

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., ... Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... Nugraha, N. A. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata, Ed.). Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2018). *Manajemen Pelayanan* (4th ed.). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thabrany, H. (2015). *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Trisnantoro, L. (2017). *Sistem Kesehatan Nasional: Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- World Health Organization. (2019). *WHO Guideline: recommendations on digital interventions for health system strengthening*. Geneva: World Health Organization.

Sumber Jurnal:

- Annisa, N., Pradana, D. S., & Suharso, W. (2020). Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability. *Repositor*, 2(12), 1689–1699.
- Bahri, S., Amri, & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(2), 1–7.
- Bao, B., Ayomi, H. V., Bakri, H., & Ndibau, P. (2023). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Kota Jayapura. *Journal On Education*, 5(2), 4147–4157.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–75.
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.

- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18.
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78–84.
- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Visioner*, 13(2), 145–157.
- Lubs, B. O., Salim, A., & Jefa. (2020). Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire. *Jurnal Saintekom*, 10(1), 65–76.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health di Kota Surabaya). *As-Siyasah: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54.
- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2017). Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Srandol). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 1–17.
- Prasetyo, R. A., & Safuan. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971–977.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 22–34.
- Safarah, A., & Fanida, E. H. (2023). Efektivitas Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Publika*, 11(3), 2097–2106.
- Saryako, A., Hendri, & Sukmana, S. H. (2019). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Paradigma: Jurnal Komputer Dan Informatika Akademi Bina Saran Informatika*, 21(2), 157–166.
- Setianingrum, K., Sumaryadi, H. I. N., & Wargadinata, E. (2020). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Visioner*, 12(4), 843–854.

Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN Untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13(1), 262–267.

Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mendukung Penerapan E-Government. *Matrik: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, Dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 379–388.

Widiastuti, I. (2017). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 91–101.

Wulandari, A., Sudarman, & Ikhsan. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98–107.

Zebua, J. F., Hutahean, M., & Tobing, A. L. (2024). Implementasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Kota Medan. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(2), 4735–4744.

Sumber Dokumentasi:

Keputusan Menteri Penyadagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Sumber Internet:

KumparanBisnis. (2024). Hadirkan Kemudahan, BPJS Kesehatan Uji Coba Layanan Telekonsultasi Lewat Video. Retrieved December 10, 2024, from Kumparan.com website: <https://tinyurl.com/5c4fsf3>

Sarina. (2024). Cukup Tunjukkan NIK dan KK, Peserta JKN-KIS di Lhokseumawe Langsung Bisa Berobat. Retrieved December 10, 2024, from AJNN.net website: <https://www.ajnn.net/>