

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Al Qur'an dan Terjemahannya. An-Nisa 58-59 PT. Macanan Jaya Cemerlang. 2007
- Akadun. 2009. *Administrasi Perusahaan Negara*, Bandung : Alfabeta
- Ari Kunto, Suharsimi. 2006 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rieneka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governence melalui pelayanan publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Moenir. 2010 *Manajemen pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, imensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Kumorotomo, Wahyudi. 1999. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : RajaGrafindo Persada
- _____, 2013. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : RajaGrafindo Persada
- Lembaga Adminstrasi Negara. 2008. *Operasional Pelayanan Prima*. Jakarta:LAN
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Sinambela. 2008 *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta. Sugiyono, Prof. 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.
- _____. 2008 *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik – Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung : Refika Aditama
- Suharti, Eni. 2013. *Undang-Undang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika
- Silalahi, Ulbert. 2009. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Jakarta : Sinar Baru Algensido

Safi'e, Inu Kencana. Si. 2003 *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia* (SANRI). Jakarta : Bumi Aksara

_____. 2012 *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi, dan strateginya*. Jakarta : Bumi Aksara

Thamrin. 2013. *Hukum Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Aswaja Pressindo

Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Usman, Husaini. 2009. *Metedologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara

Wiwik, Lestari. 2008. *Manajemen Koperasi: Teknik Penyusunan Laporan Keuangan, Pelayanan Prima dan Pengelolaan SDM*. Yogyakarta :Graha Ilmu

Sumber Lainnya

UU No 25 Tahun 2009 *mengenai Pedoman Pelayanan Umum*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*

UU No 32 Tahun 2004 (Pasal 11 ayat (4) dan Pasal 14 ayat (3), PP Nomor 65 Tahun 2005 *tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal,*

Inpres Nomor 1 / 1995 *Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat*

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 *Tentang Rumah Sakit*