

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

- Asrul Azwar, 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi III*, Bina Rupa Aksara Jakarta
- Creswell John.W. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Pustaka Pelajar:
Yogyakarta:
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media:Yogyakarta
- Hamidi .2005.*metode penelitian kualitatif*.UMM press: Malang
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*.
Mandar Maju: Jakarta
- Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, PT. Pembaharuan:Yogyakarta
- Lukman, Sampara, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Yogyakarta
- Ratminto dan Atik Winarsih, 2005 *Manajemen Pelayanan*,Pustaka
Pelajar:Yogyakarta
- Saleh, Ibnu Ahmad. 2006. *Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Hida Karya
Agung: Jakarta
- Sedarmayanti.2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV Mandar
Maju: Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak . 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan
Implementasi*, Bumi Aksara:Jakarta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*: Bandung
Alfabeta, CV.

- Sulistio, Heri. 2009. *Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*: Universitas Sebelas Maret: Surakarta
- Soehartono, Irawan. 2008. *Metode Penelitian Sosial* :PT Remaja Rosdakarya: Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Andi Offset: Yogyakarta
- _____, 2005. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Andi Offset: Yogyakarta
- _____, 2012 *Pemasaran Jasa*, Bayu Media: Malang
- Thoha, Miftah, 2002. *Dimensi-Dimensi Prima Administrasi Negara*, Fisipol UGM: Yogyakarta

B. Dokume dan Sumber Lain :

- Republik, Indonesia. 1945. *Undang-Undang Dasar Tahun 1945* Jakarta, Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- _____, Undang-Undang Nomer 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta, Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- _____, Undang - Undang Nmer 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- _____, 1992. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.983/Men.Kes/SK/IX/1992 tentang *Pedoman Organisasi* Jakarta, Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- _____, 2008. Permenkes no 129 tahun 2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit* Jakarta, Sekretariat Negara Republik Indonesia.

_____, 2003 keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63 tahun 2003 *tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik*

_____, 1998 peraturan menteri kesehatan tahun 1988 No. 159b/Men-

Kes/II/1988 *tentang Rumah Sakit*

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2007 Tentang *Pembentukan Dan*

Susunan Organisasi Rumah Sakit

Peraturan Walikota Bandung No 075 Tentang 2011 *tentang Rincian Tugas Fungsi*