

## DAFTAR PUSTAKA

- Azzahrah, F., & Amelia, L. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 59–68. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.849>
- Aprillia, B. P. P., Sela, D. R., Aurilia, H., Wibowo, K. W., & Qoiriyah, N. N. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile By . U Menggunakan Metode EUCS End User Computing Satisfaction Pada Pengguna Provider By . U di Kota Surabaya Hanif Ryandhika Ginaris Arista Pratama Universitas Pembangunan Nasional Veteran Eristya Maya Safitri b. 2(1), 106–119.
- Ardianto Intan. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jkn Di Wilayah Kota Depok Skripsi. *Skripsi*.
- Agustina, R., Gustina, R., & Amini, O. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Aakuntansi Pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin. 14(1)
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(2). <https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>
- Basith, Z. A., & Prameswari, G. N. (2020). 34957-Article Text-93255-1-10-20200318 (Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas).pdf. 4(1), 52–63.
- Evina Widianawati, Nugraheni Kusumawati, Widya Ratna Wulan, I. P. (2023). Usia, Pendidikan, dan Penggunaan Aplikasi Kesehatan Berhubungan Dengan Penerimaan Penggunaan Aplikasi Deteksi Penyakit Kronis.
- Gusmita, D., & Yunus, Y. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN) menggunakan Metode Service Quality (Studi Kasus di Telkom Witel Sumbar). *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 1. <https://doi.org/10.37034/infv2i4.70>
- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Sutawijaya, A. H. (2024). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi mobile jkn sebagai bagian pelayanan publik pada bpjs kesehatan di kota bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2), 1087–1095.
- Hartini, H., Arso, S. P., & Sriatmi, A. (2022). Analisis pelayanan rujukan pasien BPJS di RSUD chatib quzwain kabupaten sarolangun provinsi jambi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* ..., 4, 49–59. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/13940>

- Hasanah, Y., Dai, R. M., & Sari, D. S. (2021). Implementasi Kebijakan Fungsi Puskesmas Selama Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Margahayu Selatan Kabupaten Bandung. *Responsive*, 3(4), 223. <https://doi.org/10.24198/responsive.v3i4.33339>
- Iskantika, Y., & Nuryuliani. (2022). Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Servqual. *Seminar Nasional UNIBA Surakarta*, 1–12.
- Indonesia, P. P. R. (2020). Perpres Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Jaminan Kesehatan. *Jdih BPK RI*, 64, 12.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2021). Penerapan Metode Servqual Kuantitatif, P. P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- Khusna, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(2), 152–161. <https://doi.org/10.33005/jifosi.v2i2.299>
- Kinasih, S. A., Diyono, Sriwiyati, L., & Nursanti, A. L. D. (2025). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi mobile jkn di desa pandanan. 2(3), 400–404.
- Komala, R., & Firdaus, A. (2020). At-Tijarah : Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *J. Ilmu Manaj. Dan Bisnis Islam*, 6(2), 188–199. <http://jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id/index.php/attijarah>
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas Mobile JKN Bagi Masyarakat : Literature Review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESnas)*, 64–69. <https://ojs.udb.ac.id/index.php/sikenas/article/view/1665>
- Latif, A. (2020). *Kepuasan konsumen di tinjau dari jenis kelamin dan frekuensi pada mahasiswa pengguna transportasi online gojek di kota surakarta*.
- Lapau, B. (2013). *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan Prof. Dr. Buchari Lapau, dr. MPH-Google Buku*.
- News.com, T. (2020). Ikuti Perkembangan Zaman, Mobile JKN Satu Genggaman Untuk Berbagai Kemudahan Artikel ini telah tayang di Tribunnews.com dengan judul Ikuti Perkembangan Zaman, Mobile JKN Satu Genggaman Untuk Berbagai Kemudahan, <https://www.tribunnews.com/nasional/2020/09/>. *Ikuti Perkembangan Zaman, Mobile JKN Satu Genggaman Untuk Berbagai Kemudahan Artikel Ini Telah Tayang Di Tribunnews.Com Dengan Judul Ikuti Perkembangan Zaman, Mobile JKN Satu Genggaman Untuk Berbagai Kemudahan*, <https://www.tribunnews.com/nasional/2020/09/>, 2.

