

DAFTAR PUSTAKA

- Aghatsa, A.A. *et al.* (2023) 'PENGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI DESA SLOROK', (6), pp. 64–77.
- Anfal, A. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018', *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), pp. 1–19. Available at: <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>.
- Arifin, S. *et al.* (2019) 'Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung', *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), pp. 40–45. Available at: <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>.
- Khusna *et al.* (2021) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo', *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 2(2), pp. 152–161. Available at: <https://doi.org/10.33005/jifosi.v2i2.299>.
- Azzahra, F.P. *et al.* (2023) 'Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan Dan Persepsi Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang', *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), pp. 16114–16131. Available at: <https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i3.19274>.
- Bahri *et al.* (2022) 'Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)', *Industrial Engineering Journal*, 11(2). Available at: <https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>.
- BPJS (2024) *Cara Penggunaan dan Pemakaian Fitur pada Aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan*.
- DJSN (2024) *Sistem Monitoring Terpadu JKN_Aspek Kepesertaan*. Tersedia pada: <https://sismonev.djsn.go.id/kepesertaan/> (Diakses: 20 Juli 2024).
- Cokro *et al.* (2023) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Pada Pelayanan Di Puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023', *Journal of Nursing and Public Health*, 11(2), pp. 609–614. Available at: <https://doi.org/10.37676/jnph.v11i2.5234>.
- Eliza, Y. *et al.* (2022) 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada RSUD Padang Pariaman', *Target: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(2), pp. 163–174. Available at: <https://doi.org/10.30812/target.v4i2.2519>.
- Ernawati, E. & Tumanggor, B.E. (2020) 'Hubungan Karakteristik individu dan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Abdul Manap Jambi Tahun 2019', *Jurnal Ilmiah Universitas*

Batanghari Jambi, 20(3), p. 996. Available at: <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i3.1090>.

- Fatikasari, J. & Sunarya, D.M. (2021) ‘Strategi Komunikasi Humas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Tangerang Selatan Dalam Mensosialisasikan ...’, *Pantarei-Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Budi Luhur*, 5(2), pp. 2579–7441.
- Firmana, I.C. *et al.* (2023) “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Jkn Mobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin,” *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Jkn Mobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin*, 12(2098–8711), hal. 1–10.
- Ginting Arjuana *et al.* (2023) ‘JURNAL’, 6(4), pp. 593–599.
- Gustiawan, R. & Pribadi, U. (2022) ‘Factor analysis satisfaction levels of users toward the JKN Mobile application in the COVID-19 Era using the PIECES Framework’, *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 14(3), pp. 245–254. Available at: <https://doi.org/10.33096/ilkom.v14i3.1280.245-254>.
- Habte *et al.* (2023) ‘Patient satisfaction and associated factor at red cross pharmacies in Addis Ababa, Ethiopia’, *BMC Health Services Research*, 23(1), pp. 1–8. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12913-023-10042-4>.
- Handayani, A.D. & Prasastin, O.V. (2023) ‘Pengukuran Indeks Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN Di Puskesmas Sibela Menggunakan Metode Elektronik Service Quality’, pp. 1–11. Available at: https://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/4709/1/Jurnal_AK19001_Adisia_Desi_Handayani.pdf.
- Herlinawati *et al.* (2021) ‘Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN’, *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1), pp. 78–84. Available at: <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>.
- Kalaja, R. & Marsida, K. (2022) ‘Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania’, (1).
- Kedokteran, F. *et al.* (2022) ‘Studi Efektivitas Aplikasi Mobile Jkn Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Kota Jambi’, *Jurnal Endurance*, 7(3), pp. 607–614. Available at: <https://doi.org/10.22216/jen.v7i3.1664>.
- Kementerian Kesehatan RI (2008) “Kepmenkes No 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.”
- Kementerian Kesehatan RI (2021) *SURVEY KEPUASAN PELANGGAN | Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, <https://upk.kemkes.go.id/>. Available at: <https://upk.kemkes.go.id/new/inovasi/survey-kepuasan> (Accessed: 19 January 2024).
- Kinanti *et al.* (2021) ‘Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya’, *Journal of*

Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI), 2(2), pp. 78–84.

