

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arifianto. 2004. *Reformasi Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*. Jakarta: Lembaga Penelitian Smeru.
- Astuti,Wiji. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap RS Mardiwaluyo (RSMW), Kota Metro*.Bandar Lampung: Fisip Unila.
- Indriyati, Dewi. 2012. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. Semarang: FE Universitas Diponegoro.
- Kristianingsih, Wahyuni. 2012. *Peranan Seksi Kepesertaan dalam Pelayanan Peserta Asuransi Kesehatan (Askes) pada Pt. Askes (Pesero) Cabang Bandar Lampung: Lampung:Fisip Unila*.
- Kuncoro, Mudrajad. 2004. *Otonomi dan Pembangunan Daerah*, Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, Arief. 2002. *Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Prasetyo & Jannah. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Purba, Erika. 2009. *Strategi Bandar Udara Radin inten II Lampung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2009*. Bandar Lampung: Fisip Unila.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto & Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2012. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Soekamto, dkk, 2006. *Reformasi Sistem Jaminan Sosial Di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Koordinator Kesejahteraan Rakyat.
- Styadi, Aris. 2015. *Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Jasa Rawat Inap Jamkesmas*. Bandar Lampung: Fisip Unila.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi.2009.*Analisis Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan Mutu Pelayanan Yang Diterima Di Unit Rawat Inap Rsud Dr. Raden Soedjati Soemodiardjo Kabupaten Grobogan*.Semarang: Universitas Diponegoro
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.

Jurnal:

- Budiarta, dkk. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Pas Bandara Internasional Ngurah Rai dengan Menggunakan Model Servqual*.Jurnal Spektran Vol. 1, No. 1, Januari 2013, Bali.
- Hutagalung & Mulyana. 2007. *Akuntabilitas Layanan Publik*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan Volume 1 Nomor 1 Januari 2007, Bandar Lampung
- Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan.2007. *Akuntabilitas Layanan Publik*. Volume 1 Nomor 2-Juni2007, Bandar Lampung
- Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara. 2012. *Birokrasi Bersih, Kompeten, dan Melayani*. Edisi 2 Tahun 2012, Jakarta.

Sumber Lain

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Sumber: <http://www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/kepmenpan-rb ? star t= 50>*. Diakses pada hari Sabtu, tanggal 06 Desember 2014. Pukul 06:18 WIB.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, Tentang Kesehatan, Sumber :www.hukumonline.com. Diakses pada hari Sabtu, tanggal 06 Desember 2014. Pukul 06:00 WIB.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Sumber: http://www.jamsosindonesia.com_home/download_files/UU%20No.%2040%20thn%202004_SJSN/pdf. Diakses pada hari Sabtu, tanggal 06 Desember 2014. Pukul 06:10 WIB.

Arifianto. 2012. *Reformasi SJSN*. Jakarta: Lembaga Penelitian Smeru. Sumber: <http://www.smeru.or.id/report/workpaper/jamsosnas/Jamsosnasind.pdf>. Diakses pada tanggal 17 Desember 2014. Pukul 10:00 WIB.

Kartikaningdyah, Ely. 2013. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang*. Batam: Jurnal Integrasi 2013. Sumber: http://p2m.polibatam.ac.id/wp-content/uploads/2013/07/Microsoft-Word-04_Jurnal-Integrasi-Ely-Kartika-IKM-2.pdf. Diakses hari Rabu pada tanggal 1 April 2015, Pukul 10:19 WIB.

Suwardi. 2012. *Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (Kppt) Kota Surakarta Provinsi Jawa Tengah*. Yogyakarta: Transformasi Vol XIV No 22 Tahun 2012. Sumber: <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=114762&val=5263>. Diakses hari Jum'at pada tanggal 12 Desember 2014, Pukul 21:00 WIB.

http://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Penyelenggara_Jaminan_Sosial, diakses hari Jum'at pada tanggal 12 Desember 2014, Pukul 21:00 WIB.

<http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2010/2>, diakses hari Sabtu pada tanggal 7 Maret 2015, Pukul 09:00 WIB.

<http://www.metrokota.go.id/?page=konten&&no=8>, diakses hari Kamis pada tanggal 28 Mei 2015, Pukul 16:00 WIB.