

DAFTAR REFERENSI

Buku:

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (1st ed.; E. D. Lestari, Ed.). Retrieved from https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=59V8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=buku+sugiyono+Memahami+Penelitian+Kualitatif.&ots=5HczovczIu&sig=d-33TE0Jefl3JdrvanCxTxCa_uQ&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. *Electronic Government*, 84. Retrieved from https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah* (1st ed.; D. Triyani & J. Tantagode, Eds.). Malang: Bayumedia.
- Rakhmat. (2018). *Administrasi dan akuntabilitas publik* (1st ed.; A. Pramesta, Ed.). Yogyakarta: Andi.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif* (1st ed.). Retrieved from https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=qy1qDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA21&dq=buku+sugiyono+Memahami+Penelitian+Kualitatif.&ots=88AmtoE2LR&sig=mwu66IVt5TXCUpQNDEjLB9djsQ&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (19th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di sektor publik* (1st ed.). Jakarta: STIA-LAN Press.
- Suyanto, B., & Sutinah. (2005). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan* (3rd ed.). Retrieved from https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=skjMDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=info:PYgxPKpp75wJ:scholar.google.com&ots=2fnBGM1tie&sig=XKB12OX9rHXCIVPruNWSap33ViY&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Jurnal dan Skripsi:

- Anggraini, M., & Dr. H. Muhammad Guntur, M. S. (2021). *Kualitas pelayanan aplikasi e-klaim program jaminan hari tua (jht) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar (studi kasus PT. Sari Agrotama Persada)*. 1–14. Retrieved from <http://eprints.unm.ac.id/id/eprint/19451>

- Nasikhah, M. A. (2019). Inovasi pelayanan transportasi publik berbasis teknologi informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 26–37. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2670>
- Nawawi, H. K. A. (2020). *Analisis penyelenggaraan inovasi pelayanan publik pada mal pelayanan publik kota pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Pramita, Y. E. (2018). *Inovasi Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. Universitas 17 Agustus 1945.
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik melalui Program E- Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *EJurnal Pemerintahan Integratif*, 1(7), 11–20.
- Taufik, & Warsono, H. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era covid-19. *Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1–18.

Website:

- Alodokter. (2021). COVID-19. Retrieved March 24, 2021, from <https://www.alodokter.com/covid-19>
- BPJS Ketenagakerjaan. (2021). Tentang Kami. Retrieved May 20, 2022, from <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html>
- Detik Finance. (2021). Setahun Corona, Angka Pengangguran Nyaris 10 Juta Orang. Retrieved March 24, 2021, from <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5477342/setahun-corona-angka-pengangguran-nyaris-10-juta-orang>
- Kontan.co.id. (2020). OMBUDSMAN Minta Lembaga Pelayanan Lain Contoh Layanan Lapak Asik BPJAMSOSTEK. Retrieved September 10, 2021, from kontan.co.id website: <https://adv.kontan.co.id/news/ombudsman-minta-lembaga-pelayanan-lain-contoh-layanan-lapak-asik-bpjamsostek>
- Tempo.co. (2020). BPJAMSOSTEK Melayani dengan Inovasi di Tengah Pandemi. Retrieved January 29, 2022, from <https://bisnis.tempo.co/read/1363271/bpjamsostek-melayani-dengan-inovasi-di-tengah-pandemi/full&view=ok>

Dokumen:

- Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022*. , (2022).

- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.* , (2003).
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.* , (2014).
- Presiden Republik Indonesia. *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.* , (2003).
- Presiden Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.* , (2009).
- Presiden Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian.* , (2015).
- Presiden Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian.* , (2015).
- Presiden Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian.* , (2015).
- Presiden Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.* , (2020).
- Presiden Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian.* , (2021).