DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Admosudirdjo,S. Pamudji 1985, *Administrasi dan Manajemen Umum*, Jakarta, Ghali Indonesia

Arikunto, Suharsimi, (2002),*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta, Rineka Cipta.

Awaluddin, 1993. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*, Balai Pustaka, Jakarta

Batinggi, Ahmad. 1998. Manajemen Pelayanan Umum. Bahan Kuliah STIA LAN

Bustami, Bastian, dkk. 2007*. Mari Membangun Usaha Mandiri*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance. Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Furtwengler, Dale, 2002, *Penilian Kinerja*, Andi. Yogyakarta.

Gasperz, V. (1997), *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta. PT. Gramedia Pustaka.

Hidayat, dkk. (Tanpa Tahun), *Kebijakan dan Manajemen: Pembangunan Partisipatif*. Yogyakarta. YPAPI.

Hasibuan, Malayu S.P., 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Bumi Aksara.

Iqbal, M, 2006, *Pelayanan yang memuaskan*. Edisi. Pertama. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Ibrahim, Amin. 2006, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya,* Bandung : Unpad.

Indrawijaya, Adam, I. 1989, *Perilaku Organisasi*, Penerbit Sinar Baru, Bandung.

Kencana, Inu, Syafiie, 1999, *Ilmu Administrasi Publik,* Rieka Cipta, Jakarta.

Kirom, Bahrul, Dr, 2009, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen,* Pustaka Reka Cipta, Bandung.

Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik,* Pembaruan, Yogyakarta.

Kasim, A. 1998. Reformasi Administrasi Negara. Jurnal Bisnis dan Ekonomi Politik. Vol. 2, No. 4.

Mangkunegara, Anwar Prabu, 2005, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Jakarta

Makmur, 2007, Filsafat Administrasi, Jakarta, Bumi Aksara

Manullang (2004), *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta. Gadjah Mada Universitas Press.

Moenir.H.A.S, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Muhammad, Arni, 1995, *Komunikasi Dalam Organisasi*, Bumi Aksara, Jakarta.

Mustopadidjaja, A R, *Administrasi Negara, Demokrasi dan Masyarakat Madani*, Jakarta : LAN, 1999. Sedarmayanti, *Good Governance, Kepe-merintahan yang Baik dalam rangka otonomi Daerah*, Bandung: Mandar Maju, 2003.

…….2002. *Paradigma-Paradigma Pembangunan,* Lembaga Administrasi Negara.

Maarif, Syamsul (2003), *Strategi Peningkatan Kompetensi A paratur Guna Mengantisipasi Kebutuhan Sek tor Pelayanan Publik* (Orasi Ilmiah Wisuda XXII/ 2003 STIA LAN), Bandung.

Novandy, Riswan , 2009 : Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan Dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun, Tesis, USU

Nasution S, 2000, *Metode Reserch (Penelitian Ilmiah)*. Bumi Aksara, Jakarta.

Parasuraman, Zaithmal A, dkk. 1988. *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Reatiling, 64, 12 – 40

Pasolong, Harbani. 2007. *Kepemimpinan Birokrasi,* Bandung: ALFABETA

Pace, wayne R, dan Don F. Faules. 2001, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan.* Remaja Rosdakarya, Bandung

Prasojo, E. 2007. Reformasi Birokrasi di Indonesia: Beberapa Catatan Kritis. Jurnal Bisnis & Birokrasi No. 01 Vol. XIV.

Rachmadi, F. 996, *Public Relations Dalam Teori dan Praktek.* Gramedia, Jakarta.

Rivai, Veithzal, 2007, *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*, Jakarta, Raja Grafindo Persada

Ratminto & Winarsih, Atik Septi, 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rangkuti, Freddy (2003), *Measuring Customer Statisfaction: gaining Customer Relationship Strategy (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP).* Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rohman, Ahmad Ainur, dkk,2010, Reformsasi Pelayanan Publik, Malang, PlaCIDS, Averroes, Cetakan ke dua

Samsuddin, Sadili, 2006 : *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bina Aksara

Sarguna, S. Boy dan Henny Liastiani, 2004, *Organisasi Manajemen Rumah Sakit,* Konsorsium RS. Islam Jawa Tengah dan Jogjakarta.

Safrudin, Ateng. 1965. *Pemerintah Daerah dan Pembangunan*. Bandung: Sumur.

Sampara, Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan,* STIA LAN Press, Jakarta.

Saefullah, 1999 Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: Fisip UNPAD.

Sedarmayanti. 1999. Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan. Bandung : mandar Maju

Sinambela, Lijan Poltak, 2008 , *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.

Silalahi, Ulber, 1996, *Azaz-Azas Manajemen*, Bandung, Mandar Maju

Siagian, Sondang P., 1989. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Haji Mas Agung.

....., 1990 : *Politik, Kebijakan dan Pembangunan*, Jakarta, Haji Mas Agung

.....,1985 : *Analisis Serta Perumusan Kebijakan dan Strategi Organisasi*, Jakarta, Haji Mas Agung.

Sutrisno, Hadi, 2004, *Metodologi Research Jilid III*, Yayasan Penelitian Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.

Sugiyono, 2009 : *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta, edisi 17.

Soekanto, Soerjono, 1984, *Teori Sosiologi Tentag Pribadi Dalam Masyarakat,* Ghalia Indonesia, Jakarta.

Sumidjo,W & Soebedjo, 1986 : *Kepemimpinan*, (Buku Materi Pokok), UT,Karunika, Jakarta

Soejadi, F.X, 1995; Pengantar Ilmu Administrasi Negara, Lembaga Adminsitrasi Negara

Soerhoedoyo, dkk, 1987:, *Manajemen dan Kepemimpinan*, Jakarta, Departemen Pemberdayaan Perempuan.

Stoner, James. A.F, 1996, *Management, Edisi bahasa* Indonesia, Jakarta, PT. Prenhalindo

Swasto, Bambang, 1996 : *Manajemen Sumber Daya manusia : Pemahaman Praktis,* Bandung, Mandar Maju

The Liang Gie, 1989, *Ensiklopedia Administrasi*, Jakarta, Gunung Agung

Tjiptono, Fandy, 1997 : *Prinsip Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, Penerbit Andi

……, 2000, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta. Andi Offset.

Waworuntu (1997), *Dasar-Dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*, Jakarta. PT. Gramedia Pustaka.

Wijono, Djoko, 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Teori Strategi dan Aplikasi, Airlangga University Press, Surabaya.

Winardi, 2000 : *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Jakarta, Rineka Cipta

Yamit, Zulian (2005), *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta. Ekonosia.

B. Dokumen

1. Undang-Undang kesehatan Nomor 23 tahun 1992 tentang Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

3. Kep.MenPAN No. 81 tahun 1993 yang kemudian disempurnakan Kep.MenPAN No. 63 tahuin 2003 tentang pelayanan publik
4. KepmenPan Nomor 9 Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah
5. Kamus Besar Bahas Indonesia (1999 : 503)
6. Antara News On line
7. Ujung Pandang Ekspress (UPEKS) On line