

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.Barata. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1998. “SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol.64 (1) pp 12-37
- Bintoro, Tjokromidjojo. 2006. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES
- Dwipayana, Ari AAGN. 2003. *Membangun Good Governance*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hedd Addink, *Good Governance - Good Governance Concept and Context*, United Kingdom : 2019), p.16
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.
- Kurniawan, A., Lestari, T.,& Rohmadi. 2010. Analisis Pemanfaatan Data Sensus Harian Rawat Inap Untuk Pelaporan Indikator Pelayanan Rawat Inap Analisis Pemanfaatan Data Sensus (Agus Kurniawan, dkk). *Ejurnal.Stikesmhk.ac.id*
- Mohammad. 2003. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Negara. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Volume (2)
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Pasolong, H. 2013. *Teori Pelayanan Publik*. <http://theory> manajemen organisasi blogspot.com
- Raco J.R. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo, 2013.
- Ridder, H. G., Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldana, J. 2014. Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook. *Zeitschrift Fur Personalforschung*. <https://doi.org/10.1177/239700221402800402>.

- Sedarmayanti, 2003. *Good Governance: Pemerintahan yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti, 2004. Bagian kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik). *Penerbit Mandar Maju, Bandung*.
- Sedarmayanti, 2012. *Good Governance (Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambella, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambella, 2011. *Asas-Asas Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2003. *Birokrasi dan Politik Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Jurnal

- Andi Ni'mah Sulfiani (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Een Pertiwi (2020). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Aplikasi Pelayanan Administrasi Terintegrasi (PALUI) Di Kelurahan Basirih. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Ika Nurul Iza, Muhammad Mutjaba Habibi, dan Didik Sukriono (2022). Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*.
- Maria Meliana Febrianti (2022). Implementasi *Good Governance* Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi *Covid-19*. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Regita Nanda Yuliono (2019). Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Tutur Nur Mufidah (2022). Implementasi *Good Governance* Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Administrasi*.

Undang-Undang

Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2013 Tentang Bentuk Dan Isi Laporan Pengelolaan Program Jaminan Sosial

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI No. 7 Tahun 2017 tentang Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Indonesia.

Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2018 tentang Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta

Maklumat Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 186/PMK.02/2020 tentang Tata Cara Pengesahan Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Tahunan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan

Website

<https://core.ac.uk/download/pdf/235210172.pdf>

<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>

[Definition of Good Governance | Teori Sedarmayanti](#)

[Ombudsman Sebut Masyarakat Masih Keluhkan Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan - Ombudsman RI](#)

[Ombudsman Minta Ada Transparansi Pengelolaan Dana JHT \(kompas.com\)](#)
[Carut Marut Persoalan Pelayanan Publik di Indonesia Apa Penyebabnya? kumparan.com](#)

[Ombudsman RI on Twitter: "Salah satu bentuk maladministrasi penundaan berlarut yang ditemukan Ombudsman RI Dalam Pelayanan Kepesertaan BPJS](#)

Ketenagakerjaan adalah pelayanan pencairan klaim manfaat yang masih terjadi hambatan." / Twitter

tvOnenews on Twitter: "Ombudsman RI menemukan adanya tindakan maladministrasi oleh BPJS Ketenagakerjaan. Maladministrasi yang ditemukan yakni penyimpangan prosedur, penundaan pelayanan, dan tidak kompeten terkait akuisisi kepesertaan. Simak berita selengkapnya di <https://t.co/FPuvr2LI16> #NewsOne <https://t.co/iUpuSriN8j>" / Twitter