DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Ainur Rohman. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.

Alamsyah, Dedi. 2019. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogjakarta: Nuha Medika.

Abbas Salim. 2012. *Asuransi dan Manajamen resiko*. Jakarta: PT. Grafindo persada.

Bharata, Adya. 2018. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Dwiyanto, Agus. 2019. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Handoko, T. Hani. 2018. *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*. Edisi Kelima. Yogyakarta: BPFE.

Handayani, dan Wijaya Z. 2018. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hardiansyah. 2018. *Manajemen Perkantoran: Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.

Ismanto Kuat. 2019. *Asuransi Syariah Tinjauan Asas-Asas Hukum Islam*. Yogyakarta: Putaka Pelajar.

Kurniawan, S. 2019. *Sikap Manusia, Teori Dan Pengukurannya*. Jakarta: Pustaka Pelajar Offset.

Lislie, Ibrahim. 2019. *Human Resource Management*. New York: MC GRAW-Hill Internasional Edition.

Mahmudah. Enny. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: UBHARA Manajemen Press.

Marbun, S. F. 2018. *Hukum Administrasi Negara* II. Yogyakarta: FH UII Press.

Moenir. 2018. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Muhammad Abdhul Kadir. 2012. *Hukum Asuransi Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Muntahar Sudiro. 2015. *Hubungan Masyarakat Fungsi dan Peranan Manajemen*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Nurmahdi, Achmad. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.

Ratminto. 2018. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yokyakarta: Pustaka Pelajar.

Rastuti, Tuti. 2016. *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*. Yogyakarta: Medpress Digital.

Robbins & Coulter. 2018. *Managemen*t. London: Pearson Education Limited.

Siagian, Sondang P. 2019. Fungsi-Fungsi Manajerial. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sedarmayanti. 2017. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.

Sutrisno. 2020. *Konseling Gangguan Jiwa & Okultisme.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Soetopo. 2020. *Pengantar Penulisan Hukum*. Jakarta: UI Press.

Timotius. Duha. 2018. *Perilaku Organisasi. Sidoarjo*: Zifatama Jawara.

B. Perundang – undangan

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.16 Tahun 2017 Tentang Besar Santunan SWDKLLJ, (2017).

Peraturan Menteri Keuangan RI No.15 Tentang Besar Santunan IWKBU, Pub. L. No. 15/PMK.010/2017 (2017)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang, 4 (1964).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, 1 (1964). www.bphn.go.id

Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor: 15 dan 16/PMK.10/2017 tanggal 13 februari 2017 Tentang Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggungan Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat ,Laut dan Udara.

C. Jurnal/Skripsi

Pegi Karinautari. 2020. *Efektivitas Sistem Klaim Atas Santunan Korban Kecelakaan Lalu Lintas pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Purwakarta Pada Bulan Oktober–November 2020*. Jurnal Administrasi Publik. Volume 2, Nomor 3. ISSN. 2337-3806.

Siti Khumaiyah & Lilis Suriani. 2023. *Efektivitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal dunia pada PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau*. Jurnal Kemunting Program Studi Ilmu Admnistrasi Negara. Volume 4. Nomor 2. E-ISSN 2720-9113.

Septian Jonatan, Abdul Kadir & Nina Siti Salmaniah Siregar. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Gunung Sitoli*. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik. Volume 2. Nomor 1. E-ISSN 4633-5791.