

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Fisipol UGM  
Yogyakarta
- Bimo Walgito, 1991 *Psikologi Sosial Sebagai Pengantar*, Andi Offset, Yogyakarta
- Bogdan. & Taylor. 1991 *Metode Penelitian Sosial*. Gramedia
- Diktat Kuliah, "Manajemen Pelayanan Publik", Semester V, 2004
- Dharmasraya Dalam Angka*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Dharmasraya 2005.  
Sumatera Barat
- Fandi Thiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset
- H.A.S Moenir. 1995 *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi  
Aksara
- J. Supranto MA & Philip Kolter. 1994 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*  
Jakarta: Rineka Cipta
- Koentjaraningrat. 1994 *Metode-metode penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT Gramedia
- Lexy Moleong 1993 *Metodologi Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Miftah Thoha, 1983 *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, CV  
Rajawali, Jakarta,
- Moertjahjo, SKM, M. Kes *Kesehatan & Indonesia Sehat 2010*. hadisis\_viva [http://:  
www.google.com](http://www.google.com) Senin 26 Agustus 2006
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005 *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka  
Pelajar
- Sujudi Achmad Mph, *Indonesia Sehat 2010 Tingkatkan Kualitas Hidup Masyarakat*  
hadisis\_viva [http://: www.google.com](http://www.google.com) 23 Juli 2006
- Suyudi Prawira Sentana 2000 *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Suparinah Sadli, 1986. *Persepsi Sosial Mengenai Perilaku Menyimpang*. LP3ES,  
Jakarta,

- Tatang M. Arifin. *Menyusun Rencana Penelitian*. CV Rajawali
- Ulung Pribadi. 1998 *Diktai Pengembangan Organisasi Publik UMY*
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sawahlunto Sijunjung*. 2005 Sumatera Barat
- Dinas Pendidikan Kabupaten Dharmasraya*. 2005 Sumatera Barat
- Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya*. 2005 Sumatera Barat
- Kantor Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya*. 2006 Sumatera Barat