

DAFTAR PUSTAKA

- Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 174-184.
- Agustian, A., Mita, & Yulanda, N. A. (2019). Penerapan Metode Service Excellence dan Service Quality untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Borneo Cendekia*, 3(2), 40-46.
- Ahdhan, R. D. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *Jurnal Universitas Mulawarman*, 2(2), 2185-2199.
- Ahmad, Badu. (2018). *Buku Ajar Pelayanan Publik*. Makassar: Phinisi Utama Media.
- Ambia, N. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Jurnal Publik Reform Undhar Medan*, 3(1), 214-262.
- Bpjs-kesehatan.go.id (2020). Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia. Diakses pada 6 April 2023, dari <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4>
- Bpjs-kesehatan.go.id (2022). Pemanfaatan NIK Sebagai Nomor Identitas Peserta Program JKN-KIS. Diakses pada 17 April 2023, dari <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2176/Pemanfaatan-NIK-sebagai-Nomor-Identitas-Peserta-Program-JKN-KIS>
- Bpjs-kesehatan.go.id. (2021). Mobile *Mobile* JKN buat Urusan Peserta JKN-KIS Kian Mudah. Diakses pada 29 Desember 2022, dari <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/2112/Mobile-JKN-buat-Urusan-Peserta-JKN-KIS-Kian-Mudah>.
- CNBC Indonesia (2021). Investigasi Dugaan Data BPJS Kesehatan Bocor Usai, Hasilnya?. Diakses pada 17 April 2023, dari <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20211025134818-37-286329/investigasi-dugaan-data-bpjs-kesehatan-bocor-usai-hasilnya>
- CNN Indonesia (2021). Rentetan Kasus Dugaan Kebocoran Data Kesehatan Pemerintah. Diakses pada 17 April 2023, dari <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210903142047-185-689370/rentetan-kasus-dugaan-kebocoran-data-kesehatan-pemerintah>
- Data BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar 2022
- Data BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar 2023

- Datareportal.com. 15 Februari (2022). Digital 2022: Indonesia. Diakses pada 29 Desember 2022, dari <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>.
- Handayani, S. E., Resmawan, E., & Kalalinggi, R. (2017). Studi Tentang Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Puskesmas Kelurahan Bontang Lestari Kota Bontang. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 723–736.
- Harbani. Pasolong (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Harbani. Pasolong (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Hardani, Helmina A., Jumari U., Evi F. U., Ria R. I., Roushandy A. F., Dhika J. S., Nur H. A. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group.
- Indrayani, Etin. (2020). *E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. Solok : LPP Balai Insan Cendekia.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Irawan, Muhammad Nizar Hidayat. (2021). *E-government : konsep, esensi dan studi kasus*. Samarinda : Mulawarman University Press.
- Islah, K. (2018). Peluang dan tantangan pemanfaatan teknologi big data untuk mengintegrasikan pelayanan publik pemerintah. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 5(2), 130-138.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kompas.com (2021). Hasil Investigasi Kominfo dan Update Soal Dugaan Kebocoran Data BPJS Kesehatan. Diakses pada 17 April 2023, dari <https://www.kompas.com/tren/read/2021/05/22/104500465/hasil-investigasi-kominfo-dan-update-soal-dugaan-kebocoran-data-bpjs?page=all>
- Krisdayanti, W. (2022). Pemanfaatan Aplikasi Mobile *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik*, 2(1), 1–12.
- Kurniawati, K. (2020). *Analisis Pelaksanaan E-government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru*. Skripsi. Riau: Universitas Islam Riau.
- Mimin, T. O., M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile *Mobile* Banking (Studi Pada Pengguna Mobile *Mobile* Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 174-184.

