

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku / Literatur:**

- Azheri, Busyra. 2012, *Corporate Social Responsibility*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Azwar 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Penerbit Salemba empat. Jakarta.
- Moleong, Lexi. J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Pamudji. 2005. *Ekologi Administrasi Negara*, Bina Aksara, Jakarta.
- Pasolong, Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, Andi dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah*. CV. Mandar Maju. Bandung.
- Sembiring, Masana, 2012. *Budaya & Kinerja Organisasi (Perspektif Organisasi Pemerintah)*, Bandung: Fokusmedia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.Buchari Zainun. 1989. *Manajemen dan Motivasi*. Jakarta : Balai Aksara.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Tingkilisan, Hessel NogiS. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grassindo..
- Tresiana, Novita. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Unila.

Umam, Khaerul, 2012, *Manajemen Organisasi*, Bandung: Pustaka Setia.

Wibowo, Eddi. dkk. 2004. *Memahami Good Government Governance & Good Corporate Governance*. Yogyakarta: Yayasan Pembaruan administrasi Publik Indonesia.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance*, Surabaya: Insan Cendekia.

### **Jurnal dan skripsi:**

Febrianti, Sriani. 2015. *Responsibilitas Ombudsman dalam Penanganan Maladministrasi di Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung (Studi Pada Grace Of Galery di Kota Bandar Lampung)*. Lembaga penerbit Universitas Lampung, Lampung.

### **Dokumen :**

Kepmenpan 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kepmenkes Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 tentang Tujuan Pembangunan Kesehatan di Indonesia.

Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor 983.MENKES/SK/1992 tentang Pedoman Rumah Sakit Umum.

Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Pasal 28 H Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tentang Hak Memperoleh Pelayanan Kesehatan.

Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Permenkes No. 1691 Tahun 2011 tentang Peraturan Perlindungan Pasien.

**Lain-lain :**

<http://www.merdeka.com/peristiwa/rsud-dadi-tjokrodipo-bandar-lampung-disebut-sering-buang-pasien.html>, diakses pada 13 Februari 2015 Pukul 19.30 WIB

[http://www.portalkbr.com/berita/saga/3133936\\_4216.html](http://www.portalkbr.com/berita/saga/3133936_4216.html), diakses pada 13 januari 2015 Pukul 21.00 WIB

<http://lampost.co/berita/kakek-yang-dibuang-ambulan-pelat-merah-akhirnya-meninggal>, diakses pada 8 Juni 2015 Pukul 5.30 WIB

<http://www.jpnn.com/read/2014/02/12/26138/Desak-Komnas-HAM-Usut-Kasus-Pembuangan-Pasien> diakses pada 8 Juni 2015 Pukul 21.11 WIB