

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. Nur. Muhammad. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Daryanto. Setyabudi Ismanto. 2016. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media, Yogyakarta.
- Dewi. Kusuma. Rahayu. 2016. *Studi Analisis Kebijakan*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Fitri. Milla & Hastuti. 2016. *Asuransi Konvensional, Syari'ah & BPJS*. Parama, Yogyakarta.
- Herlambang. 2016 *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit* Gosyen Publishing, Yogyakarta
- Indiahono. Dwiyanto. 2017. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic policy analysis*. Gava Media, Yogyakarta.
- Kirom, Bahrul. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*, Bandung – Jawa Barat.
- Laksana. Fajar, 2017. *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*, Yogyakarta
- Lawrence. W. Neuman. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial, Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, Index Jakarta.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mukarom. Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mu'ah, 2014. *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien*, Taman Sidoarjo.
- Mulyadi. Deddy. 2018. *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. CV Alfabeta, Bandung.
- Rahmayanty. Nina. 2016. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta, Bandung.
- Sinambela. Poltak. Lijan. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Fukosindo Mandiri Bandung.
- Undang - Undang Nomor 40 tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional* Parama. Yogyakarta.

Undang – Undang No 24 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial.
Parama. Yogyakarta.

Toto Bondan (2005). Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat. (Studi Kasus Pada Kantor Lurah se-Kotamadya Jakarta Timur). [Tesis]. Universitas Indonesia, Jakarta.

Syafaruddin dan Syukur (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan. (Studi Kasus Pada Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar). [Jurnal]. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administasi Negara Makassar, Sulawesi Selatan.