- Nurmandi, A., Lutfi, M., & Qodir, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49-61.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Bandung. *Sosiohumanitas*, 20(2), 64-78. <https://doi.org/10.36555/sosiohumanitas.v20i2.112>
- Pratiwi, Hardiani Ikka, Rifai, Maulana, Febriantini, Kariena (2023). Kinerja Pemerintah Desa Kondang Jaya Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Hardiani Ikka Nur Pratiwi 1 , Maulana Rifai 2 , *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 163–172.
- Rahayu, A. Y. S., Vishnu Juwono, Krisna P. R. (2020). *Pelayanan Publik Dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Riyanto. (2022). Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2022. Diakses pada 29 Desember 2022, dari <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2022/>
- Ronaldo, R., & Ardoni, A. (2020). Pembuatan Aplikasi Mobile" Wonderful of Minangkabau" sebagai Gudang Informasi Pariwisata di Sumatera Barat Melalui Website Kodular. Info Bibliotheca: *Jurnal Perpustakaan dan Ilmu Informasi*, 2(1), 88-94.
- Rusdianti, E., Purwantini, S., & Wardoyo, P. (2017). Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Bni E –Banking. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 18(2), 226. <https://doi.org/10.26623/jdsb.v18i2.572>
- Setiabudi, A., W. (2018). *Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Di Wilayah Kota Semarang*. Skripsi. Semarang: Universitas Semarang.

- Simarmata, J., Chaerul, M., Mukti, R. C., Purba, D. W., Tamrin, A. F., Jamaludin, J., Meganingratna, A. (2020). *Teknologi Informasi: Aplikasi dan Penerapannya*. Yayasan Kita Menulis.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143-154.
- Teofilus, T., & Trisya, R. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Nilai Jasa yang Diterima dan Kepuasan Konsumen (Studi Empiris: Aplikasi GO-JEK). *Jurnal Entrepreneur dan Entrepreneurship*, 5(1), 33-44.
- Trisantosa, I. N., SIP, M. T., Dewi Kurniasih, S. I. P., & Hubeis, I. H. M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Untari, F. (2018). *Penerapan e-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (e-tax)(Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.

LAMPIRAN

L
A
M
P
I
R
A
N

I. Biodata Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri:

Nama : Kezia Nadyariswari Assa
Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 29 Mei 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : BTN AL Daya Blok A1 No.15
No. Handphone : 081818232350
Email : kezianadyariswarii@gmail.com

Riwayat Pendidikan:

2005-2006 : Sekolah Filadelfia Makassar
2006-2007 : Sekolah Kristen Pelita Kasih Makassar
2007-2013 : SD Ujung Pandang Makassar
2013-2016 : SMP Ujung Pandang Makassar
2016-2019 : SMA Kartika XX-I Makassar
2019-2023 : S1 Administrasi Publik, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Hasanuddin

Riwayat Organisasi:

- UNHAS Model United Nation (MUN) Community
- UKM Debat Bahasa Indonesia (BASIS) FISIP UNHAS
- Rotaract Club of Phinisi
- Generasi Baru Indonesia (GenBI) Wilayah Sulawesi Selatan

II. Dokumentasi



Wawancara bersama Kabid KPP KC Makassar



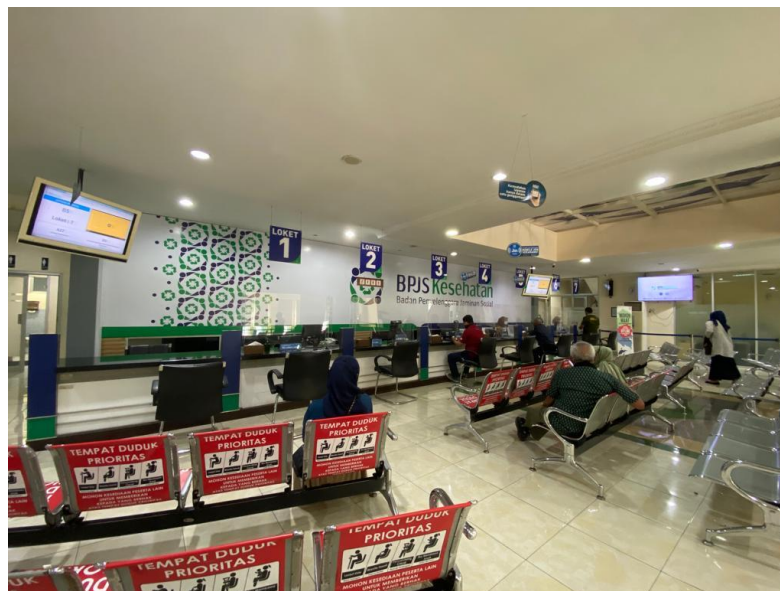
Wawancara bersama Supervisor Frontliner Bidang KPP



