

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, W.S., Miharja, S. dan Lestari, Y.D. (2019) "Kualitas Pelayanan Publik di Balai Pelayanan, Penempatan, Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Wilayah bandung," Publik: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara, 11(1), pp. 20– 27.
- Dimas,W. (2019) "Pengaruh kualitas Layana dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Layanan BPJS KETenagakerjaan Purwakarta" Jurnal Ekonomi Manajemen Volume 5 Nomor 2 (November 2019) 69-77.
- Estiningtyas, N.D. and Nawangsari, E.R. (2022) "Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang karimunjava surabaya dengan analisis servqual," Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 9(2).
- Milda,A. (2017) "TPedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis"
- Muhammad,K. Andri,W. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan Metode Fuzzy-Sevqual dan Index PGCV (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Perintis Brebes). Jurnal MONEX Vol.6 No 1.
- Saribulang,S. Kualitas Pelayana BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Tenriwaru Kabupaten Bone. (2018)." Skirpsi.
- Selvi, Zaili, R. Febri, Y. (2019) "Kualitas Pelayana Publik" Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau.
- Selvi, Zaili, R. (2020)" Kualitas Pelayana Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 16, Nomor 1, Juli 2020.
- Heni,M., Nisa.M (2018) "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan" Jurnal Ecodemica : Vol 2.

Sutrisno, H. (2020) “Pengaruh BPJS Ketenagakerjaan Dalam meningkatkan Kesejahteraan Tenaga Kerja,” PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat, 4(1), pp. 78–84.

Vincent Gasperz. (1997). Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa Juli.

Undang-Undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial

Website

Fungsi BPJS Ketenagakerjaan diakses pada tanggal 30 april 2023. Diambil dari <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>

Standar Pelayanan Publik di akses pada 1 mei 2023. Diambil dari <https://www.ombudsman.go.id/>

<https://www.talenta.co/blog/panduan-lengkap-bpjs-kesehatan-dan-ketenagakerjaan/#:~:text=a.,timbul%20karena%20lingkungan%20tempat%20bekerja>

LAMPIRAN

1) Dokumentasi







