

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Gurendrawati, A. A. Sasmi, I. G. K. A. Ulupui, Y. Murdayanti, C. Anwar, and I. T. Wahyuningsih, "The DeLone and McLean Model on User Satisfaction of Academic Service Systems," *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPED)*, vol. 10, no. 1, pp. 87–99, Apr. 2022, doi: 10.21009/jpeb.010.1.8.
- [2] M. O. Rosari, R. N. Rahmadani, M. Khafi, M. Thiya, and S. Salamah, "Teknologi Informasi Dalam Bidang Kesehatan Masyarakat," *JIKES: Jurnal Ilmu Kesehatan*, vol. 1, no. 2, pp. 165–172, 2023, Accessed: May 29, 2025. [Online]. Available: <https://yptb.org/index.php/jik/article/view/269>
- [3] R. Putra Sinaga, "The Urgence of Legal Policy to Fulfill The Constitutional Rights to Employment Social Security for Vulnerable Workers in The National Social Security System," *Jurnal Hukum to-Ra : Hukum Untuk Mengatur Dan Melindungi Masyarakat*, vol. 7, no. 3, p. 2021, 2021, doi: 10.33541/tora.v7i3.51.
- [4] M. Lasena and A. Abuniy, "Sistem Informasi Pengajuan Klaim Peserta Jaminan Kesehatan (JKN) Berbasis Web di Rumah Sakit Dr.M.M. Dunda Limboto," *Journal Scientific and Applied Informatics*, vol. 3, no. 1, pp. 25–30, 2020, doi: 10.36085/jsai.v3i1.606.
- [5] D. Rahmawati and S. Febi, "Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN," *Jiem: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, vol. 2, no. 2, pp. 384–394, 2024, doi: 10.61722/jiem.v2i2.976.
- [6] G. Agung Sri Guntari, G. I. Agung Sri Guntari Program Studi Administrasi Kesehatan Stikes Kesdam, and U. Denpasar, "Intention to Use of Mobile JKN Application During the Covid 19 Pandemic," *Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, vol. 1, no. 2, pp. 244–250, 2023, doi: 10.55606/detector.v1i3.2397.
- [7] S. Suhadi, "DAMPAK PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP PELAYANAN BPJS," *Jurnal Kesehatan*, vol. 15, no. 1, pp. 11–23, Jun. 2022, doi: 10.23917/jk.v15i1.15977.

- [8] M. Adya Febriana Putri, K. Adi Sastra Wijaya, and N. Wayan Supriliyani, “Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar),” ONLINE, 2024. [Online]. Available: <https://ijespgjournal.org/index.php/shkr>
- [9] S. Liang, M. Siahaan, and J. Jocelyn, “Analisis Kesuksesan Aplikasi M-Paspor di Kota Batam dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean,” *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 14, no. 1, pp. 38–45, Jan. 2024, doi: 10.21456/vol14iss1pp38-45.
- [10] E. Sorongan and Q. Hidayati, “Evaluation of Implementation E-Government with Delone and Mclean,” *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, vol. 4, no. 1, pp. 22–37, Feb. 2020, doi: 10.29407/intensif.v4i1.13067.
- [11] R. Maranaisyah and D. Novita, “Evaluasi_Kesuksesan_Portal_Online_Dengan_Pendekata,” 2019.
- [12] S. Tinggi, I. Ekonomi, and S. Dharma, “KUALITAS APLIKAS MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI BPJS KESEHATAN CABANG SINGARAJA NI LUH NURKARIANI 1) , KOMANG AYU ALIT WIRANDANI 2) *,” 2024. [Online]. Available: <http://journal.unmasmataram.ac.id/index.php/GARA>
- [13] D. Ulhaq, A. P. A. Masa, and H. J. Setyadi, “Analisis Perbandingan User Experience Aplikasi E-Commerce Shopee Dan Tokopedia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI)*, vol. 3, no. 1, pp. 37–44, Jun. 2024, doi: 10.30872/atasi.v3i1.1183.
- [14] K. C. . Laudon and J. P. . Laudon, *Management information systems : managing the digital firm*. Pearson Education, 2014.
- [15] N. Dery Sofya and S. Esabella, “Sistem Informasi Akademik Menggunakan Rapid Application Development Pada SDIT Insan Qur’ani Sumbawa Berbasis Web,” *Buletin Ilmiah Informatika Teknologi*, vol. 1, no. 3, pp. 97–104, 2023, [Online]. Available: <https://ejurnal.amikstiekomsu.ac.id/index.php/BIIT>

