

### Daftar Pustaka

- Aktariyani Tri, Stevie .A. N, Reimbuss, B. F, Tiara Marthias, Laksono.** (2020). *Artikel Hasil Penelitian Kebijakan Evaluasi Jaminan Kesehatan Nasional 2019 di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Agustinus leo.** (2006). *Politik dan Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.
- Bastian Danny A.** (2014). *Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia*. Surabaya: Universitas Petra
- Birowo & Antonius.** (2004). *Metode Penelitian Komunikasi*. Yogyakarta: Gitanyali.
- Catur & Tatang.** (2017). *Komunikasi Kesehatan: Sebuah Pengantar*. Malang: UB Press
- T. D. Dikiyanti, A. Rukmi, M. Irawan.** (2020). *Sentiment Analysis and Topic Modeling of BPJS Kesehatan based on Twitter Crawling Data using Indonesian Sentiment Lexicon and Latent Dirichlet Allocation Algorithm*. Surabaya: Institut Teknologi Surabaya ICoMPAC
- George III Edward.** (1980). *Implemeting public policy*. Washington, D.C. : Congressional Quarterly Press
- Hatta Holila.** (2016). *Keputusan Pembelian: Pengaruh Kualitas Informasi dan Komunitas Virtual Samsung Galaxy Tab di E-Commerce*. Jakarta: Universitas Bakrie.
- Kusumastuti Yatri Indah.** (2009). *Komunikasi Bisnis Membangun Hubungan Baik dan Kredibilitas*. Bogor: Institut Pertanian Bogor Press
- Laary Yurensi.** (2022). *Implementasi Kebijakan Keamanan dan Ketertiban di Desabarukecamatan Ibu Selatan Kabupaten Halmahera Barat*. Manado: Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi
- Lewis & Booms.** (1983). *A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality*. National Academy Press. Washington, D.C
- Liliweri Alo.** (2008). *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Maulana & Rosmayati.** (2020). *Pngantar Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Guepedia
- Mumu, M. T., Purnaweni, H., Subowo, A.** (2022). *Respon Masyarakat terhadap Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Semarang*. Journal of Public Policy and Management Review
- Nurdiani Nina.** (2014). *Teknik Sampling Snowball dalam Penelitian Lapangan*. Jakarta Barat: Binus University
- Notoatmodjo Soekidjo.** (2008). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pasal 19 ayat 1 UU Sistem Jaminan Sosial Nasional**

- F C Permana<sup>1</sup>, Z M Wicaksono, C Kurniawan, A S Abdullah and B N Ruchjana.** (2021). *Perception Analysis of The Indonesian Society on Twitter Social Media on The Increase in BPJS Kesehatan Contribution in The Covid 19 Pandemic Era.* (Journal of Physics: Conference Series, Volume 1722, Tenth International Conference and Workshop on High Dimensional Data Analysis (ICW-HDDA-X) 12-15 October 2020 in Sanur-Bali, Indonesia). Bali: IOP Publishing
- Perpres No. 19 tahun 2016**
- Pujileksono, Sugeng.** (2015). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif.* Malang : Intrans Publishing.
- Purwanto Djoko.** (2006). *Komunikasi Bisnis/Edisi Ketiga.* Jakarta: Penerbit Erlangga
- Prof. Dr. Sugiyono.** (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller.** (2009). *Marketing Management.* Pearson Prentice Hall. United States
- Rahayu Sri.** (2010). *Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit (Studi Kasus di RSUD Dr.Soetomo).* Surabaya: Universitas Airlangga.
- Rahmat Jalalludin.** (2004). *Psikologi Komunikasi.* Bandung: Remaja Rosdakarya
- Revia Briggita & Intan Theresia.** (2017). *Proses Pengambilan Keputusan Keikutsertaan Asuransi BPJS sebagai Penjamin Kesejahteraan Kesehatan Keluarga.* Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala
- Sari dan Harmawan.** (2012). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Instalasi rawat Jalan dengan Metode Servqual dan TRIZ (Studi Kasus di RS. Muhammadiyah Roemani).* Semarang: Teknik Industri Universitas Diponegoro.
- Efendi Sianturi, Kirana Patrolina Sihombing, Tasnim Tasnim, Wahyu Wijaya Widiyanto, Masni D, Niken Bayu Argaheni, Dina Ediana, Maisyarah M.** (2021). *Sistem Informasi Kesehatan.* Medan: Yayasan Kita Menulis Press
- Simetris K, Karyawan H, Transformasional K.** (2016). Jurnal Penelitian Hubungan Masyarakat Komunikasi Simetris , dan Hasil Karyawan. Published. doi:10.1080/1062726X.2014.908719
- Wardhana, Aditya.** (2022). *Brand Image dan Brand Awareness.* Bandung: Media Sains Indonesia.
- Sugiyono.** (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Leli K.S, Sri L. R, Nasution, Johannes B. G,Ermi G.** (2021). *Factors Related to the Utilization of the National Health Insurance Program (JKN) at Batang Toru Community Health Center, South Tapanuli Regency in 2019.* Deli

Serdang: Budapest International Research and Critics  
Institute-Journal (BIRCI-Journal)

**Tim Visi Yustisia.** (2014). *Buku Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS*. Visimedia: Jakarta Selatan.

**Vyandri, Handoko.** (2014). *Implementasi Kebijakan BPJS Kesehatan di Kota Surabaya*. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Wia Ruri. W.** (2016). *Strategi Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Riau.

**Wulandari. A, Sudarman, Ikhsan.** (2019). *Inovasi BPJS dalam Pemberian Layanan kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN*. Aceh: Universitas Teuku Umar

**Vandawat. Z, Sabrie. H, P, Widhayani. D, Amalia Rizki.** (2017). *Aspek Hukum Kartu Indonesia Sehat*. Surabaya: Univ. Airlangga.

[http://sismonev.djsn.go.id/kepesertaan/?jumpto=map\\_canvas](http://sismonev.djsn.go.id/kepesertaan/?jumpto=map_canvas), online diakses 2/9/2021

<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>, online diakses 20/06/2022

<https://dinsos.bulelengkab.go.id/>, online diakses 20/06/2022

<https://ombudsman.go.id/>, online diakses 02/07/2022