

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan RI. Undang Undang Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Depkes RI; 2009.
2. Departemen Kesehatan RI. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Depkes RI; 2004.
3. Kementerian Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Kemenkes RI; 2011.
4. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang. Kepesertaan JKN-KIS Nasional dan Sumatera Barat. Padang: BPJS Kesehatan KC Padang; 2022.
5. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: KemenPAN-RB; 2009.
6. Aryani, D., & Rosinta, F. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jakarta: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. 2010;17(2):114–126.
7. Wulandari, A, Sudarman, & Ikhsan. Inovasi BPJS Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN *Innovation of Health BPJS In Giving Services To The Community : JKN Mobile Applications*. Aceh Barat: Jurnal Public Policy [Jpp@utu.Ac.Id](mailto:jpp@utu.ac.id). 2019;5(2).
8. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang. *Overview* Pengguna Mobile JKN per Desember 2022. Padang: BPJS Kesehatan KC Padang; 2022.
9. Saleh, A. R., Sumarni, E., & Safitri, S. R. Kajian Analisis Kepuasan Pelanggan pada Layanan Perpustakaan Badan Standardisasi Nasional. Bogor: Jurnal Pustakawan Indonesia. 2013;13(2).
10. Sari, I. P., Hery Sawiji, & Tri Murwaningsih. Analisis Kepuasan Pelanggan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar. Surakarta: Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran. 2019;11-18.
11. Putri, Anyuning & Rina Listyowati. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung. Bali: Archive of Community Health Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2022;9(1), 114-126.
12. Saryoko, A., Hendri & Sukmana, S. H. Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. Jakarta: Jurnal Komputer dan Informatika Akademi Bina Saran Informatika. 2019;21(2), 157-166.
13. Herlinawati, Lilis, & Devi R. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN. Pekanbaru: Health Care Jurnal Kesehatan. 2021;10(1), 78-84.
14. Rinjani, Rika, & Nurhaslita Sari. Analisis Penerapan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang

- Subulussalam. Riau: PUBLIKA Jurnal Ilmu Administrasi Publik. 2022;8(2), 209-223.
15. BPJS Kesehatan, “Visi dan Misi BPJS Kesehatan.” Humas BPJS Kesehatan. [Internet]. 2022. [cited 2022 Des 28]. Available from: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2010/2>.
 16. BPJS Kesehatan. “Fungsi dan Tugas BPJS Kesehatan.” Admin BPJS Kesehatan. [Internet]. 2021. [cited 2022 Des 28]. Available from: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2021/30>.
 17. Putri, Asih Eka. Seri Buku Saku - 4 Paham JKN. Jakarta: Friedrich-Ebert-Stiftung Kantor Perwakilan Indonesia; 2014.
 18. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Buku Pegangan Sosialisasi jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Kemenkes RI; 2014.
 19. BPJS Kesehatan. Peraturan Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 19 Tahun 2022 tentang Pedoman Standar Layanan Peserta Program Jaminan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2022.
 20. BPJS Kesehatan. “Fitur Mobile JKN Terbukti Permudah Urusan Peserta JKN-KIS.” Humas BPJS Kesehatan. [Internet]. 2022. [cited 2022 Des 28]. Available from: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2170/Fitur-Mobile-JKN-Terbukti-Permudah-Urusan-Peserta-JKN-KIS>.
 21. Nofianti, Maria. “Sudah Tahu Manfaat Klik Mobile JKN dan Fitur-Fiturnya? Cek Disini Ya!”. [Internet]. 2020. [cited 2022 Des 28] Available from: <https://www.cekaja.com/info/manfaat-klik-mobile-jkn-dan-fitur-fiturnya>.
 22. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang. Tata Cara Registrasi Aplikasi Mobile JKN. Padang: BPJS Kesehatan KC Padang; 2022.
 23. Djoko, Subroto dan Zulian Yamit. Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat. Yogyakarta: SINERGI. 2004; 7(1).
 24. Kotler, Philip. Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I. Jakarta: Erlangga; 2005.
 25. Kotler dan Keller. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga; 2009.
 26. Parasuraman, A., Berry, Leonard L, dan Zeithaml, Valerie A. “A *Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*”. Journal of Marketing. 1985;49, pp. 41-50.
 27. Kotler, P & Keller KL. Marketing Management. 15th Edition; 2016.
 28. Tjiptono F, Gregorius C. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset; 2016.
 29. Irawan, Handi. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Elex Media Komputindo. Jakarta; 2004.
 30. Komala, Rita & Ahmad Firdaus. Analisis Kulaitas Layanan Mobile JKN terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

