

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Arifin. 1994. *Strategi Komunikasi: Suatu Pengantar Ringkas*. Bandung: CV Amrico.
- Azwar. 2016. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Bungin, 2006. *Sosiologi Komunikasi : Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Kencana Prenada Media Group. Surabaya
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe. Inc
- Eka Indah Justiani, 2014, *Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal dan Komunikasi Nonverbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, eJournal Ilmu Komunikasi, Volume 2, Nomor 3, 2014:193-206*
- Effendy, Onong Uchyana. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- <http://inilampung.com/pelayanan-dan-data-peserta-bpjs-kesehatan-di-lampung-amburadul> (diakses tanggal 28 September 2019)
- [http://repository.uin-suska.ac.id/15354/7/7.%20BAB%20II\\_2018103KOM.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/15354/7/7.%20BAB%20II_2018103KOM.pdf) (diakses tanggal 27 Juli 2020)
- <http://repository.unpas.ac.id/13120/5/BAB%20II.pdf> (diakses tanggal 16 Oktober 2020)
- <http://repository.unpas.ac.id/36847/3/BAB%20II.pdf> (diakses tanggal 12 Oktober 2020)
- <http://www.kbknews.id/2017/03/31/warga-lampung-mengeluh-soal-pelayanan-bpjs-kesehatan> (diakses tanggal 27 September 2019)
- <https://m.liputan6.com/tag/mobile-jkn> (diakses tanggal 28 September 2019)
- <https://www.bpjs-kesehatan.go.id> , (diakses tanggal 20 September 2019)
- <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/inovasi-bpjs-kesehatan-pangkas-antrean-denganmobilejkn> , (diakses tanggal 21 September 2019)
- Irwanto. 2012. *Psikologi Umum*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- Kriyantono, Rahmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. PT. Kencana Perdana. Jakarta
- McQuail, Denis. 1983. *Teori Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Erlangga
- Miftah,Thoha. 2012, *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*, Yogyakarta: MW Mandala
- Miles, M,B, Huberman, A,M, dan Saldana,J, 2014, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3, USA: Sage Publications, Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Moenir, H.AS, 2016, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Moon & Chang, 2014, *Extending of the TAM for a world wide web context information and management*
- Mulyana, Dedy. 2008.*Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Moerdijati, Sri. 2016. *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Revka Petra Media. Surabaya
- Niven, N. 2012, *Konsep Kepatuhan*, Jakarta : EGC
- Nurudin. 2007, *Pengantar Ilmu Komunikasi Massa*. PT Rajagrafindo Persada. Depok
- Pamudji, S, 2012, *Profesional Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*, Widyaparaja Nomor 19 Tahun III, Jakarta
- Perpres Nomor 12 tahun 2013 pasal 6 ayat (1) tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
- Pramana, Hengky W, 2015. *Aplikasi Inventory Smartphone dan Tablet PC Berbasis Android*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Purnama, Nursya'bani. 2016. *Manajemen Kualitas Perspektif Global. Edisi Pertama*, Cetakan Pertama : Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta
- Rahmat, H. 2009. *Statistika Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia
- Rakhmat, Jalaluddin.2012, *Psikologi Komunikasi*, Bandung : Penerbit Remaja Rosdakarya
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2015, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Scott, J.C. 2012.*Komunikasi Pembangunan dan Perubahan Sosial*. Jakarta : Grafindo
- Shaleh, Abdul Rahman. 2014, *Psikologi Suatu Pengantar*, Jakarta :Kencana

- Siagian, Sondang, 2015, *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, PT, Gunung Agung ; Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak, 2015, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sobur. Alex, 2016. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia
- Sugiono,2011. Alfabeta Bandung: Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung
- Suharto,Edi. 2013. *Kemiskinan dan Perlindungan Sosial di Indonesia*. Bandung: Alfabeta
- Supriyanto. 2014. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Vivian, John. 2008. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta. Kencana Prenadamedia Group
- Widi Nur Apriliani, 2014, *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di RT.24 Kelurahan Dadimulya Kota Samarinda*, *eJournal Ilmu Komunikasi*, Volume 2, Nomor 1, 2014:228-242