

## DAFTAR PUSTAKA

- Mahmudi, 2002, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Keputusan MENPAN Nomor : KEP/16/2014 Tanggal 2 Mei 2014, *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Ratminto & Winarsih, Atik, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta: 2005.
- Undang-undang no.25 tahun 2009: *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Publik*.
- Batinggi, Ahmad (1998), *Manajemen Pelayanan Umum*, Bahan Kuliah STIA LAN.
- Hasan, Iqbal (2002), *Metodologi penelitian dan aplikasinya*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Lupiyoadi Rambat dan A. Hamdani (2006), *Manajemen Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir, H. A. S (2006), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Gramedia Widia Sarana, Jakarta.
- Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara*
- Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2006), *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sinambela, Lajian Poltak dkk (2006), *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, L. Poltak (2010), *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono (2003), Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung.