# DAFTAR PUSTAKA

## A. Buku


Abbas Salim. 2007. *Asuransi dan Manajemen Risiko*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Berry, L.L., Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A. (1985),"*Quality counts in services too", Business Horizons*

Depkes RI. 1994. Pedoman Pencatatan Kegiatan Pelayanani Rumah Sakit Di Indonesia. Jakarta: Depkes RI

Dwiyanto, Agus dkk. 2005. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.* Yogyakarta: PSKK UGM.

Fandy Tjiptono. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Kualitas Pelayanan Publik. Tentang Faktor-Faktor yang mempengaruhi pelayana Yogyakarta: Gava Media

Ibrahim, Amin 2008 *Teori dan Konsep Pelayanan Publik* serta Implemetasinya. Bandung; Manda Maju

Kotler. Lijan Poltak sinambela 2006 " *Reformasi Pelayanan Publik*" Pustaka Pelajar.

Lovelock, Christoper H. 1991. *Service Marketing USA*: Prentice Hall, Inc.

Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia.Bumi Aksara*. Jakarta

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

Mahmudi,(2010) *Manajemen Keuangan Daerah*,Jakarta, Penerbit Erlangga

Mardiasmo.2004.*Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta Andi.

Napitupulu Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Costumer Satisfaction*, Penerbit:PT Alumni, Bandung.

Pasolong Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik. Alfabeta*. Penerbit:PT Alumni Bandung

Rasul, Syahrudin, 2003. *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja dan Anggaran dalam Perspektif* UU NO. 17/2003 Tentang Keuangan Negara. Jakarta: PNRI

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta:

Sastropoetro, Santoso. R.A. 1986. P*artisipasi, Komunikasi, Persuasi, dan disiplin dalam Pembangunan Nasional*. Bandung : Alumni

Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STTA LAN 2010

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

Soerjono Soekanto, 2009:212-213, *Peranan Sosiologi Suatu Pengantar*, Edisi Baru,Rajawali Pers, Jakarta

Triguno, 1997. Budaya Kerja, *Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press

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

## B. Peraturan-Peraturan Dan Dokumen

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Menpanrb No 13 Tahun 2009 *Tentang Pedoman Peningakatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat*

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Pasal 32 Tentang Rumah Sakit

Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Pasal 5 Tentang Rumah Sakit

## C. Sumber Lain

Prodi. 2014. *Kualitas Pelayanan RSHS bandung Provinsi jawa barat* .: Universitas Komputer Indonesia

Skripsi 2010. *Kualitas Pelayanan Puskemas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien JAMKEMAS*
*Universitas sebelah Maret Surakarta*

Skripsi 2016. *Kualitas Pelayanan Kesehatan pada pasien Rawat inap Kelas lll di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon, Universitas Sultan Agung Tirtayasa Serang*

## D. Rujukan Elektronik

http://www.radar-karawang.com/2016/07/pakai-kis-enih-antre-operasi sampai.html

http://web.rshs.or.id/tentang-kami/sejarah/

http://www.petunjukonlene.com/2017/03/cara-membuat-kartu-indonesia-sehat-kis.html