

DAFTAR PUSTAKA

- Bhisma Murti. 2003. Mengembangkan Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 02 (06) : 51-62. Yogyakarta : Pusat Manajemen Pelayanan Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.
- Departemen Kesehatan RI. 2002. *ARRIME Pedoman Manajemen Puskesmas*. Jakarta : Proyek Kesehatan Keluarga Dan Gizi.
- _____. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- _____. 2003. *Pedoman Dasar Pelaksanaan Jaminan Mutu Di Puskesmas*. Jakarta : Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat.
- Fandi Tjiptono. 1997. *Prinsip -- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI.
- Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta : ANDI.
- H.A.S. Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Soekidjo Notoadmodjo. 1993. *Pengantar Pendidikan Kesehatan Dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Yogyakarta : ANDI OFFSET.
- Sugiyono. 2001. *Statistik Non Parametris Untuk Penelitian*. Bandung : ALFABETA.
- Taliziduhu Ndraha. 1999. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : RINEKA CIPTA.
- Yaslis Ilyas. 2002. *Kinerja : Teori, Penilaian Dan Penelitian*. Jakarta : Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.