

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A.F.(ed).2009a. “Mutu layanan kesehatan: Dulu sekarang”. Dalam Al-Assaf, A.F.(ed). *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Aldana, J.M., Piechulek, H. & Al-Shibir, A. 2001. *Client Satisfaction and Quality of Health Care in Rural Bangladesh. Bulletin of the World Health Organization*.
- Anderson, K., Allan, D., Finucane, P. 2001. *A 30-Month Study of Patient Compliant at a Major Australian Hospital*. Journal Quality Clinic University Press.
- Anwar, Moch. Idochi. 2004. *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan: Teori, Konsep dan Isu*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Renika Cipta.
- Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta. Binarupa Aksara.
- Bajari, A., H. 2008. “Analisis Kualitas Pelayanan Bagi Pererta Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin (ASKESKIN) di Puskesmas Candilima Semarang”. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Banaszak, A. and Matkovic, V. 2001. *Patient’s Views on the Professional Behaviour of Family Physican, Family Prantice*. P 42-47. Oxford University Press.
- Barata, A.A. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. Gramedia.
- Blank, G. 1999. *Measuring and Enhancing Patient Satisfaction in Ophtometri Practice*.
- Bowers, M.S., Swan, J.E., & Koehler, W.F 1994. *What Attribute Determine Quality and Satisfaction with Health Care Delivery*. Health Care Management Review. Aspen Publisher, Inc. Maryland.
- Brown. L. D., Franco. L. M., Rafeh. N., and Hatzell. T., 2000. *Quality assurance of Health Care in Dwveloping Countries*. Quality Assurance Methodology Refinement Series. QA Project, Bethesda USA.
- Bungin, Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Kencana. Jakarta.

- Calnan, Almond, Smith. 2003. "Ageing and public satisfaction with the health service: an analysis of recent trends". *Social Science and Medicine*, Vol. 57, 757-762.
- Creswell, J..H. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Departemen Kesehatan RI. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.128/Menkes / SK / II / 2004. *Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2010. *Revormasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- _____. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- _____. 1995. *Penerapan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Echols, John M dan Shadily, Hassan. 1995. *Kamus Inggris Indonesia*.
- Engel, J.F., Blackwel, R.D., Miniard, P.W. 1004. *Prilaku Konsumen*. Jakarta. Binarupa Aksara.
- Ford, R.C., Bach, S.A., and Fottler, M.D. 1997. "Methods of measuring patient satisfaction in health care orgazation". *Health care management review*, volume 22 No.2.
- Hadiwinarto, 1988. "Hubungan antara Persepsi Timbal Balik Siswa dan Guru dengan Persepsi Belajar Mata Pelajaran Matematika dan Ilmu Pengetahuan Sosial pada Siswa Program SMPN di Kota Bengkulu". *Tesis*. Tidak dipublikasikan. Yogyakarta.Universitas Gadjah Mada.
- Iriani, Enni, dkk. 2007. *Kajian Kebijakan Good Local Governance dalam Optimalisasi Pelayanan Publik*. Bandung. PKP2A I-LAN.
- Jasin, M. 2007. *Implementasi Pelayanan Terpadu di Kabupaten/Kota*. Jakarta. KPK.
- Kainakaimu, F. 2008. "Akses Masyarakat Miskin Terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Bolang Magondau". *Tesis*, Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.

- Kamal, S. 2005 “Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Laboratorium Klinik Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin Banda Aceh”. *Tesis*, Program Pascasarjana, Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Koenig J. G. 1980. *Indication of urban accessibility: Theory and application*, *Transportation Journal Volume 9 No 2*, Doi: 10.1007/BF00167128.
- Lumenta, B. 1989. *Pasien, citra, Peran, dan Perilaku*. Yogyakarta. Penerbit Kanisius.
- Mantra, Ida Bagoes. 2004. *Filsafah Penelitian dan Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta. Pustaka belajar.
- May, Tim. 2001. *Social Research: Issues, Methods And Process*, Third Edition. Philadelphia: Open University Press.
- Mawardi. 2010. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kota Banjarmasin*. Universitas Gaja Mada.
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. *Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Penyelenggaraan Umum*. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Binarupa Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Muchlas. 1999. *Prilaku Organisasi I*. Yogyakarta. Aditya Media.
- Muninjaya. G. 2004. *Manajemen Kesehatan*, Jakarta. EGC.
- Morisan, dkk. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. Kencana.
- Notoadmojo, S. 2007. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta. Rinneka c.
- Notoadmojo, S. 1996. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta. Rinneka c.
- Nursalam, M. Nurs. 2002. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba.
- Ortiz-Posadas, Martha, R., and Rosales-Lopez, Alfonso. 2013. *An Indicator to Estimate the Access to Imaging Services in the Costa Rican Public Health System*. Journal Doi 10. 1007/s10278-013-9627-2.

