

## DAFTAR REFERENSI

### BUKU:

- (2006), *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Azwar, Azrul (1996), *Pengantar Administrasi Kesehatan* (3<sup>rd</sup> ed), Jakarta: Binarupa Aksara
- Gage, Susan.M (2006), *Strategi Pelayanan Pelanggan*, Yogyakarta: ARGO Publisher
- Ibrahim, Amin (2008), *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung: CV. MANDAR MAJU
- Kurniawan, Agung (2005), *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: PEMBARUAN
- Lukman, Sampara (2004), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN Press
- Lupiyoadi, Rambat (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat (PT Salemba Emban Patria)
- Muchlas, Makmuri (2008), *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Gajah Mada Press
- Nazir, Moh. (1988), *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Prasetyo, Bambang., & Jannah, Lina Miftahul (2005), *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA
- Prasojo, Eko., Perdana, Aditya., & Hiqmah, Nor (2006), *Kinerja Pelayanan Publik*, Jakarta: YAPPIKA (Alliansi Masyarakat Sipil untuk Demokrasi)
- Siagian, Dergibson., Sugiarto (2000), *Metode Statistika*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sujianto, Agus Eko (2007), *Aplikasi Statistik dengan SPSS untuk Pemula*, Jakarta: PRESTASI PUSTAKA PUBLISHER
- Suparlan, Parsudi (1993), *Kemiskinan di Perkotaan*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Suryabrata, Sumadi (1983), *Metodologi Penelitian*, Jakarta: RAJAWALI PERS

Tjandra, W.Riawan., Kurniawan, Agung., Estiningsih, Muji., & Hilal, Eko (2005), *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: PEMBARUAN

Tjandra, Willy.R (2006), *Praxis Good Governance*, Yogyakarta: PONDOK EDUKASI

Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius (2007), *Service, Quality Satisfaction*, Jakarta: CV. ANDI

Tjitarsa, Ida Bagus (1988), *Education for Health: A Manual on Health Education in Primary Health Care* (terjemahan)

Winardi, J. (2007), *Manajemen Perilaku Organisasi*, Jakarta: Kencana

#### **SUMBER LAIN:**

DEPARTEMEN KESEHATAN RI (2005), PEDOMAN PELAKSANAAN Program Pelayanan Kesehatan di Puskesmas, Rujukan Rawat Jalan dan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit yang Dijamin Pemerintah

DEPARTEMEN KESEHATAN RI (2006), PEDOMAN PELAKSANAAN JAMINAN PEMELIHARAAN KESEHATAN MASYARAKAT MISKIN (ASKESKIN)

Warta Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Nomor 1 tahun 2007

Warta Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Nomor 4 tahun 2007

Masukan Data Lama, Kartu Askeskin Jabar Terlambat (28 September 2007), *Kompas*

Memprihatinkan RS Masih Diskriminasikan Pasien Miskin (7 September 2007), *Bali Post*

Masyarakat Merasa Dihambat Menggunakan Askeskin (1 Oktober 2007), *Suara Karya*