 3, No. 1, pp. 37-50.
- Priporas, C.V., C. Laspa & I. Kamenidou. 2008. *Patient satisfaction measurement for in-hospital services: A pilot study in Greece*. Sage Publications - Journal of Medical Marketing, 8(4), 325–340.
- Ramanujam, P.G. 2011. *Service Quality in Health Care Organisations: A Study of Corporate Hospitals in Hyderabad*. Sage Publications - Journal of Health Management, 13, 2 (2011): 177–202.
- Rezarta Kalaja, Redi Myshketa, and Francesco Scalera. 2016. *Service Quality Assessment In Health Care Sector: The Case Of Durres Public Hospital*. Procedia - Social and Behavioral Sciences 235, 557 – 565.
- Romadhoni Dita. 2010. *Tinjauan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Lembaga Permayarakatan Narkotika Kelas II A Yogyakarta*. Manajemen dan Kebijakan Publik. UGM.
- Siamunisa, Hanifa. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kepesertaan BPJS Kesehatan Kota Semarang)*. Manajemen dan Kebijakan Publik. UGM.