

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, W., Dahlia, D., Putrianti, E., Wisdaningrum, O., Putranto, P., & Yanuarisa, Y. (2024). Penguatan Good Governance: Pengalaman Penerapan Electronic Government Pemerintah Daerah Di Indonesia. *Jurnal Aktiva : Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6(2), 116–131.
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2021). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292–305. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)
- Anggara, S. (2018). *Kebijakan Publik*. CV. Pustaka Setia.
- Annisa, N., Pradana, D. S., & Suharso, W. (2020). Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability. *Jurnal Repositor*, 2(12). <https://doi.org/10.22219/repositor.v2i12.511>
- Arikunto, S. (2018). *Dasa-Dasar Evaluasi Pendidikan* (Restu Damaryanti, Ed.; Edisi 3). Bumi Aksara.
- Bahar, S., Mananohas, M. L., & Montolalu, C. (2018). Model Sistem Antrian dengan Menggunakan Pola Kedatangan dan Pola Pelayanan Pemohon SIM di Satuan Penyelenggaraan Adminstrasi SIM Resort Kepolisian Manado. *D’CARTESIAN*, 7(1). <https://doi.org/10.35799/dc.7.1.2018.19549>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo. <https://books.google.co.id/books?id=0wfQnzlfnwMC>
- Berliana Wijaya, L., & Surya, N. T. (2021). *Evaluasi Penggunaan Mobile Jkn Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Di Era Revolusi Industri 4.0 Di Puskesmas Sibela Surakarta*.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Data Fasilitas Kesehatan*. <https://faskes.bpjs-kesehatan.go.id/aplicares>
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, 3(3). <https://doi.org/10.35790/ebm.3.3.2015.10456>
- Crespo, C., Ripoll, V., Tamarit, C., & Valverde, R. (2018). Institutional characteristics and managers’ perceptions of accounting information: impact on e-government use and organisational performance. *Revista Espanola de Financiacion y Contabilidad*, 47(3), 352–365. <https://doi.org/10.1080/02102412.2017.1416743>
- Fitriyah, Y., Fitriana, S. M., & Khotimah, N. U. (2023). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online di Puskesmas Kasihan II Bantul. *Prosiding Seminar Nasional Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan*, 1(2).
- Hadi, K., Asworo, L., & Taqwa, I. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1). <https://doi.org/10.31000/jgcs.v4i1.2438>
- Hajaroh, M. (2019). Pohon Teori Evaluasi Kebijakan Dan Program (Metode, Nilai dan Menilai, Penggunaan). *FOUNDASIA*, 9(1). <https://doi.org/10.21831/foundasia.v9i1.26149>

- Handasari, S. P., Wulandari, R., & Haikal, H. (2024). Evaluation of the Usability and User Experience of the Jaminan Kesehatan Nasional Mobile Application in Indonesia. *Healthcare Informatics Research*, 30(4), 324–332. <https://doi.org/10.4258/hir.2024.30.4.324>
- Hanjani, A., Lina Arifianti, D., Febrinaharnum, H., & Anitasari, Y. (2023). Evaluasi Implementasi E-Government pada Sistem Layanan Kesehatan Digital: Studi pada Aplikasi JakSehat. In *Humaira Febrinaharnum dan Yuli Anitasari/ JIAP* (Vol. 9, Issue 3).
- Haque, S., & Pathrannarakul, P. (2013). E-Government towards good governance: A global appraisal. *Journal of E-Governance*, 36(1). <https://doi.org/10.3233/gov-120328>
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi). In *Gava media*.
- Hayat. (2018). Buku Kebijakan Publik. *Intrans Publishing, September*.
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021a). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1). <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021b). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1). <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021c). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1). <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Huda, M., & Yunas, N. (2016). The Development of e-Government System in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 08(01). <https://doi.org/10.21787/jbp.08.2016.97-108>
- Indrajit, R. E. (2002). Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital. Andi.
- Irawan, B. (2017). STUDI ANALISIS KONSEP E-GOVERNMENT: SEBUAH PARADIGMA BARU DALAM PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1). <https://doi.org/10.30872/jp.v2i1.351>
- Isabella S, A. D., & Asriwati. (2024). Implementasi Penggunaan Antrian Online Melalui Aplikasi Jkn Mobile Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Camatha Sahidya Tahun 2024. 5.4, 10658–10671.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pub. L. No. 63, Republik Indonesia (2003).
- Kresnowati L. (2022). Arahan Direktur JAMPELKES BPJS Kesehatan Tahun 2022. BPJS Kesehatan
- Lintjewas, O., Tulus, F., & Egeten, M. (2016). Evaluasi Kebijakan Pemberian Bantuan Pengembangan Usaha Mina Perdesaan di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 2.
- Maharani, C., Afief, D. F., Weber, D., Marx, M., & Loukanova, S. (2019). Primary care physicians' satisfaction after health care reform: A cross-sectional study from two cities in Central Java, Indonesia. *BMC Health Services Research*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4121-2>
- Mariam, M., & Kudus, I. (2022). Analisis penerapan electronic government (e-gov)

