

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Edisi Revisi VI). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Wali Pers
- Cutlip, Scott M., et al. 2009. *Effective Public Relations*. Person Education Inc
- Danim, Sudarman. 2012. *Motivasi, Kepemimpinan, dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta
- Fahrudin, Adi. 2012. *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Bandung: Refika Adi
- Faisal, Sanapiah. 2010. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Handoko, T. 2009. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM
- Hasibuan. Melayu S.P.2000. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers
- Herlambang, Susatyo. 2013. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Keban, Yermias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: IKAPI
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama
- Mubarak dan Nurul Chayatin. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika
- Mustafa, Delly. 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta

- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodelogi Ilmu pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nawawi, Hadari, 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nazir, Mohammad. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Graha Indonesia
- Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2010. *metode Penelitian Kuanitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Husada
- Ridwan dan Achmad Solid Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Robbins dan Caulter. 2010. *Manajemen Edisi Kesepuluh Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Public, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Satrianegara dan Sitti Saleha. 2009. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Public, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Steers, Richard M. 1984. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Sutrisno, Hadi. 1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rinela Cipta
- Syafiie, Inu Kencana. 2013. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Etika Pemerintahan dari Keseimbangan Good Governance dengan Clean Government sampai pada State Of The Art Ilmu Pemerintahan dalam Mengubah Pemerintah Biadab menjadi Pemerintah Beradab*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2005. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Anggota IKAPI
- Tando, Naomy Marie. 2013. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: In Media
- Tunggal. Amin Widjaja. 2009. *Audit Berbasis Resiko: Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Audit*. Jakarta: Harvarindo

**Dokumen:**

Surat Edaran Dalam Negri No. 100/75 Tahun 2002 tentang Standar Pelayanan Minimal

**Tesis:**

Romi Gusman. 2014. *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat/JAMKESMAS Di Puskesmas Ngambur Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat Tahun 2013*. Universitas Lampung

**Skripsi:**

Eva Yuliani Sihaloho. 2012. *Pelayanan Pengobatan Di Puskesmas Rajabasa Indah Kota Bandar Lampung dalam Perspektif Model Pelayanan Publik Citizen Chapter*. Universitas Lampung

**Website:**

<http://www.bandarlampungnews.com/index.php?k=politik&i=15451> (Di akses pada 27 Maret 2015 Pukul 00.19 WIB)

<http://www.lampungonline.com/2015/01/diduga-meninggal-karena-ditelantarkan.html> (Di akses pada 24 April 2015 Pukul 07.33 WIB)

<http://pkmseputihraman.blogspot.com> (Di akses pada 24 April 2015 Pukul 21.12 WIB)