

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, F., & Sadat, A. (2020). MODEL PELAYANAN PUBLIK TERHADAP REFORMASI BIROKRASI. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 1(1).  
<https://doi.org/10.35326/jsip.v1i1.525>
- Abdhul, Y. (2022). *Prinsip Pelayanan Publik: Pengertian, Jenis dan Contoh*. Deepublish.
- Afrizal, D. (2019). PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1).  
<https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.6>
- Agustina, R., Dartanto, T., Sitompul, R., Susiloretni, K. A., Suparmi, Achadi, E. L., Taher, A., Wirawan, F., Sungkar, S., Sudarmono, P., Shankar, A. H., Thabrany, H., Susiloretni, K. A., Soewondo, P., Ahmad, S. A., Kurniawan, M., Hidayat, B., Pardede, D., Mundiharno, ... Khusun, H. (2019). Universal health coverage in Indonesia: concept, progress, and challenges. *The Lancet*, 393(10166), 75–102. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31647-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31647-7)
- Ariyanto, R., Rohadi, E., & Lestari, V. A. (2020). The effect of information quality, system quality, service quality on intention to use and user satisfaction, and their effect on net benefits primary care application at primary health facilities in Malang. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 732(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/732/1/012084>
- Aspers, P., & Corte, U. (2019). What is Qualitative in Qualitative Research. *Qualitative Sociology*, 42(2), 139–160. <https://doi.org/10.1007/s11133-019-9413-7>

- Asyari, S. V. U. Al, & Budiarsih, B. (2022). ANALISIS KEWAJIBAN KEPESERTAAN SISTEM BPJS KESEHATAN. *Bureaucracy Journal : Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(1).  
<https://doi.org/10.53363/bureau.v2i1.144>
- Bakar, A. (2020). HAKEKAT PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Perspektif*, 13(2), 81–87.
- Basuki, E. W., & Herawati, N. R. (2016). Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan di Kota Semarang. *Journal of Politic and ...*
- BPJS Health. (2018). *Program Management and Financial Report of the JKN programme*.
- Brandler, S., & Roman, C. P. (2020). Qualitative Research Methods. Dalam *Handbook of Research Methods in Public Administration*.  
<https://doi.org/10.1201/9781420013276-17>
- Burnard, P., Gill, P., Stewart, K., Treasure, E., & Chadwick, B. (2008). Analysing and presenting qualitative data. *British Dental Journal*, 204(8), 429–432.  
<https://doi.org/10.1038/sj.bdj.2008.292>
- Cropley, A. (2019). *Introduction to Qualitative Research Methods* (hlm. 118).  
researchgate.net.
- Darmawan, I. R., & Thabrany, H. (2017). Refleksi Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional pada Pelayanan Kedokteran Gigi di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Tangerang Tahun 2017. Dalam *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia* (Vol. 6, Nomor 3).

- Dewi, L. O. A. (2022). EVALUASI TINGKAT PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL BPJS DALAM PERSPEKTIF HAM. *JURNAL PARADIGMA: Journal of Sociology Research and Education*, 3(1).  
<https://doi.org/10.53682/jpjsre.v3i1.3907>
- Djamba, Y. K., & Neuman, W. L. (2002). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. Dalam *Teaching Sociology* (Vol. 30, Nomor 3).  
<https://doi.org/10.2307/3211488>
- Djiko, R., & H. S. Tangkau, C. (2018). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI KABUPATEN HALMAHERA UTARA. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1).  
<https://doi.org/10.31506/jap.v9i1.4738>
- Fuady, A., Houweling, T. A. J., Mansyur, M., Burhan, E., & Richardus, J. H. (2020). Cost of seeking care for tuberculosis since the implementation of universal health coverage in Indonesia. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05350-y>
- Genton, B. (2002). E-health: Telemedicine for travellers . *Medecine et Hygiene*, 60(2391), 934–939. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-0037042390&partnerID=40&md5=1a9a4472f943b7e1b58b01fe77938c66>
- Gupta, K. S., & Rokade, V. (2016). Importance of Quality in Health Care Sector: A Review. *Journal of Health Management*, 18(1), 84–94.  
<https://doi.org/10.1177/0972063415625527>
- Habibie, Widya Leksmanawati, Sudarsono, Hardjosoekarto, Azhar, K. (2017). Health Reform in Indonesia towards Sustainable Development Growth (Case

- Study on BPJS Kesehatan, Health Insurance in Indonesia). *Review of Integrative Business and Economics Research*, 6(3), 375–383.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya - Bina Darma e-Journal. Dalam *Book*.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasan, N. (2019). Implementasi Pelayanan Kesehatan Kepada Penerima Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(4).
- Hearld, L. R., & Alexander, J. A. (2015). *Leadership transitions in multisectoral health care alliances : Implications for member perceptions of participation value*. 40(4), 274–285. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000029>
- Hillebrand, J. D., & Berg, B. L. (2000). Qualitative Research Methods for the Social Sciences. *Teaching Sociology*, 28(1), 87. <https://doi.org/10.2307/1319429>
- Hollnagel, E., Braithwaite, J., & Wears, R. L. (2013). *Resilient Health Care*. CRC Press.
- Huberman, A., & Miles, M. (2012). Understanding and Validity in Qualitative Research. *The Qualitative Researcher's Companion*, 62(3), 36–64. <https://doi.org/10.4135/9781412986274.n2>
- Isyana Deviprameswari. (2023). PROPOSED ADDITIONAL HEALTH INSURANCE SCHEME AS SUPPLEMENTARY EMPLOYEE BENEFIT : CASE STUDY FOR PUBLIC SERVANTS IN INDONESIA. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and*

*Sharia Administration (IJEBAAS)*, 3(1).

<https://doi.org/10.54443/ijebas.v3i1.500>

Jenkins, M. (2014). *Changes in The Delivery of Public Services*. November.

Juniati, Z. (2022). Implementasi Kebijakan BPJS Kesehatan dalam Meningkatkan

Jaminan Kesehatan Nasional di Kabupaten Aceh Timur. *ASIA-PACIFIC*

*JOURNAL OF PUBLIC POLICY*, 8(2).

<https://doi.org/10.52137/apjpp.v8i2.128>

Khariza, H. A. (2015). Program Jaminan Kesehatan Nasional : Studi Deskriptif

Tentang Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Keberhasilan

Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam *Kebijakan dan*

*Manajemen Publik* (Vol. 3, Nomor 1).

Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah

Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 7(1).

Lamadang, S. I., Razak, A., & Ruseng, S. (2019). IMPLEMENTASI JAMINAN

KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI KABUPATEN BUOL. *Jurnal*

*Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(3).

<https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i3.8826>

Lestari, Sugiharti, S. (2019). Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Dalam Pelayanan

Kesehatan Ibu Di Tujuh Kabupaten / Kota Di Indonesia Health Insurance

Utilization on Maternal Health Services in Seven Districts of Indonesia. *Jurnal*

*Ekologi Kesehatan*, 18(2), 111–121.

Lim, M.-K. (2005). Transforming Singapore health care: public-private

partnership. *Annals-Academy of Medicine Singapore*, 34(7), 461.

- Listiani, R., Pebriyanti, A., Fawwaz, M., & Istanti, N. D. (2022). ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL : a Systematic Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(4).
- Maidin, A., & Palutturi, S. (2016). Kajian Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional Lintas Provinsi (Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Barat) Tahun 2014. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 05(03).
- Mayori, Z., & Narundana, V. T. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, 2(1).  
<https://doi.org/10.57084/jmb.v2i1.646>
- Misnaniarti, M., & Destari, P. K. (2018). Aspek Penting Akreditasi Puskesmas dalam Mendukung Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*.  
<https://doi.org/10.22435/jpppk.v2i1.35>
- Mustikasari, A. P. (2021). BPJS Kesehatan Memberikan Jaminan Kesehatan Terhadap Pasien Atau Masyarakat. *Yustitiabelen*, 7(2).  
<https://doi.org/10.36563/yustitiabelen.v7i2.304>
- Napitupulu, R., Eryanto, H., & Santoso, B. (2023). Employee Performance of the Social Security Agency of Health in Indonesia. *Quality - Access to Success*, 24(196). <https://doi.org/10.47750/QAS/24.196.16>
- Nardia, S. U., & Sjaaf, A. C. (2021). Policy Implementation Performance Related to the Procurement of PRB Drugs in the Subdistrict Primary Healthcare Center Pharmacy and PRB Pharmacy in Central Jakarta Quarter I, II, and III of 2019.

*Journal of Indonesian Health Policy and Administration*, 6(1).  
<https://doi.org/10.7454/ihpa.v6i1.4281>

Nilamsuri, R. D. (2018). Optimalisasi Kemudahan Pelayanan Investasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Batam. Dalam *(Doctoral dissertation, Universitas Internasional Batam)*. (Nomor 2009).

Nirmalasari, M. Y., & Safriantini, D. (2019). Analisis Implementasi Integrasi Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta ke Program Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Palembang dari Sisi Stakeholder. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, 8(3).

Novick, G. E. (2017). Health Care Organization and Delivery in Argentina: A Case of Fragmentation, Inefficiency and Inequality. *Global Policy*, 8, 93–96.  
<https://doi.org/10.1111/1758-5899.12267>

Nur Hanisa, A., & Hildawati. (2021). ANALISIS PRINSIP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN SUKAJADI KECAMATAN DUMAI KOTA KOTA DUMAI. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 3(2).  
<https://doi.org/10.36917/japabis.v3i2.44>

Rhatigan, J. J. (2004). Health Systems and Health Care Delivery. *Hunter's Tropical Medicine and Emerging Infectious Disease*, 1, 214–218.  
<https://doi.org/10.1016/B978-0-323-55512-8.00028-4>

Rizal, S., Tinus, A., & Widodo, R. (2018). PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK TENTANG BPJS KESEHATAN DI KELURAHAN PURWOSARI KECAMATAN

PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN. *Jurnal Civic Hukum*, 3(1).  
<https://doi.org/10.22219/jch.v3i1.7732>

Rosika, C., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang. *COMSERVA Indonesian Journal of Community Services and Development*, 2(09).  
<https://doi.org/10.59141/comserva.v2i09.587>

Sadi, T. (2017). Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Lex Et Societatis*, 5(6).

Saleh, C., & Umiyati, S. (2020). Quality of public services in healthcare sector: A study of BPJS inpatient poly facility in regional public hospital Surabaya. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 13(4).

Sinaga, E. S. S., Ika Rahma Ginting, Kusumaratna, R. K., & Marthias, T. (2021). Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Provinsi DKI Jakarta, Indonesia. *Skripsi*, 10(03).

Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13(2).

Syaid, A. (2023). PEMBERLAKUAN INPRES NO. 1 TAHUN 2022 TENTANG OPTIMALISASI PELAKSANAAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DALAM RANGKA MENYEHATKAN BPJS KESEHATAN. *Jurnal Hukum to-ra : Hukum Untuk Mengatur dan Melindungi Masyarakat*, 9(1). <https://doi.org/10.55809/tora.v9i1.165>

Usman, C. (2016). Analisis Pengelolaan Bpjs Kesehatan Dalam Perspektif



Ekonomi Islam (Studi Kasus Bpjs Kesehatan Makassar). Dalam *UIN Allauddin Makasar*.

Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, 01(14).

Wenang, S., Schaefer, J., Afdal, A., Gufron, A., Geyer, S., Dewanto, I., & Haier, J. (2021). Availability and Accessibility of Primary Care for the Remote, Rural, and Poor Population of Indonesia. *Frontiers in Public Health*, 9. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.721886>

Widowati, L., Sampurno, O. D., Siswoyo, H., Sasanti, R., Nurhayati, N., & Delima, D. (2020). Kajian Kebijakan Pemanfaatan Obat Tradisional Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 23(4). <https://doi.org/10.22435/hsr.v23i4.3379>

Wijaya, S. (2018). ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL BERDASARKAN ANGGOTA KEPESERTAAN BPJS (STUDI DI PUSKESMAS WIYUNG, KOTA SURABAYA TAHUN 2017). *Jl-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 1(2). <https://doi.org/10.33006/ji-kes.v1i2.108>

Wijayani, R. W. (2018). Dampak Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Kinerja Keuangan Rumah Sakit Vertikal Kementerian Kesehatan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, 7(3). <https://doi.org/10.22146/JKKI.12090>