- di desa sekarwangi kecamatan soreang kabupaten bandung. *Neo politea*, 3(2). <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v3i2.1081>
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020933593>
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik (W. Gunawan, Ed.; Edisi 1). UNPAD Press.
- Mursyidah, L. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. In *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-97-1>
- Nasution, A. F. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (M. Albina, Ed.). CV. Harfa Creative.
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1). <https://doi.org/10.36090/jipe.v1i1.188>
- Nurfitria, D., Nureni, N., & Utami, I. T. (2017). Analisis antrian dengan model single channel single phase service pada stasiun pengisian bahan bakar umum (spbu) i gusti ngurahrai palu. *Jurnal ilmiah matematika dan terapan*, 12(2). <https://doi.org/10.22487/2540766x.2015.v12.i2.7906>
- Nurussufiah, F. F., Karimah, U., Khodijah, S., & Hidayah, U. (2022). Penerapan Media Sosial Sebagai Media Pemasaran Online Di Era Globalisasi. *Development: Journal of Community Engagement*, 1(2). <https://doi.org/10.46773/djce.v1i2.329>
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Alfabeta. https://www.scribd.com/embeds/596579214/content?start_page=1&view_mode=scroll&access_key=key-fFexxf7r1bzEfWu3HKwf
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 39 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengendalian Dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan, Pub. L. No. 39, 1 (2006).
- Prabowo, R., Setiawan, F., Wibowo, J. M., Oktarina, R., & Rahmadia, N. A. (2022). Evaluasi Kebijakan Pendidikan. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(8). <https://doi.org/10.58344/jii.v1i8.298>
- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>
- Prima Putra, W., & Leviza, J. (2020). *ARBITER: Jurnal Ilmiah Magister Hukum Analisis Yuridis Atas Penggabungan PT Taspen (Persero) dan PT Asabri (Persero) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial* Juridical Analysis of the Merger of PT Taspen (Persero) and PT Asabri (Persero) at the Social Security Organizing Agency (Vol. 2, Issue 1). <http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/arbitr>
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN Di Kota Malang. *Jurnal ilmiah publika*, 9(1), 1–13.
- Putri, M. A. F., Wijaya, A. S. W., & Supriliyani, N. W. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang

