

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-Buku

- Arief, 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang, Bayumedia Publising.
- Anwar, Khairul. 2011. *Ekonomi-Politik Formulasi Kebijakan Dalam Konteks yang Berubah*. Pekanbaru:Alaf Riau.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.
- Budiarjo, Meriam. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Politik*. Jakarta. Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Hatta, Muhammad. 1995. *Pengantar Kejalan Ilmu dan Pengetahuan*. Jakarta. PT. Pembangunan.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Islamy, M. Irfan. 2007. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Kansil, CST, dan Cristine. 2008. *Sitem Pemerintah Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Nugroho Riant D. 2003. *kebijakan public formulasi, Implementasi dan evaluasi*. Jakarta. elex media komputindo.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Monalisa, 2010. *Materi Kuliah Teori dan Konsep Governance*. Pekanbaru.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernologi I dan II*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Rasyid, M. Ryass. 1997. *Makna Pemerintahan : Tinjauan Dari Segi Etikadan Kepemimpinan*. Jakarta. Yasrif Watampone.
- L.P. Sinambela. 2011. *Pelayanan Publik Edisi I*. Jakarta, Bumi Aksara.

- Sugiono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Siagian, P. Sondang, 1985. *Filsafat Administrasi*. Jakarta. Gumung Agung.
- Situmorang, Victor M. 1993. *Hukum Administrasi pemerintahan di Daerah*. Jakarta.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan kinerja Pelayanan Publik*. Malang, Refika Aditama.
- Syafhendri. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, Pekanbaru. Vol I No 2 : 261-262. 2008.
- Syafiie, Inu Kencana. 2007. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta. Perca.
- Syafiie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung. Refika Aditama.
- Soekanto, Soerjono. 1990. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Rajawali.
- Tangkilisan, Hesel Nogi 2003. *Kebijakan dan Manajemen Otonomi Daerah*. Yogyakarta:Lukman Offset.
- Supranto, 1997. *Tingkat Kepuasan kebutuhan masyarakat*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Pemerintahan*, Bandung. Mandar Maju.
- Wahab, Solihin Abdul. 2004. *Analisis Kebijaksanaan*. Jakarta. Bumi Aksara.

B. Perundang-Undangan

- Keputusan Menteri PAN No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2005 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan, Penggunaan Fasilitas Dan Pelatihan Badan Pelatihan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.