

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. (2021). *Efektivitas Implementasi Program JR Care dalam Meningkatkan Pelayanan Klaim Kecelakaan Pada PT Jasa Raharja Cabang DKI*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Data Statistik Jawa Barat Tahun 2022*. BPS Provinsi Jawa Barat.
- Bambang, S. (1994) *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bogdan, R., & Taylor, S.J. (1975). *Introduction to Qualitative Research Methods*. New York: John Wiley & Sons.
- Fadli, M. (2020). *Analisis Ketepatan Waktu Pembayaran Klaim oleh PT Jasa Raharja di Era Digitalisasi Layanan*. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 101-112.
- Handoko, T.H. (2001). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. London: SAGE Publications.
- Horn, R. E. (1971). *The Rhetoric of Policy Analysis: Policy Design Papers*. Stanford Research Institute.
- Indrajit, R.E. (2006). *Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto, H. M. (2003). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Laudon, K. C., & Laudon, J.P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Lister (dalam Taufik, A., & Isril, I.). (2013). *Kebijakan Publik dan Good Governance*. Jakarta: Salemba Empat.

- Nugrahani, F. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.
- Prasetyo, W., & Lestari, D. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi: Studi Kasus di Sektor Asuransi. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(1), 33-41.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Saragih, B. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Siagian, Sondang P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simchi-Levi, D., Kaminsky, P., & Simchi-Levi, E. (2000). *Designing and Managing the Supply Chain*. New York: McGraw-Hill.
- Setiawan, B. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan Klaim di PT Jasa Raharja. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 10(1), 45-56.
- Suharjo. (2014). *Manajemen Risiko dan Asuransi*. Yogyakarta: STIM YKPN Press.
- Syahida, A. (2014). *Implementasi Kebijakan Publik: Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, A. (2014). *Implementasi Kebijakan Pemerintah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tumilantou, M. (2019). *Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui E-Government*. Makassar: Pustaka Nasional.

Oxford Dictionary. (2008). *Oxford Advanced Learner's Dictionary* (7th ed.). Oxford: Oxford University Press.

Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah:

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Undang-undang Republik Indonesia nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana

Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang.

Undang-undang Republik Indonesia nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan

Lalu Lintas Jalan.

Jasa Raharja. (2023). *Laporan Kinerja Jasa Raharja Perwakilan Cirebon Tahun 2022*.

PT Jasa Raharja (Persero).

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 15/PMK.010/2022 tentang

Besar Santunan dan Tata Cara Pembayaran Santunan.