

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang (UU) Republik Indonesia (RI) Nomor 22 tahun 1997 tentang Narkotika
- Undang-Undang (UU) Republik Indonesia (RI) Nomor 5 tahun 1997 tentang Psikotropika
- Undang-Undang (UU) Republik Indonesia (RI) Nomor 35 tahun 2009 tentang Narkotika
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Wajib Laport Pecandu Narkotika
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 996/Menkes/SK/VIII/2002 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sarana Pelayanan Rehabilitasi Penyalahgunaan dan Ketergantungan NAPZA
- Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Grhasia Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 188/5041 tentang Pedoman Pengorganisasian Instalasi Penanganan Korban NAPZA
- Situasi dan Analisis Penyalahgunaan Narkotika, 2014, Infodatin, Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI
- United Nation Office on Drugs and Crime (UNODC). 2010. World Drug Report 2014
- Laporan Akhir Survei Nasional Perkembangan Penyalahgunaan Narkotika Tahun Anggaran 2014, Februari 2015, Jakarta - Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia
- Rencana Strategis Bisnis (RSB) RSJ. Grhasia DIY Tahun 2012 – 2017, Yogyakarta, Sub Bagian Program Data dan Teknologi Informasi RSJ. Grhasia DIY
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) RSJ. Grhasia DIY Tahun 2014-2015, Yogyakarta - Sub Bagian Program Data dan Informasi RSJ. Grhasia DIY

- Rencana Bisnis dan Anggaran (RBA) RSJ. Grhasia DIY Tahun Anggaran 2013 – 2016, Yogyakarta, Sub Bagian Program Data dan Teknologi Informasi RSJ. Grhasia DIY
- Laporan Kerja Instalasi Penanganan Korban NAPZA RSJ. Grhasia DIY Triwulan I-IV Tahun 2015, Yogyakarta - Sub Bidang Pelayanan Medik RSJ. Grhasia DIY
- Profil RSJ. Grhasia DIY Tahun 2015, Yogyakarta – Sub Bidang Pelayanan Medik RSJ. Grhasia DIY
- Warsito, Utomo, 1997, Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah, Bandung: dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, volume 1
- Miftah, Thoha (1995). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Wardani, Christina Esti, 2011, Pengembangan Pusat Rehabilitasi Narkoba “Kunci” Yogyakarta di Sleman, [Skripsi], Yogyakarta : Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya
- Listyowati, Indrarini, 2008, Analisis Efektifitas Proses Internal Pelayanan Rehabilitasi Medis Pada Unit Pelaksana Teknis Badan Narkotika Nasional [Tesis], Jakarta : Pascasarjana Ketahanan Nasional Universitas Indonesia
- Tim Lembaga Administrasi Negara, 2003, Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara
- Parasuraman, A., Zeithaml Valerie A. and Berry Leonard L., *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Volume 64, 1988
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press
- Mote, Frederik, 2008, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang [Tesis], Semarang : Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro

Ginting, Tamaseri, 2012, Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Brastagi Kabupaten Karo [Tesis], Jakarta : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia³³

Puspitasari, Ni Luh Putu, 2015, Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung [Tesis], Bali : Magister Ekonomi Universitas Udayana

Sugiyono, 2014, Metode Penelitian Manajemen, Bandung : Alfabeta

Gronroos, C. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington, 1990

Tjiptono, Fandy, *Service Management – Mewujudkan Pelayanan Prima*, Penerbit ANDI, 2011

Supriyanto dan Ernawaty, Pemasaran Industri Jasa Kesehatan, Penerbit ANDI, 2010

Ferdinand, Agusty. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. edisi 3. Semarang : BP UNDIP, 2002

Perwitasari, Pansunu. Kendali Biaya Kebijakan Jaminan Persalinan (Jampersal) di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta. Thesis. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada, Magister Administrasi Publik, 2013

Osborne, David & Ted Gaebler, *Reinventing Government How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*, A Plume Book, 1992.

Kotler, Philip. 2006. Manajemen Pemasaran Edisi 11. Jakarta: PT. Indeks, 2006

Azwar, Azrul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan : Edisi Ketiga. Jakarta : Binarupa Aksara, 1996

Cascio, D.M. Hodgetts, R.M. 1983, *Health Service Administration*, New York : Academic Press. 1983.

Brown, I., Renwick, R., Nagler, M. (1996). *Conceptual Approaches, Issues, and Applications. Quality of Life in Health Promotion and Rehabilitation*. London: Sage Publications. 1996

Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta: Jakarta

Hawari, Dadang. 1997. Al-Qur'an Ilmu Kedokteran Jiwa dan Kesehatan Jiwa, Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Yasa, 1997

Evans J.R. dan Lindsay W.M., (2005). *The Management and Control of Quality, Sixth Edition*, Singapore, Thomson South Western, 2005

David L. Goetsch dan Stanley B. Davis. (2002). Pengantar Manajemen Mutu 2, Ed. Bahasa Indonesia, Jakarta : PT. Prenhalindo

Pohan, Imbalo. (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC

James C. McDavid dan Laura R.L. Hawthorn. 2006. *Program Evaluation and Performance Measurement : An Introduction to Practice California*

Weiss, Carol H. (1972). *Evaluation Research*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

Kerlinger, F. N. (1973). *Founding Of Behavior Research*, Holt. Rinchart and Winston Inc. New York.

Neuman.W. Lawrence. *Social Research Methods. Qualitative and Quantitative Approaches*. AllynandBacon. Boston, 2003