

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggono, B. D., Riewanto, A., Madril, O., & Usfunan, J. Z. (2021). BPJS KETENAGAKERJAAN" Aspek Politik Hukum, Kelembagaan, Aset dan Kepesertaan. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Drucker, P. F. 2012. *Inovasi dan Kewiraswastaan*. Jakarta: Erlangga.
- Everett M. Rogers. 1983. *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Indrajit, R. E., Zainudin, A., & Rudianto, D. (2005). Electronic government in action. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kristiawan, M., Suryanti, I., Muntazir, M., Ribuwati, A., & AJ, A. (2018). Inovasi pendidikan. Jawa Timur: Wade Group National Publishing, 25.
- Rahmasari. 2017. Ciri Ciri Dan Jenis Jenis Penelitian Kualitatif. *Jurnal riset metodologi kualitatif*. 89.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan "Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen"s Charter dan Standar Pelayanan Minimal"*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Singarimbun, Masri dan Sofian, Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3SE, hlm.192

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sulistiyowati, W. 2018. Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. Umsida Press, 1-182.

Suryana. 2014 . Kewirausahaan. Jakarta: Salemba Empat.

Trott, P. 2008. *Innovation Management and New Product Development*.

Jurnal/Skripsi

Anastasyia, V. 2022. Inovasi Pelayanan Publik “SALAM SAPA KE PINTU RUMAH” Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Skripsi. Padang: Administrasi Publik. Universitas Andalas.

Fitriyah, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Online “Aku Mandiri” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

LAN. 2016. Penyusunan Model Pengukuran Indexs Inovasi Pemerintah Daerah. Pusat Inovasi Pelayanan Publik Kedeputian Inovasi Administrasi Negara Lembaga Administrasi Negara : Jakarta

Prasojo, E., Kurniawan, T., & Hasan, A. (2004). *Reformasi birokrasi dalam praktek: kasus di Kabupaten Jembrana*. Pusat Kajian Pembangunan Administrasi Daerah dan Kota, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

Rizki, C. 2022. Inovasi Program Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung. Koentjaraningrat, Metode-Metode Penelitian Masyarakat, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1997, hlm. 167

Samudera, M. F. D., & Pertiwi, V. I. 2022. Inovasi pelayanan publik melalui jamsostek mobile (JMO)(studi kasus di bpjs ketenagakerjaan cabang rungkut kota surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 152-172.

Sholahuddin, S., Setyawan, A. A., & Trisnawati, R. (2017). *Pengaruh karakteristik inovasi terhadap niat mengadopsi solopos epaper*.

Suandi, S. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.

Website

BPS Kota Padang, 2024. Kota Padang Dalam Angka Tahun 2024. <https://padangkota.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/c4991c8e8aeffe085e50de1e/kota-padang-dalam-angka-2024.html>.

Irfan Fadhlurrahman.2024. “16% Penduduk Sumatera Barat ada di Kota Padang Pada Akhir 2023”.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/03/10/16-penduduk-sumatera-barat-ada-di-kota-padang-pada-akhir-2023>.

Redaksi. 18 Maret 2021.”Peserta Keluhkan Sulitnya Mendapatkan Antrian Online

Klaim JHT yang Selalu Penuh”.

<https://indonesiaparlemen.com/2021/03/18/peserta-keluhkan-sulitnya-mendapatkan-antrian-online-klaim-jht-yang-selalu-penuh/?amp=1>. Diakses pada 20 Desember 2023.

Undang-Undang

Indonesia. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 18 tahun 2018 tentang Jaminan Sosial Pekerja Migran Indonesia

Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua

Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua

Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Indonesia. Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Indonesia. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Indonesia. Undang-undang (UU) Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data

Pribadi

Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi

Informasi Dan Komunikasi Nasional

Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi

Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 44 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan

Program Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian.

