

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Dwiyanto, Agus. (2011). Manajemen Pelayanan Publik Peculi, Inklusif. dan kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah mada University Press.
- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya, Yogyakarta: Gaya Media.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. Kepuasan Pelayanan Jasa. Jakarta: Erlangga
- Litjan Poltak Sinambella, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (2002). Bentuk-bentuk Pelayanan Publik, Jakarta: Bumi Aksara.
- Meleong, Ilexy J. (2005). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Pasuraman, dkk. 2001. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan. Jakarta: Bumi Aksara.

### Skripsi

- Mutia Kumala sari(2021). Hubungan Kualitas layanan pada aplikasi Mobile jkn pada tingkat kepuasan peserta BPJS kesehatan kota jambi.
- Senja narmansyah (2022). Analisis pemanfaatan sistem informasi Jkn mobile di kota Makassar.
- Pratiwi Hanjayani putri (2019). Analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile jkn Badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan Dengan menggunakan model Unified Theori of Acceptance And Use of Thechnology.
- Fransiska Natalia Pratama (2022). Analisis penerimaan layanan digital (JKN Mobile,CHIKA DAN PANDAWA) di kota Palembang.

### Jurnal

- Herlinawati (2021), Lilis banowati, Devi Revilia. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran online pada aplikasi mobile JKN, Jurnal Kesehatan 10 (1) Juni 2021 (78-84).
- Samsul bahri, Amri, Atikah atmi siregar (2022). Analisis kualitas pelayanan aplikasi JKN mobile BPJS kesehatan menggunakan mode service quality (servqual), Industrial Engineering Journal Vol.11 No.1.

Rika Rinjani1 Nurhaliza sar (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam, Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol. 8, No. 2.

### **Internet**

<https://www.finansialku.com/mobile-jkn/>

<https://indonesiabaik.id/infografis/mobile-jkn-akses-layanan-kesehatan->

<https://tubankab.go.id/entry/apa-saja-manfaat-aplikasi-mobile-jkn-kis>

<https://krakataumedika.com/info-media/artikel/aplikasi-mobile-jkn-bpjs->

<https://jatengprov.go.id/beritadaerah/peserta-jkn-kis-dipermudah-dengan-aplikasi-mobile-jkn/>

<https://bakri.uma.ac.id/pengertian-kualitas-pelayanan/>

### **UNDANG-UNDANG DASAR**

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik