**DAFTAR PUSTAKA**

1. **Buku**

Handayaningrat, Soewarno. 1981. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen.* Jakarta: CV Haji Masagung*.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Soewarno. 1995. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen.* Jakarta: Gunung Agung.

Syafiie. 2006. *Ilmu Administrasi Publik.* Jakarta: Rineka Cipta.

Malayu, Hasibuan. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tambunan, Rudi M. 2013. *Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta : Maiestas Publishing.

Sedarmayanti. 2011. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja.* Bandung : CV. Mandar Maju.

Ibnu Syamsi. 1994. *Efisiensi, Sistem dan Prosedur Kerja.* Jakarta : Bumi Aksara.

Rewansyah, Asmawai. 2011. *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: CV. Yusaintanas Primas.

Siagian, Sondang. 1997. *Organisasi, Kepemimpinan & Perilaku Administrasi*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.

Imas Sumiati. 2015. *Statistika*. Bandung.

Widyawati, Lies. 2015. *Bahasa Indonesia*. Bandung: CV. Multi Kreasi Mandiri.

Silalahi, Ulbert. (1989). “*Studi tentang Ilmu Administrasi*”. Bandung : Sinar Baru Algesindo.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

1. **Dokumen**

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Data Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik BPJS Kesehatan Cabang Utama Bandung.

1. **Jurnal**

Albertus Ferry Rostya Adi, Yoestini. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. 2012.

Emmanuel Higenyi. *Implementing Standard Operating Procedures, Guidelines and Standards (Strategies for quality services).* 2013.

1. **Media Elektronik**

Website resmi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan)