

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Djaenuri, Aries. 1998, *Manajemen Pelayanan Umum Jakarta*, Institusi Ilmu Pemerintahan Press
- Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, Rineka Cipta
- Mardalis. 2010, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta, Bumi Aksara
- Napitupulu, Paimin, 2012. *Seri Ilmu Pemerintahan – Pelayanan Public & Customer Satisfaction*, Bandung, PT. Alumni
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metode Ilmu Pemerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2010, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2012, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Santosa. Panji, 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung, PT. Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2009, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Pemerintahan Yang Baik)*, Bandung, Refika Aditama
- Sianipar, J.P.G. 1995, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta, LAN RI Edisi Ke-2
- Sumaryadi, Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan*, Bogot, Ghalia Indonesia
- Sutopo, Adi Suryanto. 2009, *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan PraJabatan Golongan III*, Jakarta, LAN RI
- Syafiie, Kencana Inu. 2011. *Manajemen Pemerintahan*, Jakarta PT. Perca.
- Syafiie, kencana Inu, 2011, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung, PT. Refika Aditama
- Dokumentasi:
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah  
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Jaminan Kesehatan