DAFTAR PUSTAKA

Literatur Buku-buku

Ahyari, Agus. 2002. *Manajemen Produksi*. Yogyakarta: BPFE

Alam. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Pusat Bahasa. Edisi 4. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Bodnar, George. 2000. *Sistem Informasi Akuntansi*. Terjemahan Amir Andi Jusuf. Jakarta: Salemba Empat

Danim, Sudarwan. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Bengkulu: PT RINEKA CIPTA.

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Effendy, Onong Uchjana. 1996. *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: CV Mandar Maju

Etzioni, dkk. 1985. *Organisasi-Organisasi Modern*. Jakarta: Universitas Indonesia

Evans, Lindsay. 2007. *Pengantar Six Sigma an Introduction to Six Sigma And Process Improvement*. Jakarta: Salemba Empat.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Gibson, Ivancevich, Donelly. 1996. *Organisasi, Edisi 8, Jilid I*. Jakarta : Binarupa Aksara.

Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. New York: Lexington Books

Handayaningrat, Soewarno. 1996. *Azas-azas Organisasi Manajemen*. Jakarta: Mas Agung

Handayaningrat, Suwarno. 1982. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta : PT.Gunung Agung.

Handoko, T Hani, (1993), *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE

Hardjito, Dydiet. 1997. *Teori Organisasi dan Teknik Pengorganisasian Edisi: I*. Jakarta: RajaGrafindo Persada

Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Gunung Agung

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju

Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-ilmu Sosia*l. Yogyakarta: UII Press.

Indrajit, Richardus Eko. 2000. *Pengantar Konsep Dasar : Manajemen Sistem Informasi dan teknologi Informasi*. Jakarta: PT. ELEX MEDIA KOMPUTINDO

Isnanto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan dalam Persfektif Pelayanan Publik*, Jakarta: STIAMI dan Mitra Wacana Media

Krech, D., Crutchfield, R.S., Ballachey, E.L. 1986. *Individual in Society*. Singapore : McGraw-Hill Book Company, Inc.

Kristanto, 2008. *Perencanaan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN PRESS

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction.* Bandung: Alumni

Miles, M. B dan A. M. Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohidi. Jakarta: UI Press.

Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Pamudji.1990. *Profesionalisme Aparatur Negara* dalam *Meningkatkan* Pelayanan *dan Perilaku Politik* Publik. Jakarta: Widya Praja

Ridwan dan Sudarajat, 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bnadung : Nuansa

Saefuddin, Anwar. 2007. *Metode Peneletian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.

Silalahi, Uber. 2006. *Metode Penelitian sosial. Bandung* : Unpar Press

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.

Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Sulistiani, Ambar Teguh. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Implementasi dalam Organisasi Publik*. Jogjakarta : Graha Ilmu.

Subana, M. Dan Sudrajat. 2005. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: CV Pustaka Pelajar.

Supriyono. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

Susanto, Azhar. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Lingga Jaya.

Sutaro. 1991. *Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternative Pendekatan*. Jakarta : Prenada Media.

Syafi'I, Inu Kencana, dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka cipta

Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Penyelenggara Pemerintah Daerah. Bandung*: Fokus Media

Westra, P., Sutarto, Syamsi. 1989. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: CV. Haji Masagung

Wiryatmi,1996. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta:Widya Praja

Zeithaml, V.A., Parasuraman, and Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press

Literatur Perundang-undangan dan Dokumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003

Literatur *Electronic*

http://m.pikiran-rakyat.com/node/198819

http://www.bandung.go.id/?fa=berita.detail&id=969

http://www.bisnis-jabar.com/index.php/berita/bawaku-sehat-kota-bandung-2011-rp41-miliar

http://www.rimanews.com/read/20111213/48762/rs-bandung-tak-terbuka-layani-pasien-miskin

http://fokusjabar.com/2012/11/23/pengkot-bandung-klaim-bantu-67-ribu-lebih-pasien-miskin/