

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku:

- Abidin, Zainal. 2010. Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota. Medan: USU.
- Agus, Erwan P. dan Ratih Dyah S. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Gava Media.
- Asrul, Azwar, 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: PT.Rineke Cipta.
- Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Irawan, Handi. 2002. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. Manajemen Sumberdaya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Henry, Nicholas. 1995. Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

- Moekijat. 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian). Bandung: Mandar Maju.
- Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution, MN. 2005. Manajemen Pelayanan Terpadu edisi kedua. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2008. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: cv. Alfabeta
- Prasetyo Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2005. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Rangkuti, F. 2002. Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Robert. 1996. Pelayanan publik, PT. Gramedia Pustaka Utama Sedarmayanti. 2014. Pengembangan Kepribadian Pegawai. Mandar Maju: Bandung.
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak, M.M.,M.Pd.,dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Effendi. 1995. Metode Penelitian Survey. Pustaka LP3ES. Jakarta.
- Sugiono, Dr., Prof., 2009. Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D. Cetakan ke 17. Bandung: CV. Alfabeta

Peraturan Perundang-undangan:

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan Peraturan