

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 1997. Pengantar Administrasi Negara. Penerbit PT.Binarupa Aksara. Jakarta.
- Basuki. 2002. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasi. Jakarta.PT. Raja Grafindo.
- Boediono, Drs. 2003. Pelayanan Perpajakan. Jakarta . Rineka Cipta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2003. Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Keluarga Miskin. Ditjen Bina Kemas. Jakarta.
- _____. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta.
- _____. 2006. Pedoman Pelaksanaan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin. Jakarta.
- Effendi, N. 1998. Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Gosperz, V. 1998. Manajemen Kualitas Dalam Industri. Penerbit PT.Gramedia. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, P. 1998. Analisa Perencanaan Dan Pengendalian. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Ilyas. Y, 2001. Asuransi Kesehatan : Utilisasi Manajemen Klain dan Fraud. PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Moenir, A.S. 1995. Manajemen Pelayanan Umum. Penerbit Gunung Agung. Jakarta.
- Mueller, D. J. 1990. Mengukur Sikap-Sikap Sosial. Ditjemahkan oleh C. Syarifuddin. Fisp Press Universitas Pasundan Bandung.

- Notoadmojo, S. 2003. Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Penerbit Balai Pustaka. Jakarta.
- Prasetio, B. dan Lina M,J. 2005. Metode Penelitian Kuantitatif. PT. Askes Raja Grafindo persada. Jakarta.
- Sianipar, J.R.G. 1999. Manajemen Pelayanan Masyarakat. LAN Republik Indonesia. Jakarta.
- Simorangkir. 1997. Etiket Perbankan. Penerbit Idhil. Jakarta.
- Sugiono. 2005. Metode Penelitian Administrasi. Penerbit CV.Alfabeta. Bandung.
- Sukirno, H.E. 1998. Pelaksanaan Pelayanan Jasa. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Thoha, M. 2001. Perilaku Organisasi. Penerbit Grafindo Persada. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2002. Total Quality Manajemen. Penerbit Andy Offset. Yogyakarta.