

DAFTAR PUSTAKA

Referensi:

- Abdul, K. M. (2017). *Evaluasi Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2002 Tentang Larangan Dan Pengawasan Hutan Mangrove Kota Tarakan*.
- Adil, A., Syamsun, M., & Najib, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor*. *Jurnal Aplikasi Manajemen-Journal of Applied Management*, 14(3), 432-441.
- Ahimsa-Putra, H. S. *Paradigma Ilmu Sosial-Budaya*.
- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro)*.
- Badri, S. 2012. *Metode Statistika Untuk Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta. Penerbit Ombak.
- Daud, Anwar. 2011. *"Analisis Kualitas Lingkungan"*. Yogyakarta : Ombak
- Dhikasongko, D. B., Rahmawati, R., & Cadith, J. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. ADJIDARMO KABUPATEN LEBAK*(Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa). dalam *Pelayanan, I. B. G. D. S. L. B., Umum, K. G. D. R. S., & Parepare, D. R. A. M. K. (2017). Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Djaelani, Aunu Rofiq. *"Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif"*. PAWIYATAN 20.1 (2014).
- Hardiyansyah. 2011. *"Kualitas Pelayanan Publik"*. Yogyakarta : Gava Media
- Harlie, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan*. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 12(1).
- Jamaluddin, Y. (2016). *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal TAPIs*, 12(1).
- Jayanti, A. N., & Djumiarti, T. (2017). *Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta Program Sarase Warga Sukowati (Saraswati) terhadap Pelayanan di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen (Studi Pelayanan Pasien Rawat Inap)*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 293-304.
- Koryati, Nyimas Dwi. 2004. *Kebijakan dan Manajemen Pembangunan Wilayah*. Yogyakarta: Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia.
- Lestari, Y., & Nurcahyanto, H. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi kasus pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang)*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 441-454.
- Lisnawati, L. (2017). *Evaluasi Pemantauan Intrapartum pada Persalinan dengan BBLR di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon*. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 178-185.

- Made Sutami, I. A. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur* (Doctoral dissertation).
- Mansyur, Achmad, 2010, *Teori – Teori Mutakhir Administrasi Publik*, (Yogyakarta : Rangkang Education, 2010),h.189.
- Muhson, A. (2006). *Teknik Analisis Kuantitatif*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Mutiasari, M., Yamin, M. N., & Alam, S. (2016). *Implementasi Kebijakan Perizinan Dan Pemberitahuan Kegiatan Masyarakat Pada Kepolisian Resort (POLRES) Kota Kendari*. Publica (Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik), 1(1).
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Pt. Remaja Rosda Karya.
- Ningrum, Aminah Oktavia Cahaya. *Analisis Pengamen Jalanan Di Kota Surakarta (Studi kasus Pengamen Jalanan di Kota Surakarta)*. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015.
- Paramashantaty, S. C., & Widowati, N. (2017). *Kualitas Pelayanan BPJS di RSUD Kab. Karanganyar (Studi Kasus Pasien Rawat Inap)*. Journal of Public Policy and Management Review, 1(1), 141-152.
- Prana, M. M. M. (2013). *Kualitas pelayanan kesehatan penerima jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, ISSN.
- Pratiwi, M. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien RSUD Raden Mattaher Jambi 2016*. Scientia Journal, 5(1).
- Putri Febriani, Happy. *Pemberian Motivasi Kepala Perpustakaan Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pustakawan di Upt Perpustakaan Iain Surakarta*. Diss. Ilmu Perpustakaan, 2013.
- Rahayu, S., & Dewi, E. (2017). *Hubungan Antara System Reward Dengan Kinerja Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di RSUD Sragen*. Berita Ilmu Keperawatan, 2(2).
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik*. Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara, 11(1), 1-12.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), h 55
- Subarsono, AG. (2005). *analisis Kebijakan Publik : konsep, Teori dan aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Subarsono, AG. 2008. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. Jakarta, Pustaka Pelajar.
- Subarsono, A. G. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Kota Yogyakarta (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada)*.
- Sampeluna, N., & Hamzah, A. (2013). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja*. Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM, UNHAS.
- Saputro, H. E. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik*. Professional, 2(1).
- Simatupang, P. (2017). *Analisis Kebijakan: Konsep dasar dan prosedur pelaksanaan*. Analisis Kebijakan Pertanian, 1(1), 1-23.

Susanto, H. (2016). *Konsep Paradigma Ilmu-Ilmu Sosial Dan Relevasinya Bagi Perkembangan Pengetahuan. Muaddib: Studi Kependidikan dan Keislaman*, 4(2).

Winarno. 2002. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Graha Ilmu. Jakarta

Undang – Undang:

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 9 Tahun 2008.

Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016.

Berita:

https://news.detik.com/suara-pembaca/d-746988/pelayanan-rsud-kab-bekasi-memprihantinkan?_ga=2.154209656.1107814068.1507627727-1024409214.1479217418 di akses pada 11 Oktober 2017 pukul 19.14 WIB.

https://news.detik.com/berita/d-2528489/keluarga-iqbal-keluhkan-pelayanan-rsud-koja?_ga=2.32372601.653005536.1507722791-1024409214.1479217418 di akses pada 11 Oktober 2017 pukul 19.11 WIB.

https://news.detik.com/berita/d-1305506/rsud-tangerang-abaikan-pasien-miskin?_ga=2.228513242.653005536.1507722791-1024409214.1479217418 di akses pada 11 Oktober 2017 pukul 19.19 WIB.

<http://jogja.tribunnews.com/2015/10/27/pelayanan-kesehatan-buruk-diduga-karena-regulasi> di akses pada 8 Oktober 2017 pukul 19.21 WIB.

<https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-3519346/dituding-malpraktik-rumah-sakit-bersalin-di-yogya-dilaporkan-polisi> di akses pada 8 Oktober 2017 pukul 20.01 WIB.