

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abidin, H. Zainal. (2002). *Sistem Informasi Layanan Publik (Praktek)*. Jakarta: PT. Yayasan LagaligoDotnet.
- Ali, Mohammad. (2014). *Memahami Riset Perilaku dan Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ali, Muhammad. (2002). *Penelitian Pendidikan. Proses dan Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Arikunto, Suharsini.(2010).*Prosedur Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arni, Muhammad. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hastuti, R. Permata dan Milla Fitri. (2016). *Asuransi Konvensional, Syariah dan BPJS*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kementrian Kesehatan.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Murdiyatomoko, Janu. (2004). *Sosiologi Masyarakat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Nasution, S. (2004). *Sosiologi Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Philipus. (2004). *Sosiologi dan Politik*. Bandung: Bina Ilmu.
- Saifuddin, Azwar. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Soekanto, Soerjono. (2009). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Press.

Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Suharno. (2013). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.

Usman, Husaini. (2009). *Metodologi Penelitian Ilmu- Ilmu Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Winarno, Budi. (2002). *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo.

**Sumber Jurnal:**

Hadjam, Noor Rochman. (2001). *Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi)*. Vol. 2. Hal. 5.

Sentosa, Amalia dan Erna Rochana. (2012). *Pemerintah Kota Bandar Lampung Tentang Waktu Pembuangan Sampah Sebagai Upaya Menciptakan Kebersihan Lingkungan*. Jurnal sosiologi. Vol. 14. Hal. 3.

Susiloadi,P. (2006). *Peranan Pemerintah dan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Politik. Vol.2. Hal. 84.

**Sumber Perundang-undangan:**

UU Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 23 Tahun 2003 tentang Jabatan Fungsional Teknisi Penelitian dan Angka Kreditnya.

Peraturan Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada JKN.

**Sumber Internet :**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Peserta BPJS Kesehatan*. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/11>. Diakses tanggal 20 Februari 2017. Online

Badan Pusat Statistik. *Jumlah Penduduk Indonesia*. <https://www.bps.go.id/subjek/sosial&kependudukan/view/id/12/subjekViewTab3/accordion>. Diakses tanggal 20 Februari 2017. Online