

Daftar Pustaka

Buku:

Abdullah, M.T. (2020). *Menyoal Inovasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik Dalam Pemerintahan Daerah*. Makassar: UPT Unhas Press.

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Arni, S.W. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online dan Onsite Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pangkal Pinang*. Skripsi: Universitas Tridianti.

Badan Pusat Statistik. (2020). *Laju Pertumbuhan Penduduk*. Jakarta.

Bangun, D.D.B.R. (2019). *Implementasi Program Jaminan Hari Tua (JHT) Di PT. Tirta Sibayakindo*. Skripsi: Universitas Sumatera Utara.

Cornelius, D.F.N. (2017). *Perbaikan Sistem Antrian di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bandung II*. Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalle, L. (2017). *Pelaksanaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar (Suatu Tinjauan Terhadap Hukum Islam)*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Alauddin.

Dunn, W.N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Fitrah, M., & Luthfiah. (2017). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak.

Fontana, A. (2009). *Innovate We Can! Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Hiplunudin, A. (2017). *Kebijakan, Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.

Hutagalung, S.S., & Hermawan, D. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.

Ivana, B. (2017). *Strategi Humas BPJS Ketenagakerjaan Dalam Menangani Klaim Peserta*. Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).

Keban, Y.T. (2004). *Enam Edisi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Medi.

Kimbal, R.W. (2015). *Media Sosial dan Ekonomi Industri Kecil*. Yogyakarta: Deepublish.

Kusumanegara, S. (2010). *Model dan Aktor Dalam Proses Kebijakan Publik*.

Yogyakarta: Gava Media.

Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Alfabeta.

Nugroho, R. (2011). *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Kompuindo.

Pane, M. (2019). *Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Dan Perhitungannya Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Parsons, W. (2011). *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana.

Putri, A.I.P. (2021). *Etika Birokrasi Dalam Implementasi Program Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di Kota Makassar*. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makassar.

Rogers, E.M. (1983). *Diffusion of Innovations*. London: The FreePress.

Rogers, E.M. (2003). *Diffusion of Innovation 5th Edition*. New York: Free Press.

Sabatier, P.A. & Mazmanian, D.H. (1983). *Implementasi dan Publik*. New York: Harper Collins.

Saenab. (2017). *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Program Home Care (Dottorotta) di Kota Makassar*. Tesis: Universitas Hasanuddin.

Setiadi, N.J. (2003). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.

Setyawan, D. (2017). *Pengantar Kebijakan Publik*. Malang: InteligensiMedia.

Siagian, C.Y. (2019). *Implementasi Program Jaminan Hari Tua Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Palembang di Kota Palembang*. Skripsi: Universitas Sriwijaya.

Singarimbun., Masri., & Efendi, S. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Yogyakarta: LP3S.

Subarsono, A.G. (2005). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsaputra, U. (2014) . *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama.

Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Pers.

Wibisono, D. (2006). *Manajemen Kinerja: Kosep Desain dan Teknik Peningkatan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.

Yofitasari, P. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Atas Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ungaran)*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Walisongo.

Yudita, A. (2014). *Strategi Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pegawai Negeri Sipil Tahun 2013*.

Yuristisia, Visi, Tim. (2014). *Panduan Resmi memperoleh Jaminan Sosial Dari BPJS Ketenagakerjaan*. Jakarta Selatan: Visimedia.

Jurnal:

Alim, M.N., Haning, M.T., & Syahribulan. (2020). *Inovasi Klaim Elektronik Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar*. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 6(1):1-14. Doi: journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp

Anggraini, M., & Guntur, M. (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)*. *Jurnal: Universitas Negeri Makassar*.

Kurniawan, R.C. (2016). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. *Fiat Justisia*, 10(3):569-586. Doi: <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>

Nasikhah, M.A. (2019). *Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi informasi*. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik*, 1(1):26-37. Doi: <http://riset.unisma.ac.id/index.php/JISoP/article/view/2670>

Satriawan, D., Pitoyo, A.J., & Giyarsih, S.R. (2020). *Cakupan Kesehatan Universal (UHC) Pekerja Sektor Informal di Indonesia*. *Tata Loka*, 22(4):556-572. <https://doi.org/10.14710/tataloka.22.4.556-572>.

