

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanta, F. C. S. (2020). Urgensi Kebijakan Jaminan Kesehatan Semesta (Universal Health Coverage) bagi Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Masa Pandemi Covid-19. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2), 272–299.
- Annisa, N., Pradana, D. S., & Suharso, W. (2020). Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability. *Jurnal Repositor*, 2(12), 1689–1699.
- Anuraga, G., Sulistiyawan, E., Munadhiroh, S. (2017). Structural Equation Modeling-Partial Least Square Untuk Pemodelan Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat (IPKM) di Jawa Timur. *Seminar Nasional Matematika dan Aplikasinya*. 21 Oktober 2017, Universitas Airlangga, Surabaya. Hal. 257-263.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahri, S., Siregar, A.A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Industrial Engineering Journal*, 11(2).
- Bancin, Y. S., Nabela, D., Safrizal., Jihad, F. F. (2023). Hubungan Kualitas Informasi Mobile JKN dengan Kepuasan Pengguna Pada Tenaga Kerja Puskesmas Meureubo Aceh Barat. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 1132–1138.
- BPJS Kesehatan. (2018). Anda Peserta JKN-KIS? Pastikan Anda Telah Mengunduh Aplikasi Mobile JKN. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2018/995/Anda-Peserta-JKN-KIS-Pastikan-Anda-Telah-Mengunduh-Aplikasi-Mobile-JKN>. Diakses tanggal 11 Maret 2023.
- BPJS Kesehatan. (2022). Visi dan Misi. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/5>. Diakses tanggal 23 Maret 2023.
- BPJS Kesehatan. (2022). *Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) Tahun 2022*. Humas.
- Bryman, A., & Bell, E. (2015). *Business Research Methods* (Fourth Edition). Oxford University Press.
- Campbell, J.P. (1989). *Riset dalam Efektivitas Organisasi*. Terjemahan Sahat Simamora. Jakarta: Erlangga

- Canova, S., Cortinovis, D. L., & Ambrogi, F. (2017). How to describe univariate data. *Journal of Thoracic Disease*, 9(6), 1741–1743. <https://doi.org/10.21037/jtd.2017.05.80>
- Chin, W.W. (1998). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*. Chapter 10. London-England: Lawrence Erlbaum.
- Cole, D. A., & Preacher, K. J. (2014). Manifest Variable Path Analysis: Potentially Serious and Misleading Consequences due to Uncorrected Measurement Error. *Psychological Methods* 19(2), 300–315.
- Cooper, D. R., & Scheneider, P. (2014). *Business Research Methods*. Twelfth Edition. New York: Mcgraw-Hill Education.
- Dyah, D. M., Karaman, J., & Cobantoro, A. F. (2022). Analysis of A Pieces Framework of A Localhost Web-Based Income Statement EPOSAL Application. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 6(2), 271–284. <https://doi.org/10.29407/intensif.v6i2.17465>
- Efendy, I., Nyorong, M., Amirah, A., Sari, F. (2022). National Health Insurance (JKN) Mobile Application Use Towards Satisfaction of Participants of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) in Madani Hospital in Medan City. *Journal of Medical and Health Studies*, 3(1), 26–34. <https://doi.org/10.32996/jmhs.2022.3.1.4>
- Ernawati, M., Hermaliani, E. H., Sulistyowati, D. N. (2021). Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile. *IKRA-ITH INFORMATIKA: Jurnal Komputer & Informatika*, 5(1), 58–67.
- Farza, R. R., Karsona, A. M., & Rubiati, B. (2019). Jaminan Pensiun Bagi Pekerja Kontrak Dalam Rangka Meningkatkan Kesejahteraan Pekerja Kontrak. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 4(1), 150–167. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v4n1.9>
- Fatoni, A., Adi, K., & Widodo, A. P. (2020). PIECES Framework and Importance Performance Analysis Method to Evaluate the Implementation of Information Systems. *E3S Web of Conferences*, 202, 1–11. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020215007>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Gumanti, T. A., Moeljadi, & Utami, E. S. (2018). *Metode Penelitian Keuangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Gusti, V., Sastria, G. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Google Classroom Dengan Metode PIECES Framework di Universitas RIAU. *Repository Universitas Riau*. 1–14.

