

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawati, 2004. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Achmad Mochtar Sumatra Barat*, Sumatra Barat. <http://isjd.pdii.go.id>
- Franciska, Argi. 2008. *Analisis Presepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit*, Yogyakarta: Fisipol UMY.
- H.A.S Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Lestaryono. 2011. *Profil Kesehatan Kabupaten Kulon Progo 2011 Data Tahun 2010*, Kulon Progo: Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: PT.Sinergi Visi Utama
- Pribadi, Ulung. 1999 *Diklat Pengembangan Organisasi Publik*, Yogyakarta: UMY
- Ratminto & Winarsih, Septi, Atik. 2008. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2002. *Statistik untuk Penelitian*, Jakarta : Alfa Beta
- Sulaiman. 2008. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta Tahun 2007*, Yogyakarta: Fisipol UMY.
- Zeithamil, V.A., Parasuraman & L.L.Berry 1990. *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: Free Press.

Peraturan dan Perundang-undangan

Undang - Undang Dasar 1945

Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang- undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Kewajiban Rumah Sakit

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 Tentang Pedoman Penyelenggara Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2004 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dokumen dan Sumber Lain

Tim Penyusun BPS Kabupaten Kulon Progo. 2010. *Kabupaten Kulon Progo Dalam Angka (Kulon Progo Regency In Figures) 2010*. Kulon Progo: Badan Pusat Statistik Kabupaten Kulon Progo.

Dokumen Penyusun Rekam Medik. 2010. *Data Tentang Kunjungan Pasien Tahun 2010*. RSUD Wates.