

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta
- Azwar, Saifudin. 2005. *Sikap Manusia*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Azwar, Azrul. 1988. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: PT Binarupa Aksara.
- Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Pranada Media Grup. Jakarta
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta
- Pasolong, Herbani .2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung
- Juanita S.E., M.Kes., jurnal.*Memanejemen Konflikdalam Organisasi*, 2002
- Nawawi, Hadari. 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University. Yogyakarta.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Soekanto, Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Warella, Y. 1997. *Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang: Pidato Pengukuhan Guru Besar Pada FISIP UNDIP.
- Singarimbun, Masri dan S. Efendi. 2000. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Sugiyono.2002. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta. Jakarta.

---- Sumber Lain-----

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat 1 dan pasal 34 ayat 3

Depkes RI. 2001 tentang Pelayanan Kesehatan

Direktorat Litbang KPK. 2008.

UU Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor  
KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks  
Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kepmenkes No 128 tahun 2004 tentang Kebijakan Dengan Sistem Kesehatan  
Nasional, Sistem Kesehatan Kabupaten/ Kota Dan Sistem Pemerintahan  
Daerah

Website :

*<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23367/4/Chapter%20II.pdf>*  
*diakses pada tanggal 10 oktober 2012*

*<http://www.pelita.or.id/baca.php?id=31831>* diakses pada tanggal 10 Oktober  
2012

*[http://www.lampungpost.or.id/pelayanan\\_kesehatan](http://www.lampungpost.or.id/pelayanan_kesehatan)* diakses pada tanggal 12  
oktober 2012

*<http://www.antarane.ws.com/berita/375993/warga-bandarlampung-keluhkan-pelayanan-puskesmas>* diakses pada tanggal 11 Januari 2013