

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.