

DAFTAR PUSTAKA

A. Referensi Buku

- Akadun. 2009. *Adiministrasi Perusahaan Negara*. Bandung : Alfabeta
- Bharata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Kompotindo
- Chhotray, V. & Stoker, G. 2009. *Governance Theory and Practice: A Cross-Disciplnary Approach*, Palgrave Macmillan, Hamshire and New York.
- Creswell, John W. 2009. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, Edisi Ketiga, Cetakan V, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Evans, J. R. And Lindays. W. M. 2007. *The Management and Control of Quality*. Edisi Ketujuh. Ohio : Thomson Shouth-Western.
- Evans, T. 2001. *'If Democracy, Then Human Rights?'*. Third World Quarterly, vol. 22, no. 4, pp. 623-642.
- Fattah, Nanang. 2004. *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Gordon, Davis B. 1993. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Terjemahan, Seri Manajemen 90-A. Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo.

- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing : Managing the Moments of truth in Service Competition*. Singapore : Maxwell Macmillan
- Handayani, Soewarno. 1988. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Insani, Istiyadi. 2010. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah*. Jakarta : Bumi Aksara
- Judiari, Josina. 2010. *Psikologi Konsumen*. Buku Ajar (tidak dipublikasikan)
- Keban, Yermias. T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta : PT. Gava. Media
- Kotler, J. P. 2003. *Leading Change*. Harvard Business School Press
- Kusumaatmadja, Mochtar. 1981. *Pengantar Hukum Internasional*. Bandung : Binacipta.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta : Penerbit Purnaka.

- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta : Kata Buku.
- Majid, .Suharto Abdul. 2011. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transfortasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta : Andi.
- Mathis, Robert. L. Dan Jackson, John. H.2006. *Human Resource Management*. Alih Bahasa. Jakarta : Salemba Empat.
- McKevitt, David. 1998. *Managing Core Public Services*. Published by Blackwell Publishers in Oxford, Malden, Mass.
- Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyadi, Dedi. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Oliver, R. L. 1997. *Satisfaction : A Behavioral Perspective On The Customer*. New York : McGraw Hill Companies, Inc.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Banudng : Alfabeta
- Pendit. 2004. *Psikologi Of Service Sebuah Pengantar Dalam Memberikan Pelayanan Secara Paripurna*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

- Qalyubi, Shihabuddin. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi (IPI), Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Jakarta :Graha Ilmu.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Reksopoetranto, Sumardi. 1992. *Manajemen Proyek Pembangunan*. Jakarta : Lembaga Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Rohman, Ahmad Ainur. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat Standar Operasional Prosedur*. Yogyakarta : . Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing.
- Satibi, Iwan. 2012. *Manajemen Publik*. Dalam Prespektif Teoritik dan Empirik. Bandung : Unpas Press.
- _____. 2011. *Teknik Penulisan Skripsi, Tesis & Disertasi*. Bandung : CEPLAS.
- Siagian, Sondang. P. 2004. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung.

- _____. 1983. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : Gunung Agung.
- Silalahi, Ulbert. 1989. *Studi tentang Ilmu Administrasi*. Bandung : Sinar Baru Algensindo.
- Simanjuntak, Marsilam. 1997. *Pandangan Negara Integralistik*. Jakarta : Graffiti
- Sinambela, Lijan Poltak, *et.al.* 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sodikin, Ikin. 2012. *Kebijakan, Pelayanan dan Kepentingan Publik*. Bandung : Centre For Political and Local Authority Study (CePLAS)
- Soehino. 1980. *Ilmu Negara*. Yogyakarta : Liberty.
- Sumarsono, Sonny. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sumodiningrat, Gunawan. 1999. *Pemberdayaan Masyarakat dan JPS*. Jakarta : Teruna Grafika
- Suwithi, Ni Wayan, 1999, *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta
- Syafie, Inu Kencana. 2009. *Ilmu Adiministrasi Publik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- _____. 2011. *Sistem Adiministrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Grasindo
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy Offset
- _____. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta :
Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*.
Edisi 2. Yogyakarta : Andy Offset
- The Liang Gie dan Soetarto. 1992. *Pengertian, Kedudukan dan Perincian Ilmu
Administrasi*, Edisi Sembilan. Yogyakarta : Karya Kencana
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha
Ilmu. Edisi Pertama.
- Wrihatnolo, Randi R. dan Riant Nugroho Dwidjowijoto. 2007. *Manajemen
Pemberdayaan*. Jakarta : Elekmedia Komputindo.
- Zainun, Buchari Haji. 1990. *Administrasi dan Manajemen Kepegawaian
Pemerintah Negara Indonesia*. Jakarta : Haji Masagung

B. Sumber Lain

1. Makalah dan Artikel

LAN. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta:

Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan LAN

Tim dosen administrasi IKIP Malang. 1990. *Pegawai dan Administrasi*.

Malang

2. Media Elektronik

digilib.mercubuana.ac.id/manager/n!@file.../Isi2197698814709.pdf

(Jum'at, 29 Juli 2016 jam 19.28 WIB)

jurmafis.untan.ac.id/index.php/governance/article/.../711/pdf_65 (Jum'at,

29 Juli 2016 jam 19.44 WIB)

<http://jabarekspres.com/2015/dede-kritik-pelayanan-rsud/> (Jum'at, 16-06-

2017 jam 13.33 WIB)

<http://www.pikiran-rakyat.com/bandung>

[raya/2016/02/09/360219/pelayanan-rsud-soreang-](http://www.pikiran-rakyat.com/bandung/raya/2016/02/09/360219/pelayanan-rsud-soreang-)

[mengecewakan](http://www.pikiran-rakyat.com/bandung/raya/2016/02/09/360219/pelayanan-rsud-soreang-mengecewakan) (Jum'at, 16-06-2017 jam 13.35 WIB)

<https://www.facebook.com/PRFMNewsChannel/posts/305115006286768>

(Jum'at, 16-06-2017 jam 13.40 WIB)

3. Dokumen

- **Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003** tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik.
- **Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008** tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009** tentang Pelayanan Publik
- **Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009** tentang Rumah Sakit