- [16] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update," in *Journal of Management Information Systems*, M.E. Sharpe Inc., 2003, pp. 9–30. doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [17] R. Rachman, "Analisa Kesuksesan E-Government LAPOR dengan Model Delone-Mclean pada Pengembangan Smart City," *Sistemasi*, vol. 10, no. 2, pp. 357–368, 2021, doi: 10.32520/stmsi.v10i2.1236.
- [18] H. Haryono, F. Muslihul Amin, and N. Ulinnuha, "Faktor Kesuksesan Smart Mobility Menggunakan DeLone McLean dan E-Government Adoption Models," vol. 08, no. 02, 2023, doi: 10.33506/insect.v8i2.2210.
- [19] A. Julianti, "Kepuasan Pengguna Mobile JKN menggunakan Delone dan Mclean Framework Framework," *Suplemen*, 2023. Accessed: May 29, 2025. [Online]. Available: <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/1120>.
- [20] A. A. Putri, H. Jayandianti, and B. Yuwono, "Evaluation Of Jogja Application Success from User's Perspective Using Development of DeLone and McLean Models To Support The Realization Of The Smart Province Evaluasi Kesuksesan Aplikasi Jogja Istimewa Dari Perspektif Pengguna Menggunakan Pengembangan DeLone and McLean Model Dalam Mendukung Terwujudnya Smart Province," *Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi*, vol. 18, no. 2, pp. 181–193, 2021, doi: 10.31515/telematika.v18i2.5316.
- [21] A. Fianto, N. Tri Hastuti, S. Assajdah, and I. Fatchu Reza Politeknik STIA LAN Jakarta, "Analisis E-Government Assesment Pada Situs Website Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia," 2021.
- [22] L. Muliawaty and S. Hendryawan, "PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SUMEDANG)," *Jurnal Ilmu Administrasi*, vol. 11, no. 2, 2020.
- [23] Y. Amrozi, N. Aini, and Z. Munadhiroh, "PETA PERKEMBANGAN E-GOVERNMENT DI INDONESIA," *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-*

- Journal*), vol. 14, no. 1, 2022, [Online]. Available: <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>
- [24] L. Permana, “INOVASI PELAYANAN KESEHATAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT (STUDI KASUS:INOVASI AYO CETING DI PUSKESMAS ANDALAS),” 2020.
- [25] P. Pramana and Chairunnisa Widya Priastuty, “Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS),” *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, vol. 3, no. 1, Jun. 2023, doi: 10.53756/jjkn.v3i1.98.
- [26] B. Tri Amanda, A. Yuda Prasetya, B. Josef Anis, B. Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, K. Sosial, and P. Kesehatan, “Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Strategi Manajemen Berbasis Keadilan Sosial dalam Pelayanan Kesehatan,” 2021. [Online]. Available: <https://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/emas183>
- [27] S. Suhadi, “Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Pelayanan BPJS,” *Jurnal Kesehatan*, vol. 15, no. 1, pp. 11–23, Jun. 2022, doi: 10.23917/jk.v15i1.15977.
- [28] H. Saputra and R. Istiqomah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN MOBILE JKN MENGGUNAKAN METODE E-SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, vol. 4, no. 1, pp. 66–76, Jun. 2024, doi: 10.53756/jjkn.v4i1.180.
- [29] T. Sundoro, S. Sularsih Endartiwi, and A. Mustofa, “Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN pada Warga Dusun Mojosari,” *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, vol. 2, no. 1, pp. 28–42, 2023, doi: 10.56606/hikmayo.v2i1.106.
- [30] M. Febriansyah and I. Malik, “INOVASI PELAYANAN KESEHATAN MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DALAM MENINGKATKAN KESEHATAN MASYARAKAT,” 2024. [Online]. Available: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- [31] N. Safitri, “Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Delone & McLeanpada Sistem Informasi Pengelolaan Proyek,” *Informatics for Educators and Professionals*, vol. 4, no. 2, pp. 173–182, 2020.

