

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Abdurahmat. (2008). *Efektivitas Organisasi*. Edisi Pertama. Jakarta: Airlangga.
- Akadol, J. (2020). *Budaya Hukum Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arikunto S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- A.S. Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Asfi Manzilati. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode dan Aplikasi*. Malang: UB Press.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar administrasi kesehatan* (Edisi ketiga). Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Beni. (2016). *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Jakarta Pusat: Taushia.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Entjang. (2000). *Ilmu kesehatan masyarakat*. Jakarta: Citra Aditya.
- Gibson, L.J. (2000). *Organisasi, Terjemahan*. Jakarta: Erlangga.
- Gie, The Liang. (1989). *Ensiklopedi Administrasi*. Jakarta: PT. Air Agung Putra.
- Katharina, R., & Jaweng, R. N. E. (2020). *Pelayanan publik pemerintahan digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kriyantono, R. (2009). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Mandagi, M. (2023). *E-government Dalam Konteks Pelayanan Publik*. Klaten: Lakeisha.

- Mamik. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moh. Pabundu Tika. (2015). *Metode Penelitian Geografi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2015). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muasaroh. (2010). *Aspek-aspek Efektifitas studi Tentang Efektifitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP*. Universitas Brawijaya Malang.
- Noor, J. (2017). *Metodologi Penelitian “Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah”*. Jakarta: Kencana.
- Notoadmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Reneka Cipta.
- Poerwadarminta, W. J. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Rahayu, A. Y. S., et al. (2020). *Pelayanan publik dan e-government: Sebuah teori dan konsep*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Ratna, N. K. (2010). *Teori, Metode, dan Teknik Penelitian Sastra*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rofiah, C. (2023). *Metode Penelitian Studi Kasus: Konsep, Paradigma, Desain Penelitian*. Malang: Literasi Nusantara.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.

- Siagian, S. P. (2001). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja* (Cetakan Pertama). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sinambela, Lijan poltak. (2008). *Reformasi pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-27. Bandung: Alfabeta.
- Surakhmad, Winarno. (2004). *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Bandung: Tarsito.
- Susniwati, & Kushendar, D. H. (2023). *Administrasi Digital*. Indramayu: Penerbit Adab
- Sutrisno, E. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Jl. Tandra Raya No.23 Rawa Mangun : Jakarta

2. Jurnal

- Abidin, Z., & Yacob, S. (2022). Kualitas Layanan Mobile Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Bpjs Kesehatan Kota Jambi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(5), 845-896.
- Alim, A., Goo, D. H. J., & Adam, A. (2019). Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas : Studi Deskriptif pada Masyarakat di Puskesmas Moanemani Kabupaten Dogiyai. *Jurnal Kesehatan*, 7(3), 119-127.
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, M. I. (2021). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292-305.
- Antasari, K. C., & Yaniartha S, P. D. (2015). Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Penggunaan Teknologi Informasi Pada Kinerja Individual

- Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana*, 10(2), 354-369.
- Eprilianto, D. E., Kartika Sari, Y. E., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *Journal of Public Sector Innovations*, 4(1), 30-37.
- Hariyati, A. M. S., Nurayuni, I., Sa'diyah, I. S., Herawati, A. R., & Kismartini, K. (2022). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak). *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 4(3), 203-208.
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2).
- Hussein, S., Shiddieqy, H. A., & Mubarak, M. K. (2022). Analisis Manajemen Syariah Peran Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (Bpjs Kesehatan) Kantor Cabang Kota Bogor. *Sahid Business Journal*, 2(01), 79-90.
- Irawan, R. A., & Fanida, E. H. (2017). Penerapan Electronic Government Melalui Sistem Layanan Surat Keterangan Elektronik (E-Suket) di Kelurahan Pojok Kecamatan Mojovento Kota Kediri. *Jurnal Administrasi Publik*, 1-7.
- Kamillia, W. I., Wahyuni, S., Putri, I. F., & Nofirza, N. (2022). Implementasi Governansi Digital Melalui Aplikasi Jkn Mobile Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Bukittinggi. In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENDIDIKAN, BAHASA, SASTRA, SENI, DAN BUDAYA*, 1(2).
- Komala, R., & Firdaus, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *J. Ilmu Manaj. dan Bisnis Islam*, 6(2), 188-199.

- Komariah, S. (2015). Fungsi badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Terhadap Jaminan Kesehatan Masyarakat Di Desa Kapur Kecamatan Sungai Raya. *Jurnal S-1 ilmu Sosiologi*, 4(3), 2-5.
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas Mobile JKN Bagi Masyarakat: Literature Review. *In Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (pp. 64-69).
- Lubis, B. O., Salim, A., & Jefa, J. (2020). Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire. *Jurnal SAINTEKOM*, 10(1).
- Luthfia, A. (2018). Analisis Faktor Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Desa Pasireurih. *HEARTY: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2).
- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971-979.
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1–13.
- Rahayu, F. S., Apriliyanto, R., & Putro, Y. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(1), 34-46.
- Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209-223.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(01), 22-36.

- Safarah, A., & Fanida, E. H. (2023). Efektivitas Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 2097-2106.
- Suhadi, S., Jumakil, J., & Irma, I. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice")*, 13, 262-267.
- Suhadi, J., & Kamrin, I. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11-22.
- Wulandari, C., Ahmad, L., & Saptaputra, S. (2016). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Langara Kecamatan Wawonii Barat Kabupaten Konawe Kepulauan Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Unsyiah*, 1(3).
- Wulandari, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98-107.
- Yuliasuti, H., & Jawahir, M. (2023). Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Langit Biru*, 4(01), 28-40.
- Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 3(2), 127-132.

3. Website

- Nurrahmi, S. (2019). Mobile JKN: Cara Pakai dan Fitur Aplikasi BPJS Kesehatan. Diakses pada 21 Juni 2024. <https://www.finansialku.com/mobiledariFinansialku.com:jkn/#:~:text=Mo>

[bile%20JKN%20\(Jaminan%20Kesehatan%20Nasional, Penyelenggaraan%20Jaminan%20Sosial\)%20Kesehatan%20Indonesia](#)

Putatgede.kendalkab.go.id. (2022). BPJS - Kelebihan dan Kemudahan Aplikasi Mobile JKN. Diakses pada 20 Juni 2024.
<https://putatgede.kendalkab.go.id/kabardetail/VmNLVEtiMzAvTnIrS2E2RlJuTzFIQT09/bpjs---kelebihan-dan-kemudahan-aplikasi-mobile-jkn.html>

World Bank. (2015). E-Government. Diakses pada 20 Juni 2024.
<https://www.worldbank.org/en/topic>

4. Produk Hukum

1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
6. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan.