

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. 2004. *Pengaruh Pengalaman Kerja, Komitmen Kerja, Beban Tugas terhadap Kualitas Pelayanan Petugas ISPA di Kota Padang*, Tesis, Universitas Negeri Padang. Padang.
- Amstrong, M And Helen, M. 1998. *Reward Management*. Kogan Page Limited 120. London.
- Anthony, N.R. And Vijay. 2000. *Management Control System*. The Mc Graw – Hill Company.
- Armistead, G.C. 1992. *Customer Service and Support*. Longman Group UK Limited. London.
- Azwar, A. 1994. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia. Jakarta.
- Bustami dan Winardi. 2002. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Batuk dan Kesulitan Bernafas di Sumatera Barat. Laporan Penelitian HP N*. Padang.
- David, R.F. 2003, *Strategic Management Concepts*. Persons Education. Inc. New Jessey.
- Donabedian, A. 1980. *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Exploration in Quality Assessment Monitoring, Vol 1, Health Admnistration Press, Michigan.
- Departemen Kesehatan. 1996. *Penerapan Konsep Mutu di Puskesmas*. Jakarta.
- _____. 1999. *Petunjuk Pengisian Daftar Tilik Kegiatan Pelayanan Kesehatan Dasar*.
- _____. 2000. *Total Quality Management*. Jakarta.
- _____. 2000. *Pedoman Penilaian Kinerja Puskesmas*. Jakarta.
- _____. 2003. *Pedoman Pemberantasan Penyakit Infeksi Saluran Pernafasan Akut untuk Penanggulangan Pneumonia pada Balita*. Jakarta.
- Dinas Kesehatan 2001. *Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang*.

- _____. 2003. *Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang*.
- _____. 2003. *Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Barat*. Padang.
- _____. 2004. *Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Barat*. Padang.
- Gibson, James L et al. 1985. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, dan Proses*, terjemahan Djakarsih Jilid I. Erlangga. Jakarta.
- Ilyas, Y. 2002. *Kinerja: Teori Penilaian dan Penelitian*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Kabat. 2004. Pandangan Tentang Permasalahan dan Masa Depan ISPA Pada Kejadian Luar Biasa. ([www. Yahoo.com](http://www.yahoo.com). akses Agustus 2005).
- Mardijanto, D. 2005. *Analisis Keterampilan Petugas Kesehatan dalam Penatalaksanaan Pnemonia dengan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Kabupaten Pekalongan Propinsi Jawa Tengah*. Tesis Program Pasca Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Mathis, L.R And John, H.J. 2000. *Human Resource Management*. Thomson Learning Aisia.
- Murti, B. 1997. *Prinsip dan Metode Riset Epidemiologi*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Marquez, L. 2002. *Making Supervision Supportive and Sustainable: New Approaches to Old Problems. Supplement to Population reports: 30: 1 – 22*.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*:49: 41-50.
- Priyo, S. H. 2001. *Analisa Data*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Jakarta.
- Rosner, B. 2000. *Fundamental of Biostatistic: Fifth Edition*, Harvard University, Duxbury, Canada.
- Sastroasmoro, S dan Sofyan, I. 1995. *Dasar – Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia. Jakarta.

- Saturno, J.P. 1995. Training Health Professionals to Implement Quality Improvement Activities. Result of Randomized Controlled Trial Activities. Results of Randomized Controlled Trial After One Year of Follow – up. *International Journal for Quality in Health Care* :7: 119-126.
- Savitri, T. 1998. *Pengaruh Perubahan Manajemen Pelayanan Kesehatan Terhadap Profil Manajer Pelayanan Kesehatan*. Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Schermerhon. 1996. *Management*. John Wiley & Sons, inc.
- Simanjuntak, P. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Stoner, J.A.F., R Edward, F., Daniel, R., G. 1996. *Management*. A Simon & Schuster Company. New Jersey.
- Sudarwati. 1998. *Faktor-Faktor yang Berpengaruh Pada Kepatuhan Petugas Imunisasi terhadap Petunjuk Pelaksanaan Imunisasi Di Kota Madya Semarang*. Tesis Program Pasca Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Sugiono. 2005. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Suhartati. 2005. *Pengembangan Manajemen Dan Kinerja (PMK) Perawat dan Bidan, Media Pengembangan dan Pemberdayaan*: 1: 38-39.
- Suhartati & Febrianti, 2004. *Pelatihan Gelombang II Pelatih Nasional SPMKK: Tgl 2-12 Agustus 2004*, Buletin Desentralisasi Kesehatan, Vol II (04) P: 35-36.
- Tauhid, M. 2004. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Metro*. Tesis Program Pasca Sarjana. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Depok.
- Timpe, A. D. 2000. *Kinerja*, Gramedia Asri Media, Jakarta.
- _____. 2000. *Memotivasi Pegawai*, Gramedia Asri Media, Jakarta.
- Tjiptono, F dan Anastasia, D. 2003. *Total Quality Management (revisi, ed)*. Andi Offset. Yogyakarta.

Wahyuningsih. 2004. *Analisis Kinerja PMO Penderita Tuberculosis dalam Pengawasan Menelan Oat Di Kabupaten Lampung Selatan*. Tesis Program Pasca Sarjana. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Depok.

WHO. 2003. *Implementasi Sistem Pengembangan Manajemen Kinerja Klinik untuk Perawat dan Bidan di RS dan Puskesmas*.