

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku:

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. CV. Alfabeta: Jakarta.
- A Muwafik Saleh . 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Alwasilah, A. Chaedar. 2003. *Pokoknya Kualitatif, dasar dasar merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Jaya.
- Atep Adya Barata. 2014. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo
- Dunn, William. 1997 *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Gajah Mada University Press.
- _____. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Gajah Mada University Press.
- Dye, Thomas R. 1978 *Understanding Public Policy*. Engel Wood Cliffs:Prentice Hall Inc.
- Edward III. C George. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press
- Grindle, M.1980 *Politics and Policy Implementation in The Third World*. Priston:Princeton Univercity Press.
- Harahap, JS. 2004 *Implementasi Proyek Jala dan Jembatan*. Tesis S2 Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, Medan
- Hasibuan, Malayu . 2007 *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, Jakarta:Bumi Aksara.
- Islamy, M. Irfan. 2001. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- _____. 2002. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Kartasasmita, Ginanjar. 1997. *Administrasi Pembangunan : Perkembangan Pemikiran dan Praktiknya di Indonesia*. Jakarta: LP3ES.
- Kasmir, 2006. *Etika Costumer Service*. PT Raja Grafindo Pustaka:Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2004. *Prospek pembangunan di Indonesia*. Jakarta: PN. Gunung Agung.
- Nawawi Hadan, 2000 *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Cetakan ke 6 Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Metodologi Ilmu Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta:Bina Aksara.
- Nina Rahmayanti, 2003*Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Parsons, Wayne. 2015. *Public Policy : Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Kencana : Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik..* Yogyakarta: Alfabeta.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global, Edisi Pertama*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII
- Prasatowo, Andi. 2011. *Penelitian Kualitatif dalam Prespektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan. Edisi kedua*. Yogyakarta. PT. Pustaka Pelajar.
- Samudra Wibawa,1986 *Kebijakan Publik, Proses dan Analisis*, Jakarta: Intermedia
- Sedarmayanti.2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sevilla, Consvelo,G.,Et.all. 1993. *Pengantar Metode penelitian*. Penterjemah : Alimudah Tuwu : SKS : PNI Universitas Indonesia
- Sinambela, L.P. 2006 *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta LP3ES.
- _____ 2006. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta LP3ES
- Subarsono, A.G. 2010. *Analisis Kebijakan Publik: konsep, Teori dan Aplikasi*.
- Sugiyono. 2003. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- _____ 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV.Alfabeta.
- _____. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV.Alfabeta..
- Sulistio, Heri. 2009. *Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung
- Syamsu Alam, Andidan Ali, Fareid, 2011, *Studi Kebijakan Pemerintah*, Refika Aditama, Yogyakarta.
- Tangkilisan, S. Hessel Nogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik, Transformasi Pikiran George Edwards III*. Jakarta: Kerjasama Lukman Ofset dan Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia..
- Tjiptono, Fandy 2005. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Pubhlishing Malang
- _____ 2007. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia,, Malang
- _____ 2012 *Pemasaran Jasa*. C,V ANDI OFFSET, Yogyakarta
- Usman, Nurdin. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Wahab, A. Solichin. 2001 *Implementasi Kebijaksanaan*. Jakarta: CV. H. Masagung
- _____ 2005. *Implementasi Kebijaksanaan*. Jakarta: CV. H. Masagung
- Wibawa, Samodra. 1994. *Kebijakan Publik; Proses dan Analisis*. Intermedia: Jakarta.
- Winarno, Budi. 2007 *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Media Pressindo.

_____. 2008. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta : Media Pressindo.

_____. 2012. *Kebijakan Publik, Teori, Proses*, Media Pressindo: Jakarta.

B. Dokumen dan Sumber Lainnya:

Republik Indonesia. 1945 Undang-Undang Dasar 1945 Republik Indonesia
Jakarta: Menteri Dalam Negeri RI.

_____. 2009 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. Jakarta: Menteri Dalam Negeri RI.

_____, 2009 Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
Jakarta: Menteri Dalam Negeri RI.

_____, 2014. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintah Daerah* Jakarta: Menteri Dalam Negeri RI.

_____, 2014 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)* Jakarta: Menteri Dalam Negeri RI.