- Gustiawan, R., Pribadi, U. (2022). Factor Analysis Satisfaction Levels of Users Toward the JKN Mobile Application in The COVID-19 Era Using the PIECES Framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 14(3), 245–254. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v14i3.1280.245-254>
- Hakim, M. M. (2016). Analisis Model Penerimaan Pengguna Sistem Pelaporan Pajak Online. *Simetris : Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 7(1), 365–372. <https://doi.org/10.24176/simet.v7i1.526>
- Hakim, L., & Pertiwi, T. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Website STKIP PGRI Lubuklinggau Menggunakan Metode PIECES. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer Politeknik Sekayu*, IX(2), 26–36.
- Hamson, Z., Supartha, I. K. D. G., Wahyudi, M. H., Sugiyarto, Fitri, Y., Muntasir, Taureng, H., Adesta, R. O., Illiandri, O., & Muslimin, I. (2021). *Informasi Teknologi di Dunia Ilmu Kesehatan* (Risnawati, Ed.). Penerbit Media Sains Indonesia.
- Ichsani, F., & Hartono, S. (2020). Analysis Of Satisfaction Of National Health Insurance JKN Participants Through Quality Of Mobile Service And Confidence Mediated By Decision To Choose Mobile JKN Service On BPJS Kesehatan Of Pekanbaru. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 1(3), 262–269. <https://doi.org/10.31933/DIJEMSS>
- Kakihary, N.L. (2021). PIECES Framework for Analysis of User Satisfaction Internet of Things-Based Devices. *Journal of Information Systems and Informatics*. 3(2), 243–252.
- KEMENKES RI. (2016). *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci*.
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah JABODETABEK. *Jaman: Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*. 2(2), 69–76.
- Khusna, A., Ridwandono, D., Pratama, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*. 2(2), 152–161.
- Kusuma, J.F., Suyatno, D.F. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Servqual dan Rekomendasi Perbaikan Menggunakan PIECES Framework pada Aplikasi PeduliLindungi. *JINACS: Journal of Informatics and Computer Science*. 4(4). 369–379.
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas Mobile JKN Bagi Masyarakat: Literature Review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNas)*. 64–69.

- Larasati, F.B., Pujiastuti, L., Solikhun. (2021). Online Exam Application Study Using the Pieces Framework. *Journal of Mantik*. 5(3), 2013–2019.
- Listyorini, P. I. dan Sintya, I. (2021) 'Sistem Keamanan SIMRS di Rumah Sakit', in *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)*. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Duta Bangsa Surakarta.
- Mahmudah, R. A. (2020). *Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Pagaden Barat Kabupaten Subang*. Subang: Universitas Subang.
- Mardiyah. (2021). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi QLUE - SMART CITY Terhadap Pelayanan Keluhan Masyarakat (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi QLUE di Kota Tarakan Kalimantan Utara)*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Mokoginta, R. H., Posumah, J. H., & Palar, N. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (Kinalang) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu. *Jurnal Administrasi Publik*, VII(110).
- Mundiharno. (2012). Peta Jalan Menuju Universal Coverage Jaminan Kesehatan (Road Map to A Universal Health Coverage). *Jurnal Legislasi Indonesia*. 9(2). 207–222.
- Mukhlis, M. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Model EUCS. *Skripsi*. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau, Pekanbaru.
- Mumpuni, I. D. dan Dewa, W. A. (2017). Analisis dan Pengembangan Sistem Self Services Terminal (SST) dengan Pendekatan PIECES pada STMIK Pradnya Paramita Malang. *MATICS: Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, 9(1), 12–17.
- Muslih, M., Wardhiyana, L., & Widiyanto, S. R. (2021). Analysis and Evaluation of ERP Information System User Satisfaction PT. Bozzetto Indonesia Using Pieces Framework. *Jurnal Mantik*, 4(4), 2588–2598. <https://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik>
- Narmansyah, S., Indar, Rahmadani, S., Arifin, M. A., & Thaha, R. M. (2022). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 196–204. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082>.
- Notoatmodjo, D. S. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Nuryati, Budi, S. C., & Rokhman, N. (2016). Kendali Pelaksanaan Program JKN Terkait Penerimaan Pasien, Pengolahan Data Medis, Pelaporan, dan

Pendanaan JKN di Puskesmas Gondokusuman II Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(1), 40–54.

Pangri, M., Sunardi, S. dan Umar, R. (2021). Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong. *Bina Insani ICT Journal*, 8(1), p. 63. doi: 10.51211/biict.v8i1.1499.

Perwira, D., Arifianto, A., Suryahadi, A., & Sumarto, S. (2003). *Perlindungan Tenaga Kerja Melalui Sistem Jaminan Sosial: Pengalaman Indonesia*. Jakarta: Lembaga Penelitian SMERU.

Prasetyo, R. A., & Safuan. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971–978. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>

Pramono, A. E. (2016) *Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Oleh Tenaga Kesehatan di Wilayah Kota Yogyakarta*. Tesis. Universitas Gadjah Mada.

Purba, Y. A., Aini, Y. N., Asiati, D., & Ngadi. (2020). Kesenjangan Kepesertaan Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia: Analisis Data SAKERNAS 2018. *Jurnal Ketenagakerjaan*, 15(2), 155–172.

Putri, A. E. (2020). *Paham JKK dan JKM (Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian)* (I). Friedrich-Ebert-Stiftung.

Putri, N. K. A., & Indriyanti, A. D. (2021). Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 02(02), 78–84. <https://siakadu.unesa.ac.id>

Putri, P. H. (2019). Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology. Skripsi. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Ramadani, I.S., Jaya, J.N.U. (2022). Evaluasi Penggunaan Aplikasi Peduli Lindungi Pada Kalangan Masyarakat Umum Menggunakan Metode Pieces. *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)*, 6(2), 213–219.

Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223.

Rukmiyati, N.M.S., Budiarta, I.K. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna

Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 115–142.

Rustiyanto, E. (2011). *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang Terintegrasi*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Sahfitri, V. (2012). Pengukuran Efektivitas Sistem Informasi. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 14(3), 205–216.

Sari, L. M., Hartini, S., & Andria, F. (2019). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, 4(2), 1–13.

Sarstedt, M., Ringle, C. M., Smith, D., Reams, R., Hair, J. F. (2014). Partial least squares structural equation modelling (PLS-SEM): A useful tool for family business researchers. *Journal of Family Business Strategy*, 5(1), 105–115. <https://doi.org/10.1016/j.jfbs.2014.01.002>

Sarwono, J. (2018). *Statistik untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Saryoko, A., Hendri, & Sukmana, S. H. (2019). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Komputer Dan Informatika Akademi Bina Sarana Informatika*, 21(2), 157–166. <https://doi.org/10.31294/p.v20i2>

Sayekti, N. W., & Sudarwati, Y. (2010). Analisis Terhadap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS): Transformasi Pada BUMN Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, 1(1), 1–24.

Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : Rafika Aditama

Sholiha, E. U. N. (2015). *Structural Equation Modeling-Partial Least Square Untuk Pemodelan Derajat Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Timur (Studi Kasus Data Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat Jawa Timur 2013)*. Tugas Akhir. Institut Teknologi Sepuluh November.

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing

Solechan. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law & Governance Journal*, 2(4), 686–696.

Sugiyono, D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Suprianto, A. Mutiarin, D. (2017). Evaluasi Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. *Journal of Governance and Public Policy*. 4(1). 71–107.

- Supriyanto, R. W., Ramdhani, E. R., & Rahmadan, E. (2014). *Perlindungan Sosial di Indonesia : Tantangan dan Arah Kedepan* (U. Kiswanti & D. D. Kharisma, Eds.; I). Direktorat Perlindungan dan Kesejahteraan Masyarakat.
- Supriyatna, A. dan Maria, V. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 3(2).
- Tullah, R., & Hanafri, M. I. (2014). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pada Politeknik LP3I Jakarta Dengan Metode Pieces. *Jurnal Sisfotek Global*, 4(1), 22–28.
- Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. (2020).
- Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, (2003).
- Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, (2011).
- Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, (2009).
- Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, (2004).
- Ula, M., Adek, R.T., Bustami, B. (2021). Emarketplace Performance Analysis Using PIECES Method. *International Journal of Engineering, Science & Information Technology* (IJESTY). 1(4), 1–6.
<https://doi.org/10.52088/ijesty.v1i4.138>
- Wahyudi, A. A. (2021). Analisis Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Siklus Persediaan Pada Industri Manufaktur di Era Pandemi Covid-19 (PT So Good Food). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 9(2).
- Wahyuli, K. T. (2022) *Analisis Efektivitas Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta dengan Metode PIECES. Proyek Akhir*. Universitas Gadjah Mada.
- Wahyuni, F. (2021). Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Birokrasi, Kebijakan, Dan Pelayanan Publik*, 3(3), 384–394.
- Wara, L. S., Kalangi, L., Gamaliel, H. (2021). Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing "GOODWILL"*, 12(1), 1–15.

- Wardiah, R., Izhar, M.D., Lanita, U. (2022) Studi Efektivitas Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kota Jambi. *Jurnal Endurance*, 7(3), 607–614.
- Wardhani, N.K (2018). E-Learning Evaluation Using PIECES Framework at Mecubuna University. *Proceedings of the First Indonesian Communication Forum of Teacher Training and Education Faculty Leaders International Conference on Education 2017 (ICE 2017)*. 368–373.
- Wetherbe, J. C., & Vitalari, N. P. (1994). *Systems Analysis and Design: Best Practices*. Fourth edition. Minnesota: West Publishing Co.
- World Health Organization. (2010). *The World Health Report: Health Systems Financing: The Path to Universal Coverage*. World Health Organization.
- Wulandari, A., Sudarman, & Ikhsan. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98–107.