- Denpasar). *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(2), 42–54.
<https://ijespjournal.org/index.php/shkr>
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*. <https://doi.org/10.1109/ICMENS.2005.96>
- Sari, D. N. I., Maulvi, T. R., & Wahab, S. (2021). Evaluasi Implementasi Aplikasi Primarycare (Pcare) Guna Menunjang Pengklaiman BPJS di Klinik dr. Alfred Majalaya. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(11).
<https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i11.234>
- Silvia, H., & Gunawan, E. (2024). Evaluation of The Use of The Mobile JKN Application to Improve Outpatient Online Registration at Jampangkulon Hospital. *International Journal of Advanced Multidisciplinary*, 3(1), 113–118.
<https://doi.org/10.38035/ijam.v3i1>
- Simatupang, K. A., & Dompok, T. (2022). Implementasi Program E-Filing dalam Upaya Peningkatan Kualitas E-Government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. *SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(2).
- Simbolon, P., Saragih, P., & Nonifili Harefa, J. (2024). Hubungan Pengetahuan dengan Penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Journal of Health Science and Technology*, 5(2), 99–107.
<https://doi.org/10.53861/lontarariset.v5i2>
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik* (Edisi 1). Bumi Aksara.
- Siti Shofiah, E. B. D. P. K. H. S. N. Z. S. N. N. A. F. D. D. A. W. N. A. M. F. J. L. P. T. R. H. (2023). *Dasar-Dasar Evaluasi Pembelajaran* (Sarwandi, Ed.). PT. Mifandi Mandiri Digital.
- Situmorang, B. (2022). Utilization of The Mobile Application of National Health Insurance (JKN) To Increase The Effectiveness of Services BPJS Insurance In Sibolga. *Science Midwifery*, 10(5).
<https://doi.org/10.35335/midwifery.v10i5.883>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. ALFABETA.
https://www.scribd.com/embeds/391327717/content?start_page=1&view_mode=scroll&access_key=key-ffexxf7r1bzEfWu3HKwf
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1). CV. ALFABETA.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. CV. ALFABETA.
<https://www.scribd.com/document/699523859/Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-Dan-r-d-Sugiyono-2020>
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan). In *eprints.walisongo.ac.idD KEPUSTAKAANJurnal JPM IAIN Antasari Vol, 2014•eprints.walisongo.ac.id*. CV. Alfabeta.
<https://id.scribd.com/document/709919745/metode-penelitian-pendidikan-sugiyono-2021>
- Suhadi, S., Jumakil, J., Kamrin, K., & Irma, I. (2022). DAMPAK PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP PELAYANAN BPJS. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11–22. <https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977>
- Surya Hudaya, E., Djadjuli, R. D., & Henriyani, E. (n.d.). Kualitas Pelayanan

- Administrasi Oleh Perangkat Di Kantor Kepala Desa Mekarjadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis.
- Syah, T. A. (2019). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Semarang. *Solusi*, 17(1). <https://doi.org/10.26623/v17i1.1347>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Pub. L. No. 19 (2016).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pub. L. No. 40, Undang-Undang (2004).
- Wahidah, M., Selpiaty, R., Ali, M., Sari, A. R. Y., Sahrullah, S., & Ahmad Musdalifah, S. (2025). Analysis of Kenali Promotive Preventive Implementation to Achieve the Effectiveness of Prolanis Visits in Bulukumba, 2023. *Indonesian Contemporary Nursing Journal*, 9(2), 144–154.
- Wahidah, M., Syaiful, A. R., Najib, R. O., Prasetya, I., Bakhri, A. S., Yuliana Sari, A. R., Sahraini, L. A., Adim, M. F., Rezki, M., & Edwin Jenuar, I. G. B. (2023). Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean Online melalui Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba Tahun 2022. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1). <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.140>
- Wahyuni, F. (2021). Efektivitas pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Administrativa*, 3(3).
- Wardani, D., & Isbandono, P. (2024). Efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital Dalam Menunjang Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Kelurahan Pagesangan. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 147–159. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/32935/11778>
- Wardiah, R. , I. M. D., & Lanita, U. (2022). Studi Efektivitas Aplikasi Mobile Jkn Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kota Jambi. *Jurnal Endurance*, 7(3). <https://doi.org/10.22216/jen.v7i3.1664>
- William N. Dunn. (2000). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. In *Gadjah Mada University*. https://www.scribd.com/embeds/520318603/content?start_page=1&view_mode=scroll&access_key=key-ffexxf7r1bzEfWu3HKwf
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2).
- Wowor, H. (Hetmy), Liando, D. (Daud), & Rares, J. (Joyce). (2016). Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmiah Society*, 3(20).
- Wulandari, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98–107.
- Yunita, N. P., & Aprianto, R. D. (2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government Di Indonesia : Analisis Website. *Seminar*

Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi, 2018(Sentika).

Yusuf, M. (2014). Metode Kuantitatif, Kuantitatif dan Penelitian Gabungan (Edisi 1). Kencana.

Zaenal M., & Laksamana W. (2015). Manajemen Pelayanan Publik (Beni Ahmad Saebani, Ed.; Catatan Ke-1). CV Pustaka Setia.

Zulfahmi, Badri, M., & Susanti, L. (2019). Efektivitas Media E-Government Dalam Mendukung Transparansi Informasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi, 1*(1).