

DAFTAR PUSTAKA

- Alexandra Irianti Dewi, 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSDUD Semarang*. Skripsi.
- Gibson, Ivancevich & Donnelly, 1990. *Organisasi Jilid I*, Terjemahan Darkasih. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Hermien Hadiati K, 2002. *Hukum Untuk Perumahsakitannya*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Imawan, 2005. *Pelayanan Publik di Indonesia*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- LAN, 1998. *Reformasi Karakter Manusia dalam Pembangunan*. Yogyakarta. UGM
- Lenvinne, 1990. *Responsiveness, Responsibility, Accountability*. Free Print Mobile Collections Report Document
- McDonald & Lawton, 1977. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Kabupaten dan Kota.
- Keputusan Menteri Kesehatan No.686/Menkes/SK/VI/2010 tentang pembentukan jaminan kesehatan
- Salim & Woodward, 1992. *Analisis Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Soerjono Soekanto, 1990. *Sosiologi Suatu Pengantar*. PT. Rajawali. Jakarta
- Suryono, 2008. *Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990. *Delivering Quality. Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. Jurnal of Marketing Vol. 49.

LAMPIRAN