

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Astuti, Retno, Sunu. 2004. *Reformasi Administasi*. Semarang : Fisip Undip
- Barata, Atep Adya. 200. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : Elex Media Komutindo Kelompok Gramedia.
- Henry N, *Adminitrasi Negara dan Masalah-Masalah Kenegaraan*, Rajawali, Jakarta, 1991. Hal. 31.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN.
- Moleong . L. J, 1993. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Mifta Thoha. 2004. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : CV Rajawali.
- Ratminto& Atik Sw. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konsep Jual, Penerapan Citizen's Charter & Spm*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saiful, Deni.2006.*Konsep Dasar dalam Pelayanan Publik dan Kinerja Birokrasi*.Jakarta : Pustaka Pelajar.

Sinambela, L.P. 2010.*Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi, Cetakan kelima*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sudarmayanti, Good Governance. 2004. CV. Mandar Maju Indonesia, Bandung. Hal 89.

Suhadi. I. 2000. *Kebijakan Pendayagunaan Aparatur Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiono, 2008.*Metode Penelitian Adminitrasi*.Bandung : Alfabeta.

_____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung : CV Alfabeta.

Tjiptono, Vandi dan Grigorius Candra.(2005). *Service, Quality, and Satisfaction. Andi Offset* : Yogyakarta.

Zaithmal, Valarie, A, (et.al). 1990. *Delivering Quality Services : Blancing Customer Perseptions and Expectations, The Free Press, A. Division Of Macmillan Inc*, New York.

B. Dokumen

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Intruksi Presiden (INPRES) Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 Tentang PROPENAS

KEPMENPAN Nomor 81 Tahun 2003

PERPRES Nomor 7 Tahun 2005 Tentang RPJMN

Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009

Program Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin di Puskesmas Singgani

Kec. Palu Timur. Palu Sulawesi Tengah. Hal 11.

C. Sumber Lain

Gazali.M. (2010). Analisis Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin di Kabupaten Buol (Studi Kasus RSUD Buol). Palu : Universitas Tadulako.

Yulianita, 2006.

