

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Fathoni, Abdurahmat, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media.
- Hasibuan, Malayu. 2014. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Herlambang, Susatyo. 2013. *Pengantar Manajemen : Cara Mudah Memahami Ilmu Manajemen*. Yogyakarta. Gosyen Publishing.
- Herlambang, Susatyo dan Arita Muwarni. 2012. *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta. Gosyen Publishing.
- Manullang, M. 2008. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta. Gadjah Mada.
- Moenir, H AS.drs. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Ghalia Indonesi Dokumentasi.
- Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan Dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta. Erlangga.
- Pasolong, Harbani. 2016. *teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Ratminto, Winarsih, AtikSepti. 2004. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Thoah, Miftah, 2008. *Pembinaan Organisasi*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Tisnawati, Ernie Sule dan Saefullah, Kurniawan. 2010. *Pengantar Manajemen*. Jakarta. Kencana
- Sabarguna, 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta, Erlangga.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung. CV Mandar Maju.

- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2014. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta. Gelora Aksara.
- Wasisistiono, Sadu dan Rahyuni Rauf. 2014. *Pelayanan Publik : Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung. CV Indra Prahasta.
- Winardi. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi Edisi Revisi*. Jakarta. Kencana
- Yussa, Tarmizi dan Hendry Andry. 2015. *Perilaku Etika Admnsitrasi Publik*. Pekanbaru. Marpoyan Tujuh Publishing.
- Zulkifli dan Moris A.Yoga. 2014. *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Pekanbaru. Marpoyan Tujuh.
- Zulkifli, dkk. 2013. *Usulan Penelitian, Skripsi dan Kerta Kerja Mahasiswa*. Pekanbaru. Fisipol UIR.

Dokumen :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang :  
*Asas Pelayanan*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang:  
*Prinsip Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang:  
*Standar Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang :  
*Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang:  
*Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang : *pembagian urusan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*.