- Papilaya, Alex. 1984. "Kependudukan dan perencanaan dokter umum dalam sistem pelayanan kesehatan". *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia / di PSKK (MKMI 15 (1-6))*.
- Phibbs, C.S. 1995. "Correlation of Travel Time on Roads Versus Straight Line Distance". *Madical Care Research and Review*. 52 (4) : 532-542.
- Pohan, I.S. 2007. *Jaminan mutu layanan kesehatan dasar-dasar pengertian dan penerangan*. Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada. 2005. *Indeks Kepuasan Pelayanan Puskesmas*. PSKK UGM. Yogyakarta.
- Purwanto, E. A dan Sulistyastuti, D. R. 2012. *Implementasi kebijakan publik: konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta. Gava Media.
- PKP2A III LAN Samarinda. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik di Kalimantan. Samarinda. PKP2A III LAN*.
- Purwanto, Erwan Agus dan Wahyudi Kusmoroto. 2005. *Birokrasi Publik dalam Sistemika Politik Semi-Parlementer*. Yogyakarta. Gava media.
- Quintana, J.M., Gonzales, N., Bilboa, A., Aizpuru, F., Escobar, A., Esteban, C., San-Sebastian, J.A., de la Sierra, E., and Thomson, BMC Health Service Research, UK.
- Ryadi, A. L Selamer. 1982. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Surabaya. Usaha Nasional.
- Republik Indonesia. 2004. *Keputusan Menpan Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah*. Jakarta.
- Republik Indonesia. 1992. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan*. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2004. *Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah*. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Sajid, M. S., and Baig, M. K. 2007. "International Journal of Health Care Quality Assurance", *Quality of health care: an absolute necessity for public satisfaction*. Vol. 20 Iss 6 pp. 545-548.

- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sigit, S., 2003. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta. Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Smet, B., 1994. *Psikologi Kesehatan*. Jakarta. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Solikha. 2008. "Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan". *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, volume II Nomor. 04 Desember. PMPK Fakultas Kedokteran Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Subarsono, A.G. 2008. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2009. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Suhartanto, Dwi. 2005. "Indeks Kepuasan Publik dan Kinerja Birokrasi Pemerintah". *Widyapraja* No.1Vol 31.
- Sukamdi. 1990. *Labour Migration and Urban Income Differential in Indonesia. (Thesis Unpublished)*. Florida; The Florida State University, College of Social Sciences.
- Supardi, S., Handayani, R. S., dan Notosiswanto, N. 2008. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Perilaku Pasien Berobat ke Puskesmas. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan* Volume 11 No. 1 Januari 2008.
- Supiyadi dan Hari Kusnanto. 2008. "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Wamena". Yogyakarta. Working Paper Series No. 9 Januari 2008, First Draft Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan UGM.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. Rafika Aditama.
- Tim. ASB (Arbeiter-Samariter-Bund) Indonesia. *t.t Aksesibilitas Fisik, Panduan untuk Mendesain Aksesibilitas Fisik bagi Semua Orang di Lingkungan Sekolah*. Yogyakarta.
- Thoha, M. 2004. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.

- Walgito, B. 2003. *Psikologi Sosial: Suatu Pengantar*. Edisi revisi. Yogyakarta. Andi Offset.
- Wijono, Djoko. 1997. *Manajemen Kepemimpinan dan Organisasi Kesehatan*. Surabaya. Airlangga.
- Winardi. 2007. *Manajemen Perilaku Organisasi Edisi Revisi*. Jakarta. Kencana
- Winarsih, A.S dan Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pusat Belajar.
- Yunus, H.S 2010. *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.