

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Bungin, Burhan. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Rajawali Pers
- Buku Profil Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana Tahun 2013*
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Analisis Data)*. Surabaya: Rajawali Pers
- Lampung Timur Dalam Angka (Lampung Timur In Figures) 2014*
- Moerir, H, A, S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Grasindo
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto dan Winarsih, Atiek.S. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Riduwan. 2009. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sinambella, Lijan P dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Sulistio, Eko B dkk. 2009. *Birokrasi Publik*. Bandar Lampung: CV. BADRANAYA

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju

Sumber Skripsi:

Kurniati. 2013. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar*. (Skripsi). Makassar: Universitas Hasanuddin

Sumber Jurnal:

Afrizal, Rozy J. Mei-Agustus 2009. *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Volume 16, Nomor 2

Hidayat, Arief & Sri Nur Hari Susanto. 2012. *Membangun Pelayanan Publik sebagai Pelayanan Prima Sesuai Kebutuhan dan Harapan Masyarakat*. Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara. Edisi II

Permatasari, Ayu. April 2013. *Pelayanan Jaminan Kesehatan Pada Masyarakat Miskin Pada RSUD Soedarso Pontianak*. Publik A, Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara. Volume 2 Nomor 1 (<http://jurnal.mahasiswa.fisip.untan.ac.id>; diakses pada tanggal 14 juni 2014 pukul 21.30 WIB)

Wibawa, Samudra. 2010. *Mengukur Kinerja Dinas Kabupaten: Pemikiran Awal*. Jurnal Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan *E-Governance*). Graha Ilmu

Sumber Website:

www.kpk.go.id, Siaran Pers KPK:“Umumkan Survei Integritas Sektor Publik 2013”, diakses pada tanggal 23 September 2013 pukul 08:28 WIB.

<http://www.ombudsman.go.id/index.php/en/beritaartikel/arsip.html>, “Laporan Tahunan 2013, Ombudsman Republik Indonesia”, diakses pada tanggal 23 September 2014 pukul 08:28 WIB.

<http://lampungtimurkab.bps.go.id/?r=subjek/detail&id=7>, diakses pada tanggal 23 September 2014 pukul 08:28 WIB.

<http://www.lampungtoday.com/go/today-news/1030-pelayanan-rsud-sukadana-tidak-maksimal.html>, diakses pada tanggal 5 September 2014 pukul 19.00 WIB.

Sumber Hukum:

Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:
129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah
Sakit