

- (2023). BPJS Kesehatan. Retrieved Maret 2, 2024, from <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/profil?tab=sejarah>
- Adyas, A. (2021). The Indonesian Strategy to Achieve Universal Health Coverage through National Health Insurance System Challenges in Human Resources. *Kesmas Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional (National Public Health Journal)*, 16, 221-227. <http://dx.doi.org/10.21109/kesmas.v16i4.5440>
- Agustina, Z. A., Laksmiarti, T., & Effendi, D. E. (2018, Maret). Pemilihan Metode Sosialisasi sebagai Upaya Peningkatan Kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Mandiri. *Media Litbangkes*, 28, 33-38. 10.22435/mpk.v28i1.7638.33-38
- Alrajak, M. S., Ernawati, I., & Nurlaili, I. (2020). *Analisis Sentimen terhadap Pelayanan PT PLN di Jakarta pada Twitter dengan Algoritma K-Nearest Neighbor (K-NN)*. Seminar Nasional Mahasiswa Ilmu Komputer dan Aplikasinya (SENAMIKA).
- Andersen, L. B., Jørgensen, T. B., Kjeldsen, A. M., Pedersen, L. H., & Vrangbæk, K. (2012). Public Values and Public Service Motivation: Conceptual and Empirical Relationships. *The American Review of Public Administration*, 43(3), 292–311. 10.1177/0275074012440031
- Beckmann, K. V. B. (2015, November). Social Security, Personhood, and the State. *Asian Journal of Law and Society*, 2, 323-338. <https://doi.org/10.1017/als.2015.13>
- Bozeman, B. (2007). *Public Values and Public Interest: Counterbalancing Economic Individualism*. Georgetown University Press.
- BPJS Kesehatan. (2020, Maret). *Ketum PB IDI: Intervensi Digital Mudahkan Peserta JKN dan Kurangi Risiko Tertular Penyakit*. BPJS Kesehatan. Retrieved Juli 2, 2024, from <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/news-detail?id=19635>

BPJS Kesehatan. (2020, Mei 12). *Screening Covid-19, BPJS Kesehatan Ingatkan Faskes tak*

*Bebankan Biaya ke Peserta*. BPJS Kesehatan. Retrieved Juli 2, 2024, from

<https://webbpsj.azurewebsites.net/bpjs/dmdocuments/8243c924617c64b2c7adc41fbe780f70.pdf>

BPJS Kesehatan. (2021, Maret 31). *Inovasi Layanan Digital BPJS Kesehatan di Masa*

*Pandemi Covid-19 Sabet Penghargaan*. BPJS Kesehatan. Retrieved Juli 2, 2024, from

<https://bpjs-kesehatan.go.id/#/news-detail?id=28003>

Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS

pada Rumah Sakit Rehabilitate Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen*

*dan Keuangan*, 5, 535-544. <https://ejournalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79/52>

Ernawati, E., & Lusiani, M. (2019). Studi Fenomenologi: Pelaksanaan Patient Center

Care Perspektif Pasien dan Perawat di RS dr. Dradjat Prawiranegara Serang. *Faletehan*

*Health Journal*, 6, 83-90. <https://doi.org/10.33746/fhj.v6i3.17>

Fakhira, N. N. (2021). *Analisis Isi Review dan Komentar Konsumen pada E-Commerce di*

*Indonesia*.

Fitriyanah, E., Noer'aini, I., & Utomo, T. P. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien

BPJS dan Pasien Umum tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rahat Inan Kelas

3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 3, 1-17.

Herwinsyah, & Witanti, A. (2022). Analisis Sentimen Masyarakat terhadap Vaksinasi Covid-

19 pada Media Sosial Twitter Menggunakan Algoritma Support Vector Machine

(SVM). *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (Simika)*, 5, 59-67.

<https://doi.org/10.47080/simika.v5i1.1411>

Humić, R., & Abramović, B. (2019). Criteria for the Quality of Services of Public Interest

Organized by Train Operators. *Transportation Research Procedia*, 20, 259-264.

<https://doi.org/10.1016/j.trpro.2019.07.039>

Media Sosial Twitter. *Jurnal Tekno Kompak*, 18, 77-89.

<https://doi.org/10.33365/jtk.v18i1.3465>

*Jalan 10 Tahun, Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Tembus 271 Juta*. (2024, Mei 17). CNN

Indonesia. Retrieved Juli 2, 2024, from

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20240517172531-78-1099095/jalan-10->

[tahun-jumlah-peserta-bpjs-kesehatan-tembus-271-juta](https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20240517172531-78-1099095/jalan-10-tahun-jumlah-peserta-bpjs-kesehatan-tembus-271-juta)

Kasali, R. (2021). *Leading in Crises: Kepemimpinan pada Era Disrupsi dan Tantangan BPJS*

*Kesehatan*. Expose Publika.

Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES). (2020).

*Penjaminan Kesehatan di Indonesia: Sejarah dan Transformasi BPJS Kesehatan*.

BPJS Kesehatan.

Marwa, E. A., & Kristanto, A. B. (2022, Juli). Analisis Sentimen Pengungkapan Informasi

Manajemen: Text Mining Berbasis Metode VADER. *Owner: Riset dan Jurnal*

*Akuntansi*, 6, 2973-2984. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.895>

Mboi, N. (2015). Indonesia: On the Way Universal Health Care. *Health System & Reform*, 1,

90-97. 10.1080/23288604.2015.1020642

Meynhardt, T. (2009, Maret). Public Value Inside: What is Public Value Creation?

*International Journal of Public Administration*, 32(3-4), 192-219.

<https://doi.org/10.1080/01900690902732632>

Nurmalasari, M., Tamesvari, N. A., & Maula, S. N. (2020, Juni). Analisis Sentimen terhadap

Opini Masyarakat dalam Penggunaan Mobile JKN untuk Pelayanan BPJS Kesehatan

Tahun 2019. *Indonesian of Health Information Management Journal*, 8, 35-44.

<https://doi.org/10.47007/inohim.v8i1.208>

*KNN untuk Studi Tanggapan Masyarakat Indonesia terhadap Pandemi Covid-19*

*pada Media Sosial Twitter*. Prisma, Prosiding Seminar Nasional Matematika.

<https://journal.unnes.ac.id/sju/prisma/article/view/45038/18560>

Permana, A. A., Fahrezi, M. F., Priyanggodo, D. Y., Kristiyanti, D. A., & Sihotang, M.

(2021, Desember 30). Sentimen Analisis Opini Masyarakat pada Media Sosial Twitter

terhadap Vaksin Berbayar Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier (NBC).

*Jurnal Teknik*, 10, 84-92. <http://dx.doi.org/10.31000/jt.v10i2.5471>

Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2017). Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota

Semarang (Studi Kasus pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas

Sronдол). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6, 1-14.

10.14710/jppmr.v6i2.16050

Purba, I. E., Purba, P., & Dakhi, R. A. (2022). Analysis of Inhibiting Factors for the

Effectiveness of Public Information Policy in the Services of BPJS during the Covid-

19 Pandemic at Puskesmas Kartini, Pematang Siantar City. *Iqra: Jurnal Perpustakaan*

*Dan Informasi*, 16, 252-264. <http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v16i2.11792>

Putro, G., & Barida, I. (2017, Maret). Manajemen Peningkatan Kepesertaan dalam Jaminan

Kesehatan Nasional pada Kelompok Nelayan Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI)

Bantuan. *Media Penelitian dan Pengembangan Kesehatan*, 27, 17-24.

10.22435/mpk.v1i1.5755.17-24

Rachmatsyah, T. H. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Pengguna Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Kecamatan

Kebayoran Lama. *SPEKTRUM*, 14, 191-210.

[https://scholar.google.co.id/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&user=O\\_HZD3gAAAAJ&citation\\_for\\_view=O\\_HZD3gAAAAJ:UebtZRa9Y70C](https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=O_HZD3gAAAAJ&citation_for_view=O_HZD3gAAAAJ:UebtZRa9Y70C)

[gAAAAJ&citation\\_for\\_view=O\\_HZD3gAAAAJ:UebtZRa9Y70C](https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=O_HZD3gAAAAJ&citation_for_view=O_HZD3gAAAAJ:UebtZRa9Y70C)

(BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*

*Publik*, 7. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i1.3437>

Ramadhani, T., Sari, Y. A., & Santoso, E. (2021, Desember). Analisis Sentimen Masyarakat Indonesia terhadap Covid-19 pada Media Sosial Twitter Menggunakan Metode Naïve Bayes. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 5, 5680-5686.

<https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/10325/4604>

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model*

*Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka

Pelajar.

Ratnaningsih, H. (2016, Desember 22). Strategi Sistem Jaminan Sosial Nasional Bidang Ketenagakerjaan dalam Upaya Perlindungan Pekerja di Kota Surabaya dan Kota Pekanbaru. *Aspirasi: Jurnal-Jurnal Masalah Sosial*, 7, 157-172.

<https://doi.org/10.46807/aspirasi.v7i2.1286>

Samsir, Ambiyar, Verawardina, U., Edi, F., & Watrianthos, R. (2021, Januari). Analisis Sentimen Pembelajaran Daring pada Twitter di Masa Pandemi Covid-19

Menggunakan Metode Naïve Bayes. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5, 157-

163. <http://dx.doi.org/10.30865/mib.v5i1.2580>

Sari, R. A. P., & Jaya, I. D. (2023, Maret). Penerapan Algoritma Naïve Bayes untuk Analisis Sentimen Pengguna My JNE. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 2, 215-221.

<https://doi.org/10.58812/jmws.v2i03.269>

Sudiantoro, A. V., & Zuliarso, E. (2018). Analisis Sentimen Twitter Menggunakan Text

Mining dengan Algoritma Naive Bayes Classifier. *Prosiding SINTAK*, 2, 398-401.

Surury, I., Ali, L. H., & Prastiwi, N. D. (2022). Satisfaction of Non-Covid-19 Patients under National Health Insurance (JKN) in Changes in Health Services during the Covid-19

10.7454/eki.v7i1.5442

Syihabudin, A., Juwita, A. R., & Pratama, A. R. (2023, Januari). Penerapan Algoritma Naive Bayes Untuk Analisis Sentimen Terhadap Produk Motor Matic Honda Beat dan Scoopy. *Scientific Student Journal for Information, Technology and Science*, 4, 95-101. <https://journal.ubpkarawang.ac.id/mahasiswa/index.php/ssj/article/view/723/532>

Tanisang, M. D., Vidyarini, T. N., & Monica, V. (2020). Studi Komparatif: Analisis Isi Pesan Pada Posting Instagram E-commerce di Indonesia. *JURNAL E-KOMUNIKASI*, 7, 1-10.

Thomas, S., Yuliana, & P., N. (2021, Maret). Studi Analisis Metode Analisis Sentimen pada YouTube. *Journal of Information Technology*, 1, 1-7. 10.46229/jifotech.v1i1.201

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019, April). The Public Value of E-Government-A Literature Review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>

Wulandari, L. (2021). Kepuasan Pelanggan pada Masa Pandemi Covid-19 di Klinik Swasta X Surabaya. *Jurnal Studi Kedokteran dan Kesehatan (JMHS)*, 2, 9-17. 10.32996/jmhs