<https://www.tribunnews.com/nasional/2020/09/21/ikuti-perkembangan-zaman-mobile-jkn-satu-genggaman-untuk-berbagai-kemudahan>

- Narmansyah, S., Indar, Rahmadani, S., Arifin, M. A., & M Thaha, R. (2022). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 196–204. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082>
- Nihriroh, A. Z., Arifianto, D., & Zakiiyah, A. M. (2023). Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Impotance Performance Analysis. *Jurnal Smart Teknologi*, 4(2), 184–191. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JST>
- Nurul Jannah, A., Susanto, I., Putra Rakhmadani, D., & Korespondensi, P. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1491–1502. <http://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12826>
- Octavia, T., & Dafid, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 69–80. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2145>
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Peraturan Presiden. (2020). Jaminan Kesehatan. *Jdih BPK RI*, 64, 12. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/136650/perpres-no-64-tahun-2020>
- Permenkes RI No 24. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*, 151(2), 10–17.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2021). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Pida, N., Fahlevi, N., & Shafira, S. (2024). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi Mobile JKN Di UPTD Meuraxa Kota Banda Aceh. 416–425.
- Putri, D., & Maharani, C. (2023). Analysis of Service Quality JKN Mobile Application Toward Participants Satisfaction of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) Tegal Regency. *Media Ilmu Kesehatan*, 12, 289-304.
- Putriyani, R., Indriani, W., & Rahyono. (2024). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Masyarakat (Peserta) Terhadap Penerapan Aplikasi Mobile JKN. 15(1), 72–86. <https://doi.org/10.25130/sc.24.1.6>
- Rahmawati, D., Febisatria Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Aditya Lilian

- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Alamat, A., Slamet Riyadi No, J., & Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah, K. (2024). *Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN*. 2(2), 384–394. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i2.976>
- Saryoko, A., Hendri, H., & Sukmana, S. H. (2022). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 21(2), 157–166. <https://doi.org/10.31294/p.v21i2.5412>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Sayekti, N. W., & Sudarwati, Y. (2022). Analisis Terhadap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS): Transformasi Pada Bumh Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Ekonomi & Kebijakan* .... <https://dprexternal3.dpr.go.id/index.php/ekp/article/view/72>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Siboro, K., Ayu, D., Hutagaol, L., Sinaga, M., & Purba, D. E. (2024). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pengguna Mobile JKN Di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Humbang Hasundutan Tahun 2024 The Influence of E-Service Quality on BPJS Patient Satisfaction Using Mobile JKN at D*. 9(3), 241–251.
- Sulistiana, E., Kurnia, Z., & Sari, T. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Online Menggunakan Metode EUCS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sehat*, 2(1), 30–39.
- Tempo. (2018). No Title. *Peserta BPJS Kesehatan Wajib Gunakan Rujukan Online, Begini Penjelasannya, Peserta BPJS Kesehat. Wajib Gunakan Rujukan Online, Begini Penjelasannya*, <https://www.tempo.co/ekonomi/peserta-bpjs-kesehata>.
- Ummah, M. S. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Sistem Pendaftaran Online Aplikasi Mobile Jkn Di Kantor Bpjs Wonogiri. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484>

SISTEM PEMBETUNGAN TERPUSAT STRATEGI MELESTARI

Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurusan Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1(1), 1–11. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/poros/article/view/2396>

Widianawati, E., Kusumawati, N., Wulan, W. R., & Pantiawati, I. (2023). *Usia, Pendidikan, dan Penggunaan Aplikasi Kesehatan Berhubungan Dengan Penerimaan Penggunaan Aplikasi Deteksi Penyakit Kronis*.

Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2021). 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>

Yumesri, Risnita, Sudur, & Asrulla. (2024). *Etika Dalam Penelitian Ilmiah*. 15(2), 63–69

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA