

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna, Ed.). CV. syakir Media Press.
- Abidin, Z., Yacob, S., & Edward. (2022a). *Kualitas Layanan Mobile dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di BPJS Kesehatan Kota Jambi* . 3.
- Abidin, Z., Yacob, S., & Edward. (2022b). *Kualitas Layanan Mobile dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di BPJS Kesehatan Kota Jambi* . 3.
- Ahmadi, A. (2024, June 4). *BPJS Kesehatan Tegur RSUD Abdul Manap Terkait Kekosongan Obat : Ini yang Terjadi Jika Masalah Tak Kunjung Selesai* . JAMBIONE.COM.
<https://www.jambione.com/megapolitan/1364724381/bpjs-kesehatan-tegur-rsud-abdul-manap-terkait-kekosongan-obat-ini-yang-terjadi-jika-masalah-tak-kunjung-selesai>
- Amalia, R. (2020). Ilmu Pemerintahan Berkarakter Indonesia Perspektif Kepamongprajaan . In M. Labolo, F. Aser, H. Sulistiyo, Wangsih, Ikhluddin, S. Zulaika, H. A. Fadhilah, Arwanto, & T. Ilham (Eds.), *Bab 7. Perkembangan Pemerintah Era New Normal di Indonesia* (pp. 116–140). Elmarkazi.
- Anaqamy, S. L., & Prayoga, D. (2022). *Factors Affecting User Satisfaction of Mobile JKN Application : A Literatur Review*. 6(1), 649–656.
<https://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/article/view/2332>
- Angelita, M., Luckman, S., & Tahir, I. (2021). *Inovasi dan Efektifitas Pelayanan Melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan*. 9.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. (n.d.). *Akun Mobil JKN - BPJS Kesehatan*. Retrieved February 10, 2025, from <https://bpjs-kesehatan.go.id/user-manual-jkn/akun-mobile-jkn.htm>

- BKPK. (2025, January 7). *Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*.
<https://www.badankebijakan.kemkes.go.id/program-jamnninan-kesehatan-nasional-jkn>
- BPJS Kesehatan. (2024a). *Manfaat Jaminan Kesehatan*.<https://bpjs-kesehatan.go.id/#/>
- BPJS Kesehatan. (2024b). *Visi dan Misi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan* . [https:// bpjs-kesehatan.go.id/#/](https://bpjs-kesehatan.go.id/#/)
- BPS Kota Jambi. (2024a). *Kota Jambi Dalam Angka 2024* (BPS Kota Jambi, Ed.; Vol. 25). BPS Kota Jambi/ BPS-Statistics of Jambi Municipality.
<https://jambikota.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/kota-jambi-dalam-angka.html>
- BPS Kota Jambi. (2024b, December 12). *Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kota Jambi Tahun 2024 Mencapai 81,77*
<https://jambikota.bps.go.id/id/pressrelease/2024/12/12/143/indeks-pembangunan-manusia-->
- BPS Provinsi Jambi. (2024, March 7). *[Metode Baru] Indeks Kesehatan Kabupaten/Kota se-Provinsi Jambi (UHH Hasil Long Form SP2020), 2022-2023*.
- Chotimah, C. (2021, July). *BPJS Kesehatan Ulang Tahun Ke-53 Padahal Baru Beroperasi 7 Tahun* . <https://malangterkini.pikiran-rakyat.com/nasional>
- Ciputra, W. (2022, August 10). *Profil Kota Jambi, Ibu Kota Provinsi Jambi* .
<https://regional.kompas.com/read/2022/08/10/182250878/profil-kota-jambi-ibu-kota-provinsi-jambi>
- CNN Indonesia. (2024a, September 26). *BPJS Kesehatan : 98 Persen Penduduk Indonesia Terdaftar JKN*.
<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20240926130209-625-1148609/bpjs-kesehatan-98-persen-penduduk-indonesia-terdaftar-jkn>

- CNN Indonesia. (2024b, September 26). *BPJS Kesehatan: 98 Persen Penduduk Indonesia Terdaftar JKN* .
- Darmawan, A. D. (2025, January 9). *Data 2024 : Jumlah Penduduk Kota Jambi 641,02 Ribu Jiwa*. Databoks. Kadata.Co.Id.
<https://databoks.katadata.co.id/demografis/statistik/b6f3886ccedbf95/data-2024-jumlah-penduduk-kota-jambi-641-02-ribu-jiwa>
- David, K., & Richard an, E. (n.d.). *Teori Efektifitas* .
- de Oliveira, S. S. R., da Silva, W. V., da Veiga, C. P., & Zanini, R. R. (2020). *Theoretical Background of Innovation in Services in Small and Medium-Sized Enterprises: Literatur Mapping*. 9, 2–26.
- Defianti, I. (2023, April 30). *Banyaknya Keluhan Pasien Soal Pelayanan, Tak Semua Tanggung Jawab BPJS Kesehatan?* Liputan 6.
<https://www.liputan6.com/news/read/5273261/banyak-keluhan-pasien-soal-pelayanan-tak-semua-tanggung-jawab-bpjs-kesehatan>
- Fadhallah, R. A. (2021). *Wawancara*. UNJ PRESS.
- Fadli, M. R. (2021). *Hubungan Filsafat Dengan Ilmu Pengetahuan Dan Relevansinya Di Era Revolusi Industri 4.0 (Society 5.0)*. 31.
- Ferbriansyah, M., Malik, I., & Haerana. (2024). *Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat* . 5.
- Geost, F. (2023, June 4). *Dimana Letak Kota Jambi ?*
<https://www.geologinesia.com/2020/02/dimana-letak-kota-jambi.html>
- Guntur, M. (2023). *Dasar-Dasar Metode Penelitian Kualitatif* . In I. Haidar, S. Nurjanah, S. B. Tondok, & Sudirman (Eds.), *Bab 7 Teknik Pengumpulan Data* (pp. 75–85).

- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Sutawijaya, A. H. (2024). *Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Bagian Pelayanan Publik Pada BPJS Kesehatan Di Kota Bekasi* . 5, 1088–1089.
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)* . Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Hasibuan, A. H. (2022). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Mengemudi (Studi Kasus Aldho Center Course Padangsisimpulan)* .
- Jamberita.com. (2024, August 8). *5 Kab/Kota di Jambi Diganjar Penghargaan UHC, BPJS : Prestasi yang Membanggakan* .
- Jambi Line. (2023, August 2). *Tepis Stigma di Masyarakat, BPJS Kesehatan Jambi tegaskan Tak Ada Batasan Rawat Inap di Rumah Sakit*. Jambi Line .
<https://www.jambiline.com/daerah/1963093708/tepis-stigma-di-masyarakat-bpjs-kesehatan-jambi-tegaskan-tak-ada-batasan-rawat-inap-di-rumah-sakit>
- JEKTV. News.Com. (2024, March 26). *BPJS Kesehatan Jambi Berikan Kemudahan Peserta JKN DAPATKAN FASILITAS PELAYANAN SELAMA LIBUR LEBARAN 2024*.
- Jogja Dataku. (2022). *Kesehatan yang Baik dan Kesejahteraan-SDGS* .
<https://Bappeda.Jogjaprovider.Id/Dataku/Sdgs/Detail/3-Kesehatan-Yang-Baik-Dan-Kesejahteraan>.
- Juwita, N. E., & Santoso, D. (2022). *Urgensi Pelaksanaan Skrining Riwayat Kesehatan Peserta JKN-KIS Dengan Pendekatan Stakeholder Engagement*. 2, 142–158.
- Kusumawati, R. M., Apriyani, Wulandari, K., & Suwignyo. (2024). *Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN* . 13, 52–55.

- Larasati, S. D. (2024, July 24). *Mengenal BPJS Kesehatan Sejarah Hingga Manfaatnya* . <https://www.antaranews.com/berita/4212900/mengenal-bpjs-kesehatan-hinga-manfaat>
- Mardiansyah. (2023, February 15). *Lihat Aplikasi Mobile JKN Dengan Fitur-Fitur Terbaru Yang Bisa Diakses Melalui Handphone* .
- Memam, R. B., Aripa, L., & Kartini. (2021). *Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran Di Puskesmas Memajang*. 4, 29–38.
- Murdiyanto, E. (2020a). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)* (I). Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta Press .
- Murdiyanto, E. (2020b). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)* . Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta Press .
- Nugraha, K. W. D., & Seviana, T. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia 2023* (F. Sibuea, Ed.). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia .
- Nurbaiti, N. (2024). *Metodologi Penelitian* (Suhardi, Ed.; p. 60). CV. Gita Lentera
- OECD. (2019). *Enhancing Innovation Capacity in Government* . OECD .
- Ombudsman RI. (2023, June 26). *Tangani Keluhan Masyarakat Soal BPJS, Ombudsman RI: Jalankan Fungsi Koordinasi dan Komunikasi yang Baik* . Ombudsman.<https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk-tangani-keluhan-masyarakat-soal-bpjsombudsman-ri-jalankan-fungsi-koordinasi-dan-komunikasi-yang-baik>
- Ombudsman RI : Perwakilan Jambi. (2023, June). *Tangani Keluhan Masyarakat Soal BPJS, Ombudsman RI: Jalankan Fungsi Koordinasi dan Komunikasi yang Baik* . <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk-tangani-keluhan-masyarakat-soal-bpjsombudsman-ri-jalankan-fungsi-koordinasi-dan-komunikasi-yang-baik>

Peraturan BPJS No. 3 Tahun 2024 Tentang Pelayanan Riwayat Kesehatan, Pelayanan Skrining Kesehatan Tertentu, dan Peningkatan Kesehatan Bagi Peserta Kronis. (n.d.). Retrieved March 4, 2025, from <https://tirto.id/isi-peraturan-bpjs-no-3-tahun-2024-tentang-skrining-kesehatan-g7y7>

Perpres No. 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan Nasional. Retrieved November 6, 2024, from <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2018/82Tahun2018PERPRES.pdf>

Portal Data Pendidikan. (2025, January 6). *Data Induk Satuan Pendidikan Kota Jambi* . <https://data.kemdikbud.go.id/data-induk/pd/100000>

Radar Bali. (2024, September 20). *Dengan Mobile JKN, Layanan BPJS Kesehatan Makin Mudah Diakses* . <https://radarbali.jawapos.com/kesehatan/705108487/dengan-mobile-jkn-layanan-bpjs-kesehatan-makin-mudah-diakses?page2>

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, Moch. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.

Rahman, A., Munandar, S. A., Fitriani, A., Karlina, Y., & Yumriani. (2022). *Pengertian Pendidikan, Ilmu Pendidikan, dan Unsur-Unsur Pendidikan* .

Ramadana, M. F., Mawati, A. T., & Siagian, N. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata, Ed.). Yayasan Kita Menulis .

Riansyah Novan. (2024, August 30). *Tanggapi Soal Pelayanan Kesehatan di Jambi, Anggota Dewan PDIP Ini Akan Lakukan Hal Berikut* . <https://www.jambiline.com/daerah/1965036494/tanggapi-soal-pelayanan-kesehatan-di-jambi-anggota-dewan-pdip-ini-akan-lakukan-hal-berikut?page=2>

Rogers. (2014). inovasi . *Inovasi Dan Efektifitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada BPJS Kesehatan Di Jakarta Selatan* , 9, 45.

- Rohman, M. M., Sinaga, J., Yuliawati, Asmara Adi, Sari, T. P., Musa, Ramadhan, A. R., Yustitia, V., Agit, A., Suhendi, Hidayati, N., Dewi, N. P. S., Sukandi, P., & Saputri, P. S. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitataif* (H. Fernanda, Ed.). PT Penamuda Media .
- Sagala, R. B., & Hajad, V. (2022). *Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam*. 4, 14–23.
- Sarkar, S. (2021). *Breaking the chain : Governmental Frugal Innovation in Kerala to Combat the Covid-19 Pandemic* .
https://www.researchgate.net/publication/347705993_Breaking_the_chain_Governmental_frugal_innovation_in_Kerala_to_combat_the_COVID-19_pandemic
- T. Noor, J. (2025, January 3). *Sejarah Kota Jambi* . <https://jambikota.go.id>
- Tempo. (2023, December 31). *Inovasi Aplikasi Mobile JKN Meningkatkan Kenyamanan Peserta JKN* . tempo.co/info-tempo/inovasi-aplikasi-mobile-jkn-meningkatkan-kenyamanan-peserta-jkn-102685
- Ulfa, I. K., Wardiah, R., & Mekarisce, A. A. (2024). *Efektivitas Aplikasi Mobile JKN di Kecamatan Alam Berajo* . 8, 123–128.
- Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat 3. Retrieved November 6, 2024, from <https://www.jrjlawoffice.co.id/pasal-28h-ayat-3/>
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial* .(n.d.). Retrieved January 6, 2025, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39268>
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009-Pelayanan Publik*. (n.d.). <https://Eppid.Mahkamahagung.Co.Id>.
- Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional . Retrieved November 6, 2024, from <https://famalkes.kemkes.go.id/unduh/uu-40-2004/>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

(n.d.). Retrieved January 22, 2025, from

<https://sireka.pom.go.id/requirement/UU-36-2009-Kesehatan.pdf>

Widowati, N., Herawati, A. R. H., Astuti, R. S., & Pradana, A. E. (2024). *Orkestrasi Pembangunan Kepariwisataaan Suatu Inovasi Pelayanan Publik* (R. N. Utami, Ed.).

Yanuar, R. M. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)* . 4.

Zebua, J. F., Hutahean, M., & Tobing, A. L. (2024). *Implementasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Kota Medan* . 4, 4735–4744.