DAFTAR PUSTAKA

Buku

Agustino, L. (2016). *Implementasi Kebijakan Publik: Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Jakarta: Kencana.

BPJS Kesehatan. (2023). *Laporan Tahunan BPJS Kesehatan 2023*. https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/doc/laporan-tahunan/Laporan_Tahunan_JKN_2023.pdf?utm_source.com (29 Januari 2023)

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Grindle, M. S. (1980). *Politik dan Implementasi Kebijakan di Dunia Ketiga*. Princeton: Princeton University Press.

Hidayat, R. (2019). *Digitalisasi dalam Sistem Pelayanan Kesehatan di Indonesia: Aplikasi Mobile JKN sebagai Solusi*. Jakarta: Pustaka Kesehatan.

Indiahono, T. (2009). *Pendidikan dan Pembelajaran di Sekolah: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Islamy, M. I. (2004). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bina Aksara.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2024). *Laporan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi di Indonesia*. https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/menuju-indonesia-digital-yang-aman-inklusif-dan-memberdayakan (30 Januari 2025)

Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Lubis, Lahmuddin. (2007). *Kebijakan Publik: Teori dan Praktik*. Mandar Maju.

Masud, Didin Abidin, & Mulyadi, Edy. (2008). *Rizal Ramli: Lokomotif Perubahan: Langkah Strategis dan Kebijakan Terobosan 2000–2001*. Cipta Citra Persada.

Moleong, L. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nurcholis, H. (2007). *Kebijakan Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Grasindo.

Ratminto, & Winarsih, H. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Setiawan, A. (2018). *Mobile JKN: Aplikasi Baru untuk Kemudahan Layanan BPJS Kesehatan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.

Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Syafaruddin. (2008). *Efektivitas Kebijakan Pendidikan: Konsep, Strategi, dan Aplikasi Kebijakan Menuju Organisasi Sekolah Efektif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tachjan, M. (2006). *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Van Meter, D., & Van Horn, C. (1975). *Proses Implementasi Kebijakan: Sebuah Kerangka Konseptual*. *American Political Science Review*, 63(3), 885–901.

Wahab, A. (2004). *Manajemen Pendidikan: Teori, Konsep, dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Jurnal

Andriyani, N., & Wulandari, A. (2020). Dampak digitalisasi pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15(2), 105–115.

Fauzi, F., & Harahap, A. (2022). Analisis kendala dalam implementasi aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 8(1), 45–57.

Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236. https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001

Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1

Lestari, T., & Sulistyo, A. (2023). Kecepatan pelayanan administrasi BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN: Studi perbandingan. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 220–233.

Misuraca, G., Codagnone, C., & Rossel, P. (2011). From practice to theory and back to practice: Reflexivity in measurement and evaluation for evidence-based policy making in the information society. *Government Information Quarterly*, 28(1), 68–81. https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.009

OECD. (2014). *OECD Digital Government Toolkit*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development. Diakses dari https://www.oecd.org/gov/digital-government/

Prasetyo, M. (2020). Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan: Studi implementasi aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 16(2), 75–83.

Putra, M., & Zulkifli, R. (2020). Penerimaan masyarakat terhadap digitalisasi pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Sosial dan Teknologi*, 6(4), 89–99.

Rahmawati, S., & Hermawan, A. (2024). Peran aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Kebijakan Publik dan Teknologi*, 11(2), 134–146.

Setiawan, D., & Prasetyo, B. (2021). Analisis implementasi aplikasi Mobile JKN dalam proses administrasi klaim BPJS Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 18(1), 57–72.

Suryani, R., & Pramono, T. (2021). Implementasi teknologi dalam layanan publik kesehatan: Studi tentang aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Teknologi dan Kesehatan*, 12(1), 54–60.