

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin .2010. *Strategi Membaca Teori dan Pembelajarannya*. Jakarta: rizqi
- Amirullah. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Malang: Byumedia Pusblishing
Anggota IKAPI
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Edisi Revisi
VI. Cetakan ke-13. Jakarta: PT Asdi Mahatsaya
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara
.Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu. Jakarta:yayasan penerbitan
ikatan dokter indonesia
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode penelitian*. yogyakarta: pustaka pelajar offset
- Djer, M, Mulyadi, 2014. *Penanganan penyakit jantung bawaan tanpa operasi
(kardiologi intervensi)*. Jakarta: CV agung seto
- Ghozali, I., 2013. *Aplikasi Analisis Multivariabel dengan Program IBM SPSS 21
Update PLS Regresi*.semarang: Badan Penerbit Unuversitas Diponegoro.
- Goetsch, D.L and S. Davis, 1994, *Introduction to Total Quality: Quality,
Productiity, Competitiveness, Englewood, Cliffs, N.J:* Prentice Hall
International, Inc
- Hamidi. 2007. *Metode penelitian dan teori komunikasi: pendekatan praktis
penulisan proposal dan laporan penelitian*. Malang: UMM perss
- Hardjanto, Imam. 2008. *Berbagai Dimensi Administrasi Pembangunan*. Malang
Universitas Brawijaya
109
- <http://www.alodokter.com>
- https://id.wikipedia.org/wiki/Sidorahayu,_Wagir,_Malang

- Indrianto, Nur dan Bambang soepomo.2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*.
Yogyakarta: BPFE
- Iqbal, Hasan. 2004. *Analisis Data Penelitian Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Jogianto. 2008. *Metode Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan standar pelayanan publik*.
Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- . 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI): buku
I prinsip-prinsip penyelenggaraan negara*. Jakarta : Lembaga Administrasi
Negara
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2006. *Strategi Peningkatan
Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lupiyoadi. 2001. *Wawasan kewirausahaan: cara mudah menjadi wirausaha*.
Jakarta : FE.UI
- Maulana, Mirza, 2015. *Penyakit jantung pengertian,penanganan dan Pengobatan*,
Jogjakarta: Ar-ruzz Media
- Moenir, H.A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi
Aksara
- Nazir, Mohammad. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat (prinsip-prinsip d* 110
Jakarta: Rineka Cipta
- Parasuraman. 1998. *Pelayanan pelanggan yang sempurna, kunci ilmu*. Jakarta: balai
pustaka

.2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur nomor 11 tahun 2005 tentang pelayanan publik di provinsi jawa timur

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor KEP/16/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Santoso, Gempur, 2005. *Metodologi penelitian*, Jakarta: Prestasi Pustaka

Sarwono, jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: graham ilmu

Satrianegara, Faisal, M, 2014, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Jakarta Selatan: Salemba Medika

Silalahi, U., 2010. *Metode Penelitian Sosisal*. Bandung: Riefika Aditama.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta

. 2011. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suyanto, Bagong dan Sutinah. 2005. *Metode penelitian sosial: berbagai alternative endekatan edisi ketiga*. Jakarta: kencana.

Tjiptono, Fandi, 2002, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andy Offset

.*Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Cetakan V. Yogyakarta: Penerbit Andi 111

, 2004. *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta: Andy Offset

. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia

Wikipedia. 2017. Kabupaten Malang (Online),

https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Malang

www.depkes.go.id

www.wagir.malangkab.go.id

Zeithaml, Valerie A., Parasuraman A., Berry Leonald L., 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Costumer Perceptions and Expectation*, New York, The Free Press A Division of Macmillan, Inc.

Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori – Aplikasi*. Jakarta: PT Bumu Aksara

Kiswara. Brama Yoga. 2017. Pemkab Malang Survey Akreditasi Seluruh Puskesmas(Online).http://beritajatim.com/politik_pemerintahan/307497/pemkab_malang_survey_akreditasi_seluruh_puskesmas.html

Arifta. Dhani Muhammad. 2017. UUD 1945 Pasal 28H Ayat 1 dan 2 Harus Lebih dinyatakan/dibuktikan (Online). http://www.kompasiana.com/danzer/uud-1945-pasal-28h-ayat-1-dan-2-harus-lebih-dinyatakan-dibuktikan_54f98108a333112b058b50f3

