

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku:

- Batinggi, Achmad. 2004. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Universitas Terbuka.
- Hasan, M.I. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metode Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Lukman, Samparan. 2001. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkungara, A.P. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi dan Martini. 2006. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pasalong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Bandung. PT Mandar Maju.
- Sinambela, L.P, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Rineka Cipta.

Tangkilisan, H.N. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.

Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta Bumi Aksara.

Utoyo, Bambang. 2004. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Bandar Lampung. FISIP Universitas Lampung.

Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

B. Sumber Data Hukum:

Data Profil Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2011.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

C. Sumber Data Website:

<http://lampung.tribunnews.com/2011/09/13/wali-kota-diminta-mengevaluasi-manajemen-rsud-a-yani>, diakses pada tanggal 14 September 2011.

<http://www.rakyatlampung.co.id/new/kotamadya/metro/665-rsuday-harus-melakukan-pembenahan.html>, diakses pada 14 September 2011.

<http://nasional.sindonews.com/read/2013/01/03/18/703135/revolusi-mental-birokrasi>, diakses pada tanggal 7 Januari 2013.