Vries, D., dkk. (2015). *Innovation In The Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda*. *Public Administration*, 94(1):146- 166.

Peraturang Perundang-undangan :

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua.

Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaran Program Jaminan Hari Tua.

Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2015 Tentang Manfaat Jaminan Hari Tua.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Website :

www.bpjsketenagakerjaan.go.id, diakses pada tanggal 24 September 2023

<http://makassarkota.bps.go.id>, diakses pada tanggal 24 September 2023

**L
A
M
P
I
R
A
N**

BIODATA



A. Biodata Pribadi

Nama : Abdul Hafiz Soleh Raya

Tempat dan Tanggal Lahir : Tegal, 03 Februari 1999

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Alamat : Perumahan Dosen Unhas Blok GB.81

No. Handphone : 082198018767

E-mail : hafizrayaa@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN Inpres Kampus Unhas 1
2. SMPN 12 Makassar
3. SMA Negeri 1 Makassar
4. Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Publik.

Gambar Surat Izin Melakukan Penelitian Wawancara

	<p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS HASANUDDIN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245 Telepon (0411) 585024, FAX (0411) 585024 Laman www.fisip.unhas.ac.id</p>
---	--

Nomor	: 4974/UN4.8.1/PT.01.04/2023	18 Juli 2023
Hal	: Permohonan Izin Melakukan Penelitian / Wawancara	

Yth Gubernur Sulawesi Selatan
c.q. Kepala UPT P2T, BKPMMD Prov. Sulsel
Makassar.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni:

nama	: Abdul Hafidz Soleh Raya
no. pokok	: E011 18 1516
departemen	: Ilmu Administrasi
prog.Studi	: Administrasi Publik
alamat	: Perdos Unhas Tamalanrea Blok GB / 81

Bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Analisis Program Inovasi BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi Kasus BPJS Klaim Elektronik Jaminan Hari Tua)

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon kiranya agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan penelitian yang di maksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

an Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Ketralasiswaan


Dr. Hasnjati, S.Sos., M.Si
NIP-196801011997022001

Tembusan :

1. Dekan Fisip Unhas
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas




Gambar Surat Izin Penelitian Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **22246/S.01/PTSP/2023**
Lampiran : -
Perihal : **Izin penelitian**

Kepada Yth.
Walikota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP Univ Hasanuddin Makassar Nomor : 4974/UN4.8.1/PT.01.04/2023 tanggal 18 Juli 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **ABDUL HAFIDZ SOLEH RAYA**
Nomor Pokok : E011181516
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km,. 10 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" ANALISIS PROGRAM INOVASI BPJS KETENAGAKERJAAN KOTA MAKASSAR (Studi Kasus BPJS Klaim Elektronik Jaminan Hari Tua) "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **28 Juli s/d 23 Oktober 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 28 Juli 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Dekan FISIP Univ Hasanuddin Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Gambar Surat Izin Penelitian Pemerintah Kota Makassar



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171
Website: dpmpmsp.makassarkota.go.id



SURAT KETERANGAN PENELITIAN Nomor: 070/173/SKP/SB/DPMPMPTSP/8/2023

DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 070/173/SKP/SB/DPMPMPTSP/8/2023, Tanggal 28 Juli 2023
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 070/176/SKP-SB/BKBP/8/2023

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama : ABDUL HAFIDZ SOLEH RAYA
NIM / Jurusan : E011181516 / Ilmu Administrasi Publik
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. P. Kerdikaan Km.10, Makassar
Lokasi Penelitian : Terpadu
Waktu Penelitian : 28 Juli 2023 - 23 oktober 2023
Tujuan : Skripsi
Judul Penelitian : "ANALISIS PROGRAM INOVASI BPJS KETENAGAKERJAAN KOTA MAKASSAR (Studi Kasus BPJS Klaim Elektronik Jaminan Hari tua)"

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email bidangpoldagrikestbangpolmks@gmail.com.
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 2023-08-11 15:18:42



Ditandatangani secara elektronik oleh
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAKASSAR

A. ZULKIFLY, S.STP., M.Si.

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
- Pertinggal,-

Gambar : Foto Peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar



Gambar : Foto Peneliti dengan Peserta BPJS Ketenagakerjaan

