

DAFTAR PUSTAKA

- A. Michael Huberman, J. S. M. B. M. (2014). *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook, 3th Edition*. Sage Publications.
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. In Cv.Syakir Media Press.
- Ali, Z. (2009). *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika.
- Creswell, J. W. (2013). *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (Edisi Ketiga)*. Pustaka Belajar.
- Djani, W. (2022). *Administrasi Publik (Teori dan Pergeseran Paradigma ke Era Digital)*. Zifatama Jawa.
- Erni Yuningsih, E. S. (2020). *Manajemen Bisnis dan Inovasi*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Fadhallah. (2021). *Wawancara*. Unj Press.
- Febriansyah, M. (2024). *Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile Jkn di Kantor Bpjs Kesehatan Kabupaten Bantaeng*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, A. J. (2021). *Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)*. *Dedikasi*, 22(2), 105–122. <https://doi.org/10.31293/Ddk.V22i2.5860>
- Guntari, G. A. S., & Noviyanti, N. P. A. W. (2022). *Pemanfaatan Kanal Layanan Digital dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional di Masa Pandemi Covid 19 Utilization Of Digital Service channels in the National Health Insurance Program during the Covid 19 Pandemic*. *Prosiding Seminar Nasional Unimus*, 5(1), 900–905.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Ilhami, M. W., Vera Nurfajriani, W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afgani, W. (2024). *Penerapan Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif*. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(9), 462–469. <https://doi.org/10.5281/Zenodo.11180129>
- Isnaini Rodiyah, Hendra Sukmana, L. M. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Umsida Press.
- Kemendes RI. (2022). *Panduan Layanan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (Jkn-Kis)*. *Jaminan Kesehatan Nasional*, 3, 1–111.

<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/4bd28c6ea8f022040f6eb93cfd6e723.pdf>

- Khairudin, Soewito, Aminah, Haninun, & Nurdiawansyah. (2022). *Membangun Kepercayaan Publik di Indonesia: Peran Good Governance Dan E-Government*. In C Amerta Media.
<https://publikasi.ubl.ac.id/index.php/monograf/catalog/book/74>
- Leksono, S. (2013). *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi dari Metodologi ke Metode*. Rajawali Pers.
- Lisa Sophia Yuliantini, M. S. (2023). *Analisis Sentimen Twitter Terhadap Layanan Publik Inovasi : Layanan Bpjs Kesehatan Pandawa*. 3, 146–153.
- Luecke, R. (2003). *Managing Creativity and Innovation*. Harvard Business School Publishing.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik (Edisi Ketiga)*. Upp Stim Ykpn.
- Muluk, K. (2008). *Manajemen Pengetahuan: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Bayumedia.
- Nurmitasari, Ina Syarifah, H. H. (2023). *Efektivitas Layanan Pandawa Bpjs Kesehatan di Kabupaten Nganjuk*. *Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran dan Kesekretariatan*, 7(2), 28–31.
- Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Nasional.
- Riani, N. K. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Riyanto, A. D. (2024). *Hootsuite (We are Social): Data Digital Indonesia 2024*. Andi.Link. <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-data-digital-indonesia-2024/>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovation, 5th Edition*. Simon and Schuster.
- Sepriano, Asep Hikmat, Musran Munizu, Afni Nooraini, Sundari, Salamatul Afiyah, Anny Riwayat, C. F. S. I. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. In *Stia-Lan Press*.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Inormasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wangi, M. T. (2024). *Pemanfaatan Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Pelayanan (Studi Deskriptif Layanan PANDAWA BPJS Kesehatan Cabang Padang)*. Universitas Andalas.

Zauhar, S. (2001). *Administrasi Publik*. UM-Press Malang.