

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Dwiyanto, 2008, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gajahmada University Press, Yogyakarta.
- Barata, A. A, 2013, "*Dasar-Dasar Pelayanan Prima*", PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Burhan Bungin, 2001. *Metode Penelitian Sosial, Format-format Kuantitatif dan kualitatif.*: Airlangga University Press, Surabaya.
- Charles J.P.Siregar, 2013, "*Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*", Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- D A.A.Maulana, 2013, "*Sistem Pelayanan Kesehatan*", Rapha Publishing, Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Habrani Pasalong, 2012, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Hotniar Siringoringo, 2005, *Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Joko Widodo, 2001, *Good Governance*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Juniarso Ridwan dan Ahmad Sodik, 2014, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, Penerbit Nuansa Cendikia, Bandung.
- Miftah Thoha, 2008, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana Media, Jakarta.

Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Romzek, B. S., & Ingraham, P., 2000 *Cross pressures of accountability: Initiative, command, and failure in the Ron Brown plane crash. Public Administration Review*, MACmillan, New York.

Sedarmayanti, 2000, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika perubahan Lingkungan*, CV.Mandar Maju, Bandung.

Sirajuddin dkk, 2012, *Hukum pelayanan Publik berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press., Malang.

Soetendyo Wignjosebroto, 2002, *Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*, Elsam dan Huma, Jakarta.

Subardjo, 2009, *Diktat Metode Penelitian Ilmu Hukum (MPIH)*, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta.

Sutomo, 2000, *Standar kualitas pelayanan medis*. Mandar maju, Jakarta.

Tim Prima Pena, 2015, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Gita Media Press, Jakarta.

Titik Triwulan Tutik dan Shita Febriana, 2010, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, PT.Prestasi Pustakaraya, Jakarta.

Wirman Syafri, 2012, *Studi Tentang Administrasi Publik*, Erlangga, Jakarta.

Jurnal

Yuliyah. “2013, Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kinerja di RSUD Banda Aceh”. Dalam Jurnal Mudarrisuna.

Internet

https://id.m.wikipedia.org/wiki/BPJS_kesehatan

Rahayu, “*Pengangkutan Orang*”, etd.eprints.ums.ac.id, 21 Juni 2020.

Undang-Undang

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004.