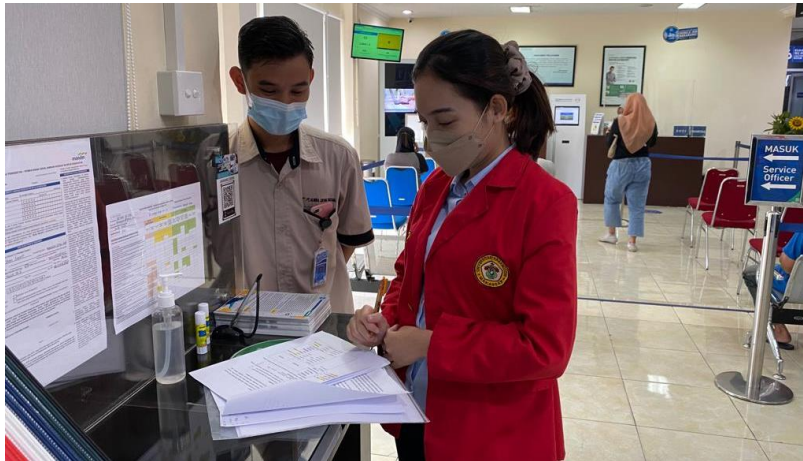
Wawancara bersama Staf UP3 Bidang KPP



Wawancara bersama Staf Bidang KPP



Kondisi Pelayanan Tatap Muka di BPJS Kesehatan KC Makassar



Wawancara bersama pengguna aplikasi *Mobile JKN*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245
Telepon (0411) 585024, FAX (0411) 585024 Laman www.fisip.unhas.ac.id

Nomor : 1324 /UN4.8.1/PT.01.00/2023 14 Maret 2023
Hal : Permohonan Izin Melakukan
Penelitian / Pengambilan Data dan Wawancara

Kepada Yth.
Kelapa Kantor Cabang Utama BPJS
Kesehatan Makassar

di-
Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni:

nama : Kezia Nadyariswari Assa
no. pokok : E011 19 1061
departemen : Ilmu Administrasi Publik
prog.Studi : Administrasi Negara
alamat : BTN. Angkatan Laut (AL) Blok A1 No. 15

bermaksud melakukan penelitian lapangan/kepustakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Service) di Kantor Cabang Utama BPJS Kesehatan Makassar

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon kiranya agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan penelitian yang di maksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kemahasiswaan

Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si
NIP.196801011997022001

Tembusan :
1. Dekan Fisip Unhas
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas





BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Rochman
Pangkat/Gol : Asisten Manager
Jabatan : Kepala Bagian SDM; Umum dan Komunikasi

Dengan ini menerangkan :

Nama : Kezia Nadyariswari Assa
NIM : E011191061
Asal Institusi : Universitas Hasanuddin Makassar
Judul : **"Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Service) di Kantor Cabang Utama BPJS Kesehatan Makassar."**

Benar ybs telah melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar pada tanggal 07 Maret s.d 28 April 2023.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

24 Mei 2023
Kabag. MUK

Nur Rochman

Kantor Cabang Makassar
Jl. Andi Pangerang Pettarani No. 78
Telp. (0411) 456057, Fax. (0411) 432804
Email : kc-makassar@bpjs-kesehatan.go.id
Makassar 90013 - Kotak Pos 1315
www.bpjs-kesehatan.go.id