

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Abidin, Zainal. 2010. *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota*. Medan: USU

Abidin, Yunus. 2010. *Strategi Membaca Teori dan Pembelajarannya*. Bandung: Risqi Press

Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Boediono.B (2003: 60). **Pelayanan Prima Perpajakan**. Rineka Cipta: Jakarta.

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.

Davidow dalam Waluyo (2007:127) Defenisi Pelayanan

Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.

Henry, Nicholas. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Irawan, Handi. 2002. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Moenir, H.A.S. 2002. **Manajmen Pelayanan Umum di Indonesia**. PT. Bumi Aksara: Jakarta.

Nana Syaodih Sukmadinata. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu edisi kedua*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Pasolong, Harbani. (2008.199) *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : cv. Alfabeta

Robert. (1996.30). *Pelayanan publik*, PT. Gramedia Pustaka Utama

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (2008) mengenai 5 aspek pelayanan

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta.

Sugiono. 2005. **Metode Penelitian Administrasi Negara**. PT. Alfabeta: Bandung.

A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (2008).

Peraturan Perundang-undangan :

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

SKRIPSI:

**BUDIARTO (2010) KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS
DI KECAMATAN ENREKANG KABUPATEN ENREKANG.**

Universitas Hasanuddin. Makassar

**ACHMAD RISALDI (2019) INOVASI *SIPAKABAJI* (Sistem Percepatan
Pelayanan Berkualitas Berbasis Jaringan Informasi dan Teknologi) di
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SYEKH YUSUF GOWA.**

Universitas Hasanuddin. Makassar

Lainnya :

http://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik