

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto (editor). 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: JICA bekerjasama dengan Gajah Mada University Press
- Anwar Idochi. (1984). *Teori Administrasi dan Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arikunto. Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Depdagri-LAN. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta:LAN
- Jalaludin Rakhmat (1986). *Psikologi Komunikasi Edisi Revisi*. Bandung: Remadja Karya CV.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Yayasan Penerbit Administrasi
- Lovelock, Christopher H., dan Wright, Lauren K. 2005. *Principles of Service Marketing and Management*. Diterjemahkan Agus Widyanto. Jakarta: PT Intermedia
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- McKevitt, Davitt. 1998. *Managing core public services*. Published by Blackwell Publishers in Oxford, Malden, Mass
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nazir, Muhammad. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayani. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Suryakusumah dan Prayoga Bestari. (2009). *Sistem Pemerintahan Daerah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan Universitas Pendidikan Indonesia.
- Widjaja (2005). *Otonomi Desa Merupakan Otonomi yang Asli, Bulat dan Utuh*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

THOHA Miftah. (2007). *Perilaku ORGANISASI Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Trihono (2005). *Arrimes Manajemen Puskesmas*. Jakarta : CV Sagung Seto

Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi

Tony Sukasah. 2004. *Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia

Rahayu, 1997. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Klik Press

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press

Karya Ilmiah, Undang-undang, Internet dan Sumber lain:

Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang *Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*

Undang-Undang No. 32 tahun 2004 *tentang Pemerintahan Daerah*.

Undang-Undang No 25 tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*

Undang-Undang No. 19 tahun 2008 *tentang Kecamatan*.

Undang-Undang No 2 tahun 2002 *tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*

Undang-Undang No 36 tahun 2009 *tentang Kesehatan*

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN)

Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2008 tentang kecamatan

Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor:KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indkes Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat

