

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2019 Tentang Jaminan Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
- Dewi, I. (2011). *Manajemen Kesektarian*. Jakarta: Prestasi Pustaka Raya.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lopes, R. (2016). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe, 1–13.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.
- Maryati, M. (2008). *Manajemen Perkantoran Efektif (Kedua)*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Human Resources Management*. (Sepuluh). Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, a Methods Sourcebook*. USA: Sage Publication.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik (Kedua)*. Bandung: CV. PUSTAKA SETIA.

- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik* (6th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Paulina. (2016). Distribusi Jawa Timur Area Malang Rayon Dinoyo Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(1), 58–61.
- Priansa, D. J., & Garnida, A. (2013). *Manajemen Perkantoran Efektif Efisien dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Prokoso, S. B. (2015). Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS Di Puskesmas Kecamatan Batang. *Economics Development Analysis*, 4(1), 73–81.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance “Kepemimpinan yang Baik” dalam Rangka Otonomi Daerah: Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2011). *“Reformasi Pelayanan Publik” Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, B., Suropto, B., Hapsoro, D., Widodo, E. Lo, Herowati, E., Kusumasari, L., & Nurofik. (2014). *Akuntansi Biaya* (Kedua). Jakarta: Salemba Empat.
- Strees, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: PPM. Erlangga.
- Sugiyono. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wisnu, D. (2012). *Politik Sistem Jaminan Sosial*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yudiati, R. A. T. K. (2005). *Restrukturisasi Menuju Birokrasi Publik Yang Efektif* (1st ed.). Bandung: Asli Mandiri.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (1st ed.). Jakarta: Prenadamedia Group.