

## DAFTAR PUSTAKA

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Brata, Atep Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan loyalitas Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.

Ridwan dan Sudrajat. 2009:103. Standar pelayanan

Silvia, Febi. 2008. Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makasar II. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu sosial, Universitas Negeri Makassar.

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung : Mandar Maju.

Kementrian Republik Indonsia. 2020. "Tentang Coronavirus"

[https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/SE\\_protokol\\_pencegahan\\_Covid-19\\_di\\_tempat\\_kerja.pdf](https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/SE_protokol_pencegahan_Covid-19_di_tempat_kerja.pdf) . (Diunduh 12 Desember 2020)

Situs Resmi BPJS Ketenagakerjaan: <https://bpjsketenagakerjaan.go.id/search.html>

Situs Resmi BPJS Ketenagakerjaan E-Jakon :  
<https://ejakon.bpjsketenagakerjaan.go.id/>