

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal politik profetik*, 4(2).
- Banjarnahor, L. O., Rochadi, R. K., & Manurung, J. (2023). Phenomenological Study of Compliance with Paying Dues by Independent Participants in the National Health Insurance Program in Medan City in 2023. *Jurnal Info Sains: Informatika dan Sains*, 13(02), 460-475.
- Bela, M. V. (2023). Pemanfaatan Program REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap) dalam Memudahkan Pembayaran Tunggal Iuran JKN. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 7(Sup).
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). *Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. Government information quarterly*, 27(3), 264-271.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. WW Norton & company.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71-95.
- Christensen, C. M. (2015). *The innovator's dilemma: when new technologies cause great firms to fail*. Harvard Business Review Press.
- Denhardt J. V. and R. B. Denhardt. (2003). *The New Public Service: Serving, not Steering*, New York, M.E. Shape.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Fatimah, H. H. (2023). Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 25124-25130.
- Gelonita, P., Said, M. M. U., & Sekarsari, R. W. (2024). Evaluasi Pelaksanaan Program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) dalam Menjamin Status Keaktifan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang. *Respon Publik*, 18(2), 51-59.
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis Efisiensi dan Efektivitas E-Government dalam Administrasi Publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128-136.

- Haikal, M. F., & Mauliana, D. (2022). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar). *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1), 89-103.
- Hajad, V. Evaluasi Layanan Digital BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Aceh Singkil. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 4(1), 01-10.
- Hasibuan, M. P. H., & Jailani, M. S. (2023). Perumusan Masalah Ilmiah Variabel dan Fokus dalam Penelitian Pendidikan Anak Usia Dini. *DZURRIYAT: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini*, 1(1), 23-35.
- Hendriyaldi, H., Erida, E., & Yanti, O. (2022). Transformasi Pelayanan Publik Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan E-Government di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(3), 669-682.
- Hennigusnia, H., & Kurniawati, A. Tinjauan Konstitusi Terhadap Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Ketenagakerjaan*, 16(2), 103-120.
- Indrajit, R. E. (2016). Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi, Aptikom, 2006. *E-book diunduh melalui situs <https://www.academia.edu/pada> Maret.*
- Indrawati, E. (2024). Penerapan Sistem Akad dan Praktik Pengelolaan Dana BPJS Kesehatan Pada Pekerja Bukan Penerima Upah Perspektif Fatwa DSN-MUI No: 98/DSN-MUI/XII/2015 (Studi Kasus di BPS Kesehatan Kantor Cabang Jember).
- Irawan, B., Putri, T. K., Zulkifli, Z., & Akbar, P. (2023). Public Perception Of Health Insurance Technology-Based Innovation in Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 13(1), 31-40.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174-201.
- Jauza, R., & Yusran, R. (2024). Implementation of the REHAB Program (Gradual Payment Plan) in Reducing JKN Contribution Arrears at Solok City BPJS Health. *Santhet (Jurnal Sejarah Pendidikan dan Humaniora)*, 8(2), 12559-12566.
- Kemenkes RI. (2023). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 23 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika: <https://www.kominfo.go.id/>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi: <https://www.menpan.go.id/>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Kristian, I., Rahma, A. F., Nugraha, B., & Putri, C. A. (2020). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Perspektif Kinerja Pemerintah Daerah. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 18(3), 11-22.

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*.
- Mokobombang, W., Syafaruddin, S., Syafaruddin, A. R. A., Khaeriyah, K., & Natsir, N. (2023). Dampak Perubahan Layanan Publik yang disebabkan oleh Teknologi dan Media Sosial. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 4(1), 348-359.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan yang Lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*, 6(1), 1-11.
- Noor, J. (2011). Metodologi penelitian. *Jakarta: Kencana Prenada Media Group*.
- Nurlaila, N., Zuriatin, Z., & Nurhasanah, N. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21-37.
- Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat, Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Jakarta.
- Prayitno, D. (2023). Pelayanan Penanganan Penunggak Iuran BPJS bagi Peserta JKN-KIS Kesehatan di Kantor Cabang Kota X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 10(1), 55-70.
- Propiona, J. K. (2021). Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 10.
- Purwanto, E. A. (2008). Keluhan sebagai Bentuk Partisipasi. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 12(1), 21-40.
- Purwanto, N. L. V., Aisyah, N. N., Salsabila, D., & Setianingrum, N. (2024). Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 1(3), 615-617.
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriyanti, 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), 42-54.
- Putri, N. E. K., Agustin, M. V., Kuswanto, M., & Oktori, N. W. W. (2022). Urgensi Kebijakan Pendanaan Jaminan Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia Menurut Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). *Perspektif Hukum*, 29-52.

- Reitz, J. C. (2006). *E-government. The American Journal of Comparative Law*, 54(suppl_1), 733-754.
- Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209-223.
- Sadar, S. (2023). *E-Government (Konsep, Implementasi dan Evaluasi E-Government di Indonesia)*.
- Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). Systematic Literature Review Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 17(1).
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 2293-2302.
- Siregar, F. A. (2017). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan. *Publik Reform: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2).
- Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional).
- Sukraaliawan, I. N., & Agustana, P. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Buleleng. *Locus*, 15(2), 91-106.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Website resmi detik.com. <https://news.detik.com/berita/d-7230810/bpjs-kesehatan-pamer-inovasi-layanan-digital-di-ict-2024>. Diakses pada tanggal 4 Desember 2024.
- Website resmi banyumaskab.go.id. <https://www.banyumaskab.go.id/read/15811/meningkatkan-partisipasi-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>. Diakses pada tanggal 4 Desember 2024.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Press.
- Widyawati, F., Afifuddin, A., & Ilyas, T. R. (2024). Inovasi Pelayanan Kesehatan Pada Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Bpjs Kesehatan (Studi Kasus Bpjs Kesehatan Malang). *Respon Publik*, 18(3), 30-37.
- Yuliastuti, H., & Jawahir, M. (2023). Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Langit Biru*, 4(01), 28-40.