DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofyan, 2012. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta. Rajawali Pers.

Akal Rahadi, 2017, *Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pasien. Di Puskesmas Kabupaten Bantul*. STIKES Jendral Ahmad Yani. Yogyakarta.

Anggraini, 2018, *Perbandingan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Puskesmas yang Terakreditasi dan Belum Terakreditasi di Kota Medan.* Universitas Sumatera Utara Repositori Institusi USU.

Barnes, J.G. 2003. *Secret Of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Andi: Yogyakarta.

Budiyanto. FX. 1991.*Pelayanan Pelanggan yang bermutu, Seni memperlakukan Pelanggan sebagai Tamu*. Jakarta Bina Rupa Aksara.

Bungin, Burhan.2001. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grop.

Donabedian A. 2003. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta Publishing.

Farich, Ahmad, 2012. Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat, Gosyen Publishing.: Yogyakarta.

Herlambang, Susanto. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan di Rumah Sakit dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (online). Tersedia di kbbi.kemdikbud.go.id/entri/religious, Diakses 11 Januari 2017.

Kuncoro, 2016. *Pedoman Pelaksanaan Manajemen Puskesmas*, Kemenkes RI Jakarta.

Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta

Kolter, Philiph. 2005. *Kepuasan Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sedarmayanti, 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta Mandar Maju

Siagian. Sondang P. 1978. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta: Bina Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak, 2006. "*Reformasi Pelayanan Publik"*, Teori kebijakan dan Implementasi. PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Steers, M Richard, 1999, *Efektivitas Manajemen*, Jakarta: Airlangga.

Tangkilisan, Hassel N.S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT.Grasindo

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta.UPP.AMP YKPN.

Moenir, A.S, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyadi Dedy, 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Andi.

Trihono. 2005. Arimes: Manajemen *Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV Agung Seto.

World Health Organization. 2003. *The World Health Report: Shaping The Future.1211* Geneva 27, Switzerland

PERATURAN

Republik Indonesia. Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Republik Indonesia. Undang-Undang No. 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran.

Republik Indonesia. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Republik Indonesia. Undang-undang No .20 tahun 2014 tentang Standarisasi dan Penilaian Keseusian.

Republik Indonesia. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 75 Tahun 2014 tentang Tentang Kesehatan Masyarakat.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi.

Republik Indonesia. Peraturan Presiden No. 72 tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional.

Republik Indonesia. Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan.

Republik Indonesia. Peraturan Presiden RI No. 2 Tahun 2015 tentang RPJMN 2015-2019.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan No. 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada JKN.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan No. 9 Tahun 2014 tentang Klinik.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 46 tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas.

Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN /7/2003 Tentang Pelayanan Publik.