

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.