

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Duadji, Noverman. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik)*. Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik (Peduli, Inklusif dan Kolaboratif)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Analisis Data)*. Surabaya: Rajawali Pers
- Levine, Charles. H. B. Guy. Peters. Frank, J. Thomson. 1990. *Public Administration: Challenges, Choices, Consequences*. London: SCOTT
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sinambella, Lijan P dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan*

Kepemerintahan yang Baik).Bandung : Refika Aditama

Sumber Hukum:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 tentang pelayanan darah

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1980 mengenai Transfusi Darah

PERMENKES UU Nomor 83 Tahun 2014 tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah Rumah Sakit, dan Jejaring Pelayanan Transfusi Darah.

Sumber Website:

www.saibumi.com 13 Oktober 2014

www.duajurai.go.id diakses 26 Desember 2014

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

Arief Gustaman, 2010. *Kualitas Pelayanan Pendonoran Darah Pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember*. Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara.

Tomi Febri Pradana & Aditya Rachamadi, 2011. *Analisa Kualitas Pelayanan Donor Darah PMI Kota Malang Menggunakan Metode Kano dan Servqual*. Jurnal Ilmu Komputer. Universitas Brawijaya Malang.

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