

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- A.A. Muninjaya, 2004, **Manajemen Kesehatan**, Jakarta, Kedokteran EGC.
- A. M. Sugeng Budiono, 2003, **Bunga Rumpai Higiene Perusahaan Ergonomi (HIPERKES) Kesehatan dan Keselamatan Kerja**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Arikunto, Suharsimi, 2002, **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**, Jakarta, Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul, 1996, **Pengantar Pelayanan Dokter Keluarga**, Jakarta, Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- ....., 1999, **Pengantar Epidemiologi, Ed. Revisi**, Binarupa Aksara, Jakarta.
- ....., 2002, **Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat Ed. Revisi**, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Badudu J.S dan Zain, Sultan Mohammad, 2001, **Kamus Umum Bahasa Indonesia**, Pusat Sinar Harapan, Jakarta.
- Barata, Atep Adya, 2004, **Dasar-dasar Pelayanan Prima**, PT. Elex Media, Jakarta.
- Batinggi, Ahmad, 1998, **Manajemen Pelayanan Umum**, Universitas, Jakarta.
- Danim, Sudarwan, 2003, **Riset Keperawatan Sejarah dan Metodologi**, EGC, Jakarta.
- Effendi, Nasrul, 1998, **Dasar-dasar Kesehatan Masyarakat**, EGC, Jakarta.
- Gaffar, Afan, 2009, **Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan**, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Hadi, Sutrisno, 2004, **Metodologo Research Jilid 3**, Andi, Yogyakarta.
- Hamidi, 2004, **Metode Penelitian Kualitatif: aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian**, UMM Press, Malang.
- Hatmoko, 2006, **Sistem Pelayanan Kesehatan Dasar Puskesmas**, EGC, Jakarta.
- Kasmir, 2005, **Pelayanan Prima Perpajakan**, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

- Levey, Samuel. N. Paul Loomba, 1973. **Health Administration: “ A Managerial Perspective”**, dalam Azwar, Azrul, 1996. **Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat**. Jakarta. FKUI.
- Lukman, Sampara, 2000, **Manajemen Kualitas Pelayanan**, STIA LAN Press Jakarta.
- Meleong, Lexy J, 1990, **Metodologi Penelitian Kualitatif**, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- ....., 2000, **Metodologi Penelitian Kualitatif**, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- ....., 2004, **Metodologi Penelitian Kualitatif**, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- ....., 2005, **Metodologi Penelitian Kualitatif**, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael, 1992, **Analisis Data Kualitatif**, UI Press, Jakarta.
- Moenir, 2006, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mubarak, W.I., Chayatin, N., 2009, **Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi**, Salemba Medika, Jakarta.
- Nawawi, dan Martini, 1992, **Instrumen Penelitian Bidang Sosial**, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Notoadmodjo, Soekidjo, 2007, **Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku**, Rineka Cipta, Jakarta
- Pasolong, Harbani, 2007, **Administrasi Publik**, Alfabeta, Bandung.
- Pohan, Imbalo, 2007, **Jaminan Mutu Layanan Kesehatan**, ECG, Jakarta.
- Rasyid, Ryaas, 1998, **Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia**, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Rosemary, McMahan, 1999, **Manajemen Pelayanan Kesehatan Primer**, Kedokteran EGC, Jakarta.

- Sinambela, L. P, 2010, **Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi**, cetakan kelima, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Subagiyo, Joko P, 2006, **Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek**, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 2005, **Metode Penelitian Administrasi**, Alfabeta, Bandung.
- ....., 2010, **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**, Alfabeta, Bandung.
- ....., 2012, **Memahami Penelitian Kualitatif**, Alfabeta, Bandung.
- ....., 2012, **Metode Penelitian Manajemen**, Alfabeta, Bandung.
- Sudjarwo dan Basrowi, 2009, **Manajemen Penelitian Sosial**, Mandar Maju, Bandung.
- Sudjana, Nana dan Ibrahim, 2001, **Penelitian Dan Penilaian Pendidikan**, Sinar Baru, Bandung.
- Sunggono, Bambang. 1994. **Hukum dan Kebijaksanaan Publik**. Jakarta: Sinar.
- Thamrin, 1997, **Kebijakan Pelayanan Perkotaan**, Universitas.
- Tjiptono, Fandy, 2002, **Strategi Pemasaran**, Andy Offset, Yogyakarta.

## **B. Undang-undang dan Dokumen**

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Departemen Kesehatan RI, 1999 Rencana Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat 2010.
- Departemen Kesehatan RI, 2004. Sistem Kesehatan Nasional
- Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
- Perpres RI No. 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional
- Dokumen Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabuoaten Malang

### **C. Internet**

[Simpus.blogspot.co.id/2010/12/alur-pelayanan-puskesmas.html](http://Simpus.blogspot.co.id/2010/12/alur-pelayanan-puskesmas.html), diakses 29 Oktober 2016

[Soddis.blogspot.co.id/2015/04/metodologi-penelitian-kualitatif.html](http://Soddis.blogspot.co.id/2015/04/metodologi-penelitian-kualitatif.html), diakses 26 Oktober 2016

[http://bantur.malangkab.go.id/?page\\_id=5](http://bantur.malangkab.go.id/?page_id=5), diakses 5 Januari 2017