- Li, Y. *et al.* (2020) ‘Factors associated with outpatient satisfaction in tertiary hospitals in China: A systematic review’, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(19), pp. 1–29. Available at: <https://doi.org/10.3390/ijerph17197070>.
- Lubis, B.O., Salim, A. and Jefi, J. (2020) ‘Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire’, *Jurnal SAINTEKOM*, 10(1), p. 65. Available at: <https://doi.org/10.33020/saintekom.v10i1.131>.
- Muna, N. *et al.* (2023) ‘Evaluasi SIMPUS Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan PIECES Framework di Puskesmas Benculuk Banyuwangi’, *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 14, pp. 116–122.
- Noor, A. (2022) ‘Analisa Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia Menggunakan Metode PIECES Framework’, *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), pp. 658–665. Available at: <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1937>.
- Parasuraman, A. Zeithalin, VA & Berry, L.L. 1999. A Conceptual Model Service Quality And It’s Implication For Future Reseach. *Journal Of Marketing*, Volume 42, ISSN 1673-3864 p. 41-50.
- Pratiwi, M. *et al.* (2020) ‘PIECES Framework dalam Analisis Penerapan Sistem Informasi’, *Majalah Ilmiah UPI YPTK*, 28(1), pp. 19–24. Available at: <https://doi.org/10.35134/jmi.v28i1.64>.
- Purba, A. & Sihotang, J.I. (2023) ‘Analisa Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Daytrans Dengan Kerangka Kerja Pieces Framework’, *Jurnal Komtika (Komputasi dan Informatika)*, 7(2), pp. 187–198. Available at: <https://doi.org/10.31603/komtika.v7i2.10432>.
- Rizal, A. (2018) ‘Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien’, pp. 1–6.
- Rizal, A. & Jalpi, A. (2018) ‘Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin’, *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), p. 1. Available at: <https://doi.org/10.31602/ajst.v4i1.1553>.
- Septiani *et al.* (2023) ‘Implementasi Metode Pieces Untuk Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Peduli Lindungi’, *JIKI (Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika)*, 4(1), pp. 53–64.
- Sholihin, U. (2019) ‘Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan’, *At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah*, 1(1), pp. 72–97.
- Soedargo, B.P. (2019) ‘Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rs Melania Bogor’, *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), pp. 295–302. Available at: <https://doi.org/10.37641/jimkes.v7i3.278>.
- Sonang *et al.* (2019) ‘Pengelompokan Jumlah Penduduk Berdasarkan Kategori Usia

- Dengan Metode K-Means’, *Jurnal Teknik Informasi dan Komputer (Tekinkom)*, 2(2), p. 166. Available at: <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v2i2.115>.
- Suroso, F. *et al.* (2023) ‘Penerapan PIECES Framework dalam Analisis Kepuasan Pengguna ShopeeFood’, *Journal of Manufacturing and Enterprise Information System*, 1(2), pp. 96–102. Available at: <https://doi.org/10.52330/jmeis.v1i2.185>.
- Thenata, A.P. & Prabawati, A.G. (2018) ‘Evaluation Information Technology Utilization of School Subject Scheduling Using Pieces Framework’, *Jurnal Terapan Teknologi Informasi*, 2(1), pp. 53–63. Available at: <https://doi.org/10.21460/jutei.2018.21.97>.
- Wardiah, R. *et al.* (2023) ‘Edukasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Upaya Memudahkan Akses Pelayanan Kesehatan (Bpjs Kesehatan) Di Sma N 11 Kota Jambi’, *Darmabakti : Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 4(1), pp. 25–31. Available at: <https://doi.org/10.31102/darmabakti.2023.4.1.25-31>.
- Welmin M. E. Lumi, *et al* (2023) ‘Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon’, *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 4(3), pp. 1620–1626.
- Widiasari *et al.* (2019) ‘Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit’, *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), pp. 43–52. Available at: <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>.
- Widiastuti, E. *et al* (2024) ‘Determinants of the Quality of Nursing Services on Patient Satisfaction at the Jakarta 1 . Universitas Muhammadiyah Jakarta Penulis Korespondensi : JKN-KIS’, *Ilmiah Keperawatan*, 10(1), pp. 47–63.
- Wulanadary *et al.* (2019) ‘Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn’, *Jurnal Public Policy*, 5(2), p. 98. Available at: <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>.
- Yuliastuti, H. & Jawahir, M. (2023) ‘Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile JKN Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia’, *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Langit Biru Politeknik Penerbangan Indonesi Curug*, 4(01), pp. 28–40.
- Zikusooka, M. *et al.* (2022) ‘Factors affecting patient satisfaction in refugee health centers in Turkey’, *PLoS ONE*, 17(9 Septamber), pp. 1–13. Available at: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0274316>.