

Daftar Pustaka

- Barata, Atep Adya,2004. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*,Kelompok Gramedia:Jakarta.
- Dwiyanto, Agus,2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- Riris Hanitasari.2013. *Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat Dalam Program Bantuan Kesehatan Masyarakat Miskin Di Rumah Sakit Umum Daerah DR.HARJONO Kabupaten Ponorogo*.(Skripsi) Ponorogo.Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- Idrus, Muhammad,2009.*Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*.Erlangga:Yogyakarta
- Irwansyahhajimade, Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/Irwansyah%202006%20\(09-03-13-11-53-10\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/Irwansyah%202006%20(09-03-13-11-53-10).pdf).
- Mutiarin, Dyah,2014.*Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Noor, Juliansyah,2011. *Metode Penelitian Skripsi,Tesisd,Disertasi dan Karya Ilmiah*.Kencana: Jakarta
- Samparana Lukman,2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*.STIA LAN Press:Jakarta
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara: Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana.2011.*Etika Pemerintahan*.Jakarta: Rineka Cipta.
- Turiadi, 2015. *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo* (Skripsi). Ponorogo.Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- Winarsih Atik Septi & Ratminto, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik