

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda Fitri Maulindri (2022) Upaya Pemanfaatan Kanal Layanan PANDAWA Dalam Mempermudah Masyarakat memperoleh Pelayanan Online. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), hal.123-130
- Al-Emran, M., & Malik, S.(2021). The Role of Social Media in Improving Healthcare Services: A Systematic Review. *Health Information Science and Systems*, 9(1), hal 1-12
- Anastasya Nur Rahmadini (2023). Pengaruh Inovasi Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp (PANDAWA) Terhadap Kualitas Pelayanan JKN pada Masyarakat *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(1), hal.45-52
- Annisa Eka Fadilah, Oliva Virvizat Prasastin (2023). Eektivitas penerimaan susten pendaftaran via WhatsApp (PANDAWA) Menggunakan teori technology acceptance model (TAM) di Puskesmas sibela. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 12(3), hal.201-210
- Bashir, M., & Alshahrani, M. (2021). The Effect of Mobile Health Applications on Patient Engagement: A Meta-Analysis. *International Journal of Medical Informatics*, 151, 104480
- BPJS Kesehatan. (2022). *Manajemen Baru Pertahankan WTM Dulang Prestasi Di Tengah Pandemi*. Info BPJS Kesehatan Edisi 108. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2022). *BPJS Kesehatan Kolaborasi dan Inovasi Bersama Lenggengkan JKN*. Info BPJS Kesehatan Edisi 109. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Keuangan BPJS Kesehatan Semakin Sehat, Kualitas Layanan Meningkat*. Info BPJS Kesehatan Edisi 113 tahun 2023. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Mengakses layanan JKN*. Info BPJS Kesehatan Edisi 12 tahun 2023. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Transformasi Mutu Layanan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan. (2022). *Perkuat Kolaborasi Program JKN-KIS Melalui Inpres 1*. Info BPJS Kesehatan Edisi 106. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Cheng, W., & Xie, J. (2021). Utilizing WhatsApp for Telemedicine: A Study of Patient Satisfaction and Service Delivery. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 27(6), 344-352
- Cynthia silsilia toliaso, chreisye, F. (2018). Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan yang kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui p', *Hubunga Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien diPuskesmas Bahu Kota Manado*

- Dea Dwi Finta, Syamsir, D.P.A. (2022). Reformasi Sistem Pelayanan Publik Melalui Mobile Jkn di BPJS Kesehatan Kota Padang
- Dewa Nyoman Benni Kusyana. (2020) "*Skala Pengukuran Kualitas Layanan*". Jurnal Widya Manajemen. Diterbitkan oleh Neliti. Diakses dari <https://media.neliti.com>
- Dewi Agustina, Lutfiyah, Eka Madani, D. (2015). Panduan Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit'
- Dewi, L.D.R. et al. (2023). Akselerasi Transformasi Desa Digital Wedomartani Melalui Pendampingan Program Transaksi Non Tunai', *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 12(1), hal 45-60
- Hadiono, K. and Noor Santi, R.C. (2020). Menyongsong Transformasi Digital', *Proceeding Sendiu* hal. 123-130
- Hans J. Schol, (2017). E-government Information, Technology, and Transformation
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Hassan, S., & Raza, A.(2022). Adoption of Mobile Health Technologies in Developing Countries: Barriers and Strategies. *International Journal of Health Planning and Management*, 37(2), hal 476-492
- Hidayat, A., Menanda, I. Dela and Putri, L.F.E. (2021). Analisis Prosedur Pendaftaran Bpjs Kesehatan Secara Online Sebagai Wujud Transformasi Birokrasi Digital di Indonesia', *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(3), 31–37 <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i3.14>.
- Ikbar Pratama, Winda Mega, Yuan Anisa, dan Annisa Zuhaira, (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Service Excellent, dan Service Recovery terhadap Customer Satisfaction*. Universitas Medan Area Press. Diakses dari <https://pghc.uma.ac.id>
- Ina Syarifah, Hendrick Hernando (2023) Efektivitas Layanan PANDAWA BPJS Kesehatan di Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 123-130
- Janis, N. (2019). *BPJS Kesehatan, Supply, dan Demand Terhadap Layanan Kesehatan*', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 15(2), pp. 9–25.
- Junaidi, F. (2021). *Transformasi Digital, Pelayanan Publik Di Masa Pandemi*', *Ekasakti Educational Journal*, 1(2), pp. 278–292.
- Kemenkes RI. (2023). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 23 Tahun 2023. Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, (2023) *Kualitas Pelayanan sebagai Ukuran Ekspektasi Pelanggan*. E-Proceeding of Applied Science. Telkom University. <https://repository.telkomuniversity.ac.id>

- Kumar, S., & Singh, A.(2022). Implementation of WhatsApp for Health Communication: Benefits and Challenges. *Journal of Health Communication*, 27(1), hal 12-20
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746–12752.
- Maharani Daradista Ratri Setyawan (2023) “*Analisis Kualitas Layanan Administrasi PANDAWA di BPJS Kesehatan KC Surakarta*”
- Mansour, A., & El-Sayed, A.(2021). Impact of WhatsApp on Healthcare Services: A Review. *Journal of Medical Systems*, 45(7), 57
- Melati, Tri Wangi (2024) “*Pemanfaatan WhatsApp Sebagai Media Komunikasi Pelayanan (Studi Deskriptif Layanan PANDAWA BPJS Kesehatan Cabang Padang)*”.
- Miles, Huberman, & Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (3rd ed.). USA: Sage Publications.
- Muhammad Rizki Mulyanudin, Sawitri Budi Utami, Hilman Abdul Halim (2022) “*Strategi Teknologi Inovasi Kebijakan Pendaftaran Dokumen Kependudukan Melalui WA (PANDAWA) di Kabupaten Bandung*”
- Nana, M., & Alavi, M (2020). The Role of Digital Health Innovations in Improving Healthcare Delivery: A Systematic Review. *International Journal of Healthcare Management*, 13(2), hal 1-10
- Panggabean, A.N. (2018). Memahami dan mengelola transformasi digital’, *E-Business Strategi and Implementation*, hal. 2018–2020.
- Putra, B.K. et al. (2021). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Mobile JKN di Kota Malang’, *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), hal. 1–13.
- Rachman. (2019). *Kiat Sukses dan Berkarier di Era Digital*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rahmadana, M. F. et al. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Refianti Andani, & Brady Rikumahu. (2022). *Analisis Minat Pengguna Fitur Paylater Sebagai Media Pembayaran Online (Fintech) Menggunakan Diffusion Of Innovation Theory*
- Reviana Br Sagala, Vellayati Hajad (2022). Inovasi Pelayanan si Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(3), hal 45-60
- Ridhatul Aulia Putri, Rizma Adlia Syakurah (2023). Pelaksanaan Layanan Administrasi Dari WhatsApp (PANDAWA) Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Bpjs Kc Depok. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 16(1), 78-85
- Ridwan, A. (2022). Analisis Mutu Layanan Kesehatan dalam Perspektif Implementasi. *Journal of Multi Disciplinary Sciences*’, 01(1), 1–16
- Sharma, A., & Prakash, A.(2020). Exploring the Effectiveness of WhatsApp as a Communication Tool in Healthcare. *Telemedicine and e-Health*, 26(5), hal. 1-8

- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Teuku Hanafi1, Nina, Rahmat Supriyatna (2023) Hubungan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Minat dengan Pemanfaatan Aplikasi PANDAWA di Wilayah Kerja BPJS Cabang Tangerang Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(2), hal.75-82
- Vahdat, S., & Ghaffari, M.(2019). Digital Transformation in Healthcare: The Role of ICT in Service Innovation. *International Journal of Health Services*, 49(3) hal.1-10
- Zhang, Y., & Zheng, Y. (2020). An Analysis of the Impact of Digital Communication Tools on Health Services: The Case of WhatsApp. *BMC Health Services Research*, 20(1), 388

