

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K. *et al.* (2022) *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Anastasya, D., Husaein, A. and Aryani, L. (2024) ‘Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna Di Kota Jambi’, *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, 4(2), pp. 793–802. Available at: <https://doi.org/10.33998/jms.v4i2>.
- Annisa, N., Pradana, D.S. and Suharso, W. (2020) ‘Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability’, *Jurnal Repositor*, 2(12), pp. 1689–1699. Available at: <https://doi.org/10.22219/repositor.v2i12.511>.
- Apriana, W. *et al.* (2024) ‘Analisis Karakteristik Pasien terhadap Kepuasan Pelayanan Bidan pada Masa Pandemi Covid-19 di Ruang KIA’, *Media Informasi*, 20(1), pp. 103–108. Available at: <https://ejurnal2.poltekkestasikmalaya.ac.id/index.php/bmi>.
- Apriliana, S. (2022) ‘Analisa Kualitas Layanan Pada CV.Singoyudho Nusantara’, 11(2), pp. 465–470.
- Apriyani, D.A. and Ardan, M. (2024) ‘Sosialisasi Tentang Optimalisasi Pendaftaran Pasien melalui Aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda’, 5(4), pp. 1416–1424.
- Arifin, S. *et al.* (2019) ‘Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung’, *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1), pp. 40–45. Available at: <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>.
- Asiam, N.N. and Gunawan, E. (2024) ‘Implementasi Pendaftaran Mobile JKN Sebagai Transformasi Rekam Medis Elektronik Di Rsud Kesehatan Kerja Jawa Barat’, *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), pp. 7970–7977.
- Asrulla *et al.* (2023) ‘Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis’, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), pp. 26320–26332.
- Christanto, Y.A., Farida, N. and Arso, S.P. (2024) ‘Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan

- terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review’, *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(2), pp. 366–372. Available at: <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i2.4941>.
- Denilson *et al.* (2025) ‘Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Metode Servqual’, *e-GiGi*, 14(1), pp. 1–6. Available at: <https://doi.org/doi.org/10.35790/eg.v14i1.58230>.
- DJSN (2023) *Laporan Hasil Pengawasan, Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Efendy, I. *et al.* (2022) ‘National Health Insurance (JKN) Mobile Application Use Towards Satisfaction of Participants of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) in Madani Hospital in Medan City’, *Journal of Medical and Health Studies*, 3(1), pp. 26–34. Available at: <https://doi.org/10.32996/jmhs.2022.3.1.4>.
- Firmana, I.C. *et al.* (2023) ‘Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi JKN Mobile Dengan Metode Servqual di Klinik Beringin’, *Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), pp. 1–9.
- Gumilar, H., Badriah, D.L. and Iswarawanti, D.N. (2024) ‘Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Puskesmas’, *Health Science Journal*, 15(2), pp. 532–541. Available at: <https://doi.org/10.34305/jikbh.v15i02.1451>.
- Hakim, A.U. *et al.* (2024) ‘Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Bagian Pelayanan Publik pada BPJS Kesehatan Di Kota Bekasi’, *Jurnal Cahaya Mandalika* [Preprint]. Available at: <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jcm/article/view/2744>.
- Hasanah, N., Handayani, T. and Ulan, M.N. (2024) ‘The Correlation Quality Of Health Services With In Patient Satisfaction At Rsu Permata Hati Way Jepara Lampung’, *Scientific Journal of Nursing and Health*, 2(1), pp. 48–55.
- Hidayat, A. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Ciselok Kabupaten Sukabumi’, *Jurnal Dialektika Politik*, 6(2), pp. 1–26. Available at: <https://doi.org/10.37949/jdp.v6i2.6>.
- Hiola, S.D., Dulahu, W.Y. and Maru, A.F.A. (2024) ‘Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan di Puskemas Paleleh Kabupaten Buol’, *Jurnal Keperawatan Sumba (JKS)*, 2(2), pp. 70–78. Available at: <https://doi.org/10.31965/jks.v2i2.1417>.

- Indrasari, D.M. (2019) *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
- Karlina, D. (2024) ‘Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap’, *VitaMedica : Jurnal Rumpun Kesehatan Umum*, 2(2), pp. 84–94. Available at: <https://doi.org/10.62027/vitamedica.v2i2.142>.
- Khoy Rona, F. and Tri Surya, N. (2023) ‘Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna di BPJS Kesehatan Sukoharjo’, *Universitas Kusuma Husada Surakarta*, pp. 1–9.
- Komala, R. and Firdaus, A. (2020) ‘Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan’, *At-tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, 6(2), pp. 188–199. Available at: <https://doi.org/10.24952/tijarah.v6i2.2520>.
- Lasso, C.K.R. (2023) ‘Faktor Hambatan Dalam Akses Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas di Indonesia: Scoping Review’, *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(Oktober), pp. 1–8.
- Marpaung, Y.N.M. and Irwansyah, I. (2021) ‘Aplikasi Kesehatan Digital Sebagai Konstruksi Sosial Teknologi Media Baru’, *Jurnal Komunikasi dan Kajian*, 5, pp. 243–258.
- Munawwaroh, A.I. and Indrawati, F. (2022) ‘Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep’, *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3), pp. 268–277. Available at: <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161>.
- Panjaitan, R. and Hutajulu, M. (2024) ‘Assessing The Impact Of Mobile Health Service Quality By The Social Security Administering Body On The Satisfaction Of National Health Insurance Participant’, *Jurnal Ekonomi*, 13(1), pp. 2278–2290. Available at: <https://doi.org/10.54209/ekonomi.v13i01>.
- Pohan, J.D.H., Meliala, A.S. and Sulisna, A. (2022) ‘Hubungan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan’, *Jurnal INFOKES*, 6(2), pp. 102–108.
- Pratama, P.A. and Wijaya, A. (2022) ‘Pengukuran Kualitas Layanan Informasi Pada Media Social Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode E-S-Qual’, *JuSiTik : Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 2(2), pp. 23–30. Available at: <https://doi.org/10.32524/jusitik.v2i2.437>.
- Purba, F.S. *et al.* (2024) ‘Analisis Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Johor (Analysis of Availability of Facilities and Quality of Service on Patient Satisfaction at Johor Health Center)’.

- Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), pp. 2275–2282. Available at: <https://doi.org/10.56338/jks.v7i7.5531>.
- Putri, M.A.F., Wijaya, K.A.S. and 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), pp. 42–54. Available at: <https://doi.org/10.61292/shkr.105>.
- Rahmawati, D. *et al.* (2024) ‘Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN’, 2(2), pp. 384–394.
- Rakasiwie, B. and Ekasasi, S.R. (2021) ‘Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Penjual Online pada Situs Bukalapak. Com’, *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(2), p. 173.
- Ridoti, A. *et al.* (2024) ‘Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Dalam Perawatan Gigi Tiruan Lengkap Akrilik Terhadap Kepuasan Pasien’, *Dentin: Jurnal Kedokteran Gigi*, 8(1), pp. 18–23. Available at: <https://doi.org/10.20527/dentin.v8i1.12193>.
- Riri, T., Sari, R.P. and Rusi, I. (2023) ‘Pengukuran Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Service Quality Dan Model Kano (Studi Kasus : Kantor BPJS Kesehatan Kota Pontianak)’, *Coding Jurnal Komputer dan Aplikasi*, 10(03), p. 344. Available at: <https://doi.org/10.26418/coding.v10i03.47885>.
- Rizaldy, Budiman, A. and Sugianor (2024) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Poli Umum Di Puskesmas Pasar Sabtu’, (75), pp. 1–10.
- Rochma, L.N., Rohmah, N. and Handayani, L.T. (2023) ‘Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul’, *Health & Medical Sciences*, 1(3), pp. 1–8. Available at: <https://doi.org/10.47134/phms.v1i3.50>.
- Rohmah, S., Desty, R.T. and Arumsari, W. (2024) ‘Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak’, *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), p. 25. Available at: <https://doi.org/10.31331/ijheco.v5i1.3161>.
- Rosiyana, Setiawan, I. and Urahmah, N. (2024) ‘Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas sungai malang kecamatan amuntai tengah kabupaten hulu sungai utara’, *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), pp. 1404–1414.

- Rukmono, P., Yuliaty, F. and Rulia, R. (2025) 'Hubungan Waktu Tunggu dan Jenis Jaminan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Lampung Eye', *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(2), pp. 695–705.
- Rusnedy, R., Maulidya, A.I. and Shintia, A.A. (2024) 'Kepuasan Pasien Terhadap Perilaku Apoteker Dalam Pemberian Informasi Obat Di Apotek X Se-Kota Pekanbaru Rahmayati', *EXCELLENT HEALTH JURNAL*, 3(1), pp. 443–448.
- S., A.Z., Pasinringi, S.A. and Sari, N. (2022) 'Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap Tahun 2022', *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), pp. 246–256. Available at: <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.23370>.
- Safuranti, A.M., Fitriani, A.D. and Nasution, R.S. (2024) 'Journal of Pharmaceutical and Sciences Analysis of the influence of emergency room services on patient satisfaction at Omni Cikarang Hospital in 2021 Analisis pengaruh pelayanan IGD terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Omni Cikarang tahun 2021', *Journal of Pharmaceutical and Sciences Electronic*, pp. 67–78. Available at: <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com>.
- Sitepu, M. and Kosasih, K. (2024) 'Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien : Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)*, 4(4), pp. 2047–2058.
- Solihah, M.N. and Meisari, W.A. (2024) 'Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode Analisis E-Sevqual', (3).
- Sulistiyawan, D.P., Yusuf, Y. and Machrunnisa (2023) 'Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Mobile JKN Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Tangerang', *JUAN: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), pp. 79–94.
- Suwendro, N.I. and Patui, N.S. (2024) 'Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development Goals / SDGs)', *PREVENTIF: JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 15(3), pp. 226–237.
- Tuzzahra, A.H. *et al.* (2024) 'Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah sakit: Tinjauan Sitematik Indentifikasi Area Perlu Perbaikan', *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(2), pp. 292–298. Available at: <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i2.4435>.
- Utami, P., Asnawi, M. and Firah, A. (2024) 'Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS

- Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan’, *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), pp. 30–37. Available at: <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219>.
- Wahidah, M. *et al.* (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), pp. 116–129. Available at: <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.140>.
- Wardhana, A. (2024) *Model Pengukuran E-Service Quality*.
- Waristi, M. and Handayani, A. (2025) ‘Analisis Kepuasan pada Rumah Sakit Swasta di Kabupaten Gresik’, 4(2), pp. 4266–4270.
- Widiastuti, E. *et al.* (2024) ‘Determinan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih: Determinants of the Quality of Nursing Services on Patient Satisfaction at the Jakarta Cempaka Putih Islamic Hospital’, *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 10(1), pp. 47–63. Available at: <https://doi.org/10.33023/jikep.v10i1.1827>.
- Wiloka, F.N. and Suryani, A.I. (2024) ‘Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Via Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Kota Bandung’, 6, pp. 2266–2282. Available at: <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i12.4874>.
- Wulanadary, A., Sudarman, S. and Ikhsan, I. (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>.
- 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>.