- [32] N. Urbach and B. Müller, “The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success,” 2012, pp. 1–18. doi: 10.1007/978-1-4419-6108-2_1.
- [33] S. Santoso and A. Nasrullah, “Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna SIMKAH Web pada KUA Kecamatan Kembangan Kota Jakarta Barat,” *Jurnal Bimas Islam*, vol. 15, no. 1, 2022.
- [34] S. Petter and E. R. McLean, “A meta-analytic assessment of the DeLone and McLean IS success model: An examination of IS success at the individual level,” *Information and Management*, vol. 46, no. 3, pp. 159–166, Apr. 2009, doi: 10.1016/j.im.2008.12.006.
- [35] A. Muharsyah and R. Ekawati, “Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model DeLone dan McLean di Kota Palembang.”
- [36] Siswanto and R. Kusumapradja, “Factors of Increasing Intention to Use Information Systems,” *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, vol. 15, no. 1, pp. 21–37, Mar. 2024, doi: 10.29244/jmo.v15i1.50298.
- [37] R. Sharda and S. Voß, “Integrated Series in Information Systems Series Editors,” 2023. [Online]. Available: <http://www.springer.com/series/6157>
- [38] Erwin and A. Wijaya, “Penggunaan Model DeLone Dan McLean Dalam Mengukur Kesuksesan Aplikasi Go-Jek Di Palembang,” 2019.
- [39] M. Nusrang, M. Fahmuddin, and H. Hafid, “PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENERAPAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELLING-PARTIAL LEAST SQUARES (SEM-PLS) DALAM MENGEVALUASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PDRB DI INDONESIA,” 2023, [Online]. Available: <https://journal.unm.ac.id/index.php/Semnasdies62/index>
- [40] Sugiyono, “METODE PENELITIAN KUANTITATIF,” 2013.
- [41] N. Amin, S. Garancang, and K. Abunawas, “KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN,” 2023.

- [42] Ms. Nur Hikmatul Auliya *et al.*, *METODE PENELITIAN KUALITATIF & KUANTITATIF*. 2020.
- [43] T. Puspitasari, A. Kusumawati, and S. Sujarwoto, “Aplikasi Model DeLone and McLean untuk Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat di Universitas Brawijaya,” *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 10, no. 1, pp. 94–104, Jun. 2020, doi: 10.21456/vol10iss1pp94-104.
- [44] S. Narmansyah, Indar, S. Rahmadani, M. A. Arifin, and R. M Thaha, “Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar,” *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 1, no. 3, pp. 196–204, Aug. 2022, doi: 10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082.
- [45] C. Justicia Viana *et al.*, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Menggunakan Metode Delone and Mclean di UPT Puskesmas Sananwetan Kota Blitar,” *Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 5, no. 2, pp. 120–131, 2024, doi: 10.25047/j-remi.v5i2.4124.
- [46] D. Nurlina *et al.*, “QUALITY INFLUENCE SYSTEM INFORMATION QUALITY SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION AND INTENTION TO USE IN USING BJB DIGI (Case Study: West Java Provincial Education Office),” 2022.
- [47] V. W. Anggela, A. Pratama, and T. P. Rinjeni, “Evaluasi Niat Penggunaan Berkelanjutan Halodoc Pada Generasi Z Menggunakan Model UTAUT dan DeLone McLean,” *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia*, vol. 5, no. 4, pp. 1131–1147, Apr. 2025, doi: 10.52436/1.jpti.783.
- [48] N. Fathurrahmi Lawita, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Dan Kepuasan Pengguna,” 2024.
- [49] H. Nurhaida, E. Pramudita, and H. Achmadi, “FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT PENGGUNAAN (INTENTION TO USE) LAYANAN TELEKONSULTASI APLIKASI HALODOC PADA MASYARAKAT INDONESIA,” 2024.
- [50] W. Khairunnisa, M. Andayani Komara, and I. Kurniawan, “ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN DI KABUPATEN PURWAKARTA

DENGAN MENGGUNAKAN METODE COMBINED TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL AND THEORY OF PLANNED BEHAVIOR (C-TAM-TPB),” 2023.

