

DAFTAR PUSTAKA

- Ady. (2016). 8 Masalah Penghambat Jaminan Kesehatan Nasional. Diambil dari hukumonline.com website:
<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt57bd0ba444be5/8-masalah-penghambat-jaminan-kesehatan-nasional>
- Andi, F. A. (2015). Analisa Desain Program Jaminan Kesehatan Nasional dalam Rangka Menuju Jaminan Kesehatan Semesta. *Kajian Ekonomi dan Keuangan*, 19(1), 63–78.
- Angguna, Y. P., Gani, A. Y. A., & Sarwono. (2015). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan UKM Kota Malang. *Administrasi Publik*, 3(1), 80–88.
- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *E-Journal UNIMUS*, 2(3), 1105–1116.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arischa, S. (2019). Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Universitas Riau*, 6(1), 1–15. Diambil dari <http://weekly.cnbnews.com/news/article.html?no=124000>
- Arofah, S., & Lituhayu, D. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Di Kecamatan Kaliwungu. *Journal of Public Policy and Management Review* 9.1, 9(1), 283–295.
- Azis, H. A. (2008). *Integrasi e-Government: Tantangan, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Seminar Pelayanan Publik dan E-government.
- Azzahrah, F., Adian, Y. A. P., & Budiarto, W. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Health berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya). *Jurnal Kesehatan*, 11(3), 395–403. Diambil dari <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- Chaharani, N. A., Adi, T. P., & Hasmi, D. L. (2020). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO) Dalam Perspektif E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 55–112. <https://doi.org/10.31258/jkp.11.2.p.83-88>

- Hasannudin, & Wokas, H. R. N. (2014). Analisis Efektivitas dan Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah di Provinsi Maluku Utara. *Jurnal Accountability*, 3(1), 56–65.
- Heffy, M. (2009). Reformasi Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governance. *Jurnal Borneo Administrator*, 5(2), 1–16.
- Ichsani, F., & Hartono, S. (2020). Analysis Of Satisfaction Of National Health Insurance JKN Participants Through Quality Of Mobile Services and Confidence Mediated by Decision to Choose Mobile JKN Service On BPJS Kesehatan Of Pekanbaru. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 1(3), 262–269. <https://doi.org/10.31933/DIJEMSS>
- Ihsan, H. (2015). Validitas Isi Alat Uukur Penelitian: Konsep Dan Panduan Penilaiannya. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 13(3), 173–179. <https://doi.org/10.17509/pedagogia.v13i3.6004>
- Julitawaty, W. (2021). *Manajemen Komunikasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Kadir, A. (2020). *Fenomena Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik di Indonesia*. Medan: CV. Dharma Persada.
- Karlina, R. (2020). Manajemen Publik Kantor Desa Pamarunan Dalam Memberikan Pelayanan Satu Atap Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Pemerintahan*, 9(2), 57–66.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Kowaas, A. S., Pioh, N., & Kumayas, N. (2017). Efektivitas Pelaksanaan Tomohon International Flower Festival Di Kota Tomohon. *Jurnal Eksekutif*, 2(2), 1–11.
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–9.
- Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17–21. Diambil dari <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>
- Masyita, S. (2016). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat

- Untuk Pembuatan E-Ktp Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros. *Jurnal Imiah BONGAYA (Manajemen & Akuntansi)*, 1(1), 236–249.
- Muallidin, I. (2015). *Konsep , Kerangka Pikir dan Nilai E-Government dan E-Service*. 1–20. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.26828.92801>
- Mulyadi, D. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Mulyadi, I. (2016). Antrean Pasien BPJS Harus Cepat Dicarikan Solusi. Diambil dari mediaindonesia.com website: <https://mediaindonesia.com/humaniora/42663/antrean-pasien-bpjs-harus-cepat-dicarikan-solusi>
- Nasution, F. H. (2016). Peran Administrasi Perkantoran Dalam Dunia Bisnis. *Jurnal Warta Dharmawangsa*, (49).
- Novitasari, D. E., Arso, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2018). Analisis Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan Dan Pelayanan Informasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6(5), 39–51.
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Publick Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 01–13. <https://doi.org/10.36090/jipe.v1i1.188>
- Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peranginangin, L. S. U. (2014). Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Kawasan Konservasi. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 18(1), 66–78.
- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2017). Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang (Studi Kasus pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Spondol). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 416–430.
- Prakoso, S. B. (2015). Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang. *Economics Development Analysis Journal*, 4(1), 73–81. <https://doi.org/10.15294/edaj.v4i1.14805>
- Pratiwi, R. E., Anwar, & Suryawati, D. (2013). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan Di Puskesmas Sumbersari*. 15–17. Diambil dari <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/58985>

- Putri, N. E. (2014). Efektivitas Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui BPJS dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin di Kota Padang. *Tingkap*, 10(2), 175–189. [https://doi.org/10.1016/S1697-2600\(13\)70010-3](https://doi.org/10.1016/S1697-2600(13)70010-3)
- Rahman, F., Pujianti, N., Anhar, V. Y., & Sari, A. R. (2015). The Implementation of BPJS Health Program at Public Health Center Martapura in Banjar Regency. *International Refereed Journal of Engineering and Sciens (IRJES)*, 4(4), 26–28.
- Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Risna. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir). *JOM FISIP*, 5(1), 1–10.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 165–178.
- Saryoko, A., Hendri, & Sukmana, S. H. (2019). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Komputer dan Informatika*, 21(2), 157–166. <https://doi.org/10.31294/p.v21i2.5412>
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunardi, Ruhyanuddin, F., & Zuhdi, O. (2018). Pengalaman Peserta JKN Terhadap Pelayanan BPJS di Kota Malang. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Malang*, 9(2), 134–139.
- Thoha, M. (2014). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Widyasari, S. A. N. P., Yashinta, P. N., & Wirantari, I. D. A. P. (2019). Implementasi Program Mobile JKN Dalam Memberikan Pelayanan Pengguna KIS di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karangasem. *Jurnal*

Citizen, 1(1), 1–9.

Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).

Wulandari, A., Sudarman, & Ikhsan. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>