- Medan: Al-Tijarah Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam. 2020;6(2), 186-196.
31. Iswanto, Ihsan, Sudarmi & Anwar Parawangi. Kualitas Pelayanan Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bulukumba. Makassar: Journal Unismuh Makassar. 2022;1(2), 575-588.
 32. Pratama, Andika, Bakkareng, Tifani Ratu Firdaus. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Padang. Padang: Matua Jurnal. 2021;3(3), 489-498.
 33. Bahri, Samsul, Amri & Atikah Azmi. Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL). Aceh: Industrial Engineering Journal. 2022;11(2).
 34. Ayuning, Sekar & Rina Listyowati. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung. Bali: Archive of Community Health Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2022; 9(1), 114-126.
 35. Astiena AK, Rika Ampuh H, Acim Heri I. Tingkat Kepuasan Terhadap Digitalisasi Layanan Rumah Sakit Berdasarkan *Importance Performance Analysis*. Padang: Majalah Kedokteran Andalas. 2022;45(3), 374-392.
 36. Sabri L, Hastono SP. Statistik Kesehatan. Depok: PT Raja Grafindo Persada; 2014.
 37. Nursalam. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis (4th edition). Jakarta: Salemba Medika; 2017.
 38. Soepono B. Statistik Terapan. Jakarta: Rineka Cipta; 2002.
 39. Lupiyoadi, Rambat & Bramulya. Model *Important Performance Analysis*. Jakarta: Salemba Empat; 2015.
 40. Susila, Suyanto. Metodologi Penelitian *Cross Sectional*. Klaten: Bossscript; 2015.
 41. Boediharja, S. A. Empathic, Informative and Educative Communication: The Image of Medical Professionalism. *Journal of the Indonesian Medical Assosiation*. 2011;59 (04).
 42. Megalia, Lamboan, Grace E.C Korompis dan Adriansa. Hubungan Karakteristik Peserta JKN-KIS dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tumaratas Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa. Manado: Jurnal Kesmas. 2018;7(4).
 43. Kim H-K, Lee M. Factors associated with health services utilization between the years 2010 and 2012 in Korea: using Andersen's Behavioral model. *Osong Public Health and Research Perspective*. 2016;7(1): 18-25
 44. Munawir, Rizal, Grace E.C, Chreisy K. F. Hubungan Karakteristik Individu dan Pengetahuan tentang JKN-KIS dengan Status Kepesertaan Masyarakat dalam Program JKN-KIS di Kecamatan Singkil Kota Manado. Manado: Jurnal Kesmas. 2018;7(5).

45. Mustafidah, M, Fitri Indrawati. Pemanfaatan Layanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan. Semarang: Higeia Journal of Public Health Research and Development. 2021;5(2), 265-275
46. Hanjani, Pratiwi. Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. [Skripsi]. Jakarta: Universitas Islam Negei Syarif Hidayatullah; 2019
47. Feldstein. Health Care Economics. New York: Jhon Wiley & SONS. 2004.
48. Widi, Lestari. Pengaruh Upah, Tingkat Pendidikan dan Teknologi Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Pada Industri Kecap di Kecamatan Pati Kabupaten Pati. Jakarta: Jurnal Ekobis. 2011;1(2).
49. Santosa, I. Interaksi Manusia dan Komputer. Yogyakarta: Andi; 2004.
50. Shneiderman, B., & Plasant, C. Designing User Interface, Pearson Education Inc., United States of America; 2005.
51. Liu, C. dan Arnett. Exploring The Factors Associated With Web Site Success In The Context Of Electronic Commerce. Information and Management. 2000;38(1), 23–33.
52. Kalakota, R. dan Whinston, AB. Perdagangan Elektronik: Panduan Manajer, Addison-Wesley, Membaca, MA; 1997.
53. Shi, D. and Daniels, R.L. “A survey of manufacturing flexibility: implication for e-business flexibility”, IBM Systems Journal. 2003;42(3), 414-427.
54. Nugraha, Rizal, Lia Mazia, Lilyani Asri. Analisa Kegunaan dan Kemudahan Layanan Mobile JKN pada UPTD Puskesmas Depok dengan Use Questionne dan IPA. Lampung: Jurnal Teknoinfo. 2022;16(2), 267-276.
55. Angelita, Meigi, Sampara Lukman, Irawan Tahir. Inovasi dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan. Riau: Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau. 2021;9(2), 292-305.
56. Davis, F. D. Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, and User Acceptance of Information Technology; 2016.
57. Wang, Z., & Li, H. Factors Influencing Usage of Third Party Mobile Payment Services in China: An Empirical Study; 2016
58. Liu S, Li G, Liu N, Hongwei W. The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. Inq (United States). 2021;58.
59. Lustria, M. L. A., Cortese, J., Noar, S. M., Glueckauf, R. L. The Impact of Interface Design Features on User Satisfaction, Trust, and Engagement in Web-Based Health Interventions. Journal of Medical Internet Research. 2009;11(3).
60. Agustian, Hervianto, Muhartini Salim dan Seprianti Eka. Analisis Kualitas Layanan Peserta BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan (Studi pada Layanan Peserta Mandiri di Wilayah Kantor Cabang Curup). Bengkulu: Elektronik Jurnal UNIB. 2022, 710-736.

61. Gronroos, C. A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*. 1984;18(4), 36-44.
62. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (6th ed.). McGraw-Hill Education; 2013.
63. Berry, Leonard, A. Parasuraman dan Valarie A. Zeithaml. "Improving service quality in America: Lesson learned" dalam *Academy of Management Executive*. 1994;8(2), 32-52.
64. Supranto J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2011.
65. Ramadhanti, E., dan Marlina, N. Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance-performance analysis (IPA). Samarinda: In *Forum Ekonomi*. 2021;23(3), 431-441.
66. Winarno, H., dan Absor, T. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. Jakarta: *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*. 2018;1(2), 146-160.
67. Dani, A. R., Biantoro, D. K., dan Azis, A. Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis. Jakarta: *Jurnal Tekno Kompak*. 2022;16(2), 151-162.
68. Pohan IS. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC; 2007.
69. Fadhila, Farah. *Analisis Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit TK.III dr. Reksodiwiryo Tahun 2020*. [Skripsi]. Padang: Universitas Andalas; 2020.