- [51] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeda, 2019.
- [52] A. Aditya Santika, T. Hamonangan Saragih, D. Kartini, and R. Ramadhani, “Penerapan Skala Likert Pada Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Agen BRILink Menggunakan Random Forest,” vol. 11, no. 3, 2023, doi: 10.26418/justin.v11i3.
- [53] Z. Iba, A. Wardhana, S. Purwanza, and A. Mufidah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: CV Media Sains Indonesia, 2022.
- [54] M. Sanaky, L. Saleh, and H. Titaley, “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PADA PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG ASRAMA MAN 1 TULEHU MALUKU TENGAH,” 2021.
- [55] R. Slamet and S. Wahyuningsih, “Validitas dan Reliabilitas terhadap Instrumen Kepuasan Kerja,” *Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 17, no. 2, pp. 51–58, 2022, doi: 10.46975/aliansi.v17i2.428.
- [56] Nursalam, “Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan,” 2003.
- [57] D. Pebriani and N. Oktarina, “PENGARUH DISIPLIN, FASILITAS, DAN MOTIVASI BELAJAR TERHADAP KECEPATAN MENGETIK MANUAL,” 2019.
- [58] P. S. Mustafa, “Statistika Inferensial meliputi Uji Beda dalam Pendidikan Jasmani: Sebuah Tinjauan,” *DIDAKTIKA: Jurnal Pemikiran Pendidikan*, vol. 28, no. 2(1), p. 71, Sep. 2022, doi: 10.30587/didaktika.v28i2(1).4166.
- [59] D. Setiawan and P. Eko Prasetyo Utomo, “Analisis Sistem E-Dimas Universitas Jambi dengan Pendekatan HOT-FIT Model,” *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 14, no. 1, pp. 77–87, 2024, doi: 10.21456/vol14iss1pp77-87.
- [60] S. Said, H. Syahnur, J. Basalamah, A. A. Gani, and R. Ratnasari Taufan, “Green Marketing Practice In Purchasing Decision Home Care Product,”

- Article in International Journal of Scientific & Technology Research*, 2020, [Online]. Available: www.ijstr.org
- [61] H. Vashti and T. Antonio, “The Role of Price Promotion and Product Quality in Influencing the Intention to Repurchase Cok-Kis Cookies,” *KnE Social Sciences*, Mar. 2021, doi: 10.18502/kss.v5i5.8831.
 - [62] M. Amiruddien, A. P. Widodo, and R. R. Isnanto, “Evaluasi Tingkat Penerimaan Sistem Manajemen Aset Menggunakan Metode HOT-FIT,” *J. Sistem Info. Bisnis*, vol. 11, no. 2, pp. 87–96, Nov. 2021, doi: 10.21456/vol11iss2pp87-96.
 - [63] A. I. Kiasati and L. Labibah, “Pengaruh Variabel dari Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Penerimaan Layanan Unggah Mandiri di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta,” *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, vol. 9, no. 2, pp. 163–174, Dec. 2023, doi: 10.14710/lenpust.v9i2.53427.
 - [64] Rianto and Dedi, “Pengantar Partial Least Square Structural Equation Model PLS-SEM,” 2023.
 - [65] C. Fornell and D. F. Larcker, “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error,” 1981.
 - [66] D. Patintingan Tallupadang and M. Veranita, “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Implementasi Bed Management Rawat Inap di Rumah Sakit X,” *Journal Of Social Science Research*, vol. 4, pp. 8454–8471, 2024.
 - [67] D. S. Putra and M. A. Darmawan, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model Delone and Mclean,” *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, vol. 11, no. 1, pp. 78–85, Sep. 2021, doi: 10.21456/vol11iss1pp78-85.
 - [68] R. M. Zahri and D. A. Kusumastuti, “Determinan Persepsi Pengguna, Kepuasan Pengguna dan Kesuksesan Implementasi E-Budgeting di Pemerintah Kota Surakarta,” *Owner*, vol. 4, no. 1, p. 240, Feb. 2020, doi: 10.33395/owner.v4i1.221.
 - [69] E. S. Panjaitan, S. F. Hasibuan, N. Maulani Ula, and S. Sembiring, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manfaat Bersih yang di Mediasi oleh*

Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. 2019.
[Online]. Available:
<http://prosiding.seminarid.com/index.php/sensasi/issue/archivePage|394>