

DAFTAR PUSTAKA

- Aya Pastrana, N., & Sriramesh, K. (2014). Corporate Social Responsibility: Perceptions and practices among SMEs in Colombia. *Public Relations Review*, 40(1), 14–24. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.10.002>
- Bona, D., Ayu, G., Intan, D., Ayu, I. D., & Wirantari, P. (2021). Pendahuluan. 1, 13–19
- BPJS Ketenagakerjaan. (2022). *Laporan Tahunan*. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan.
- Castells, Manuel. 2010. *The Power of Idejntity*. United Kingdom: Wiley Blackwell
- Cooper, D. R. and and Schindler, P. S. (2019) *Business Research Methods*. 13th edn. Edited by Hill Irwin. New York: McGraw
- Crittenden, William. F. & Crittenden, Victoria. L. 2000. Relationships between organizational characteristics and strategic planning processes in nonprofit organizations. *Journal of Managerial Issues*, 12(2), 150-16
- David, Fred R. 2009. *Manajemen Strategis Konsep*, Buku 1. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Fadhlurrahman, R., Saputra, M. C., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Penerapan E-government Di Pemerintah Kota Batu Menggunakan Kerangka Kerja Pemeringkatan E-government Indonesia (PeGI). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 2(12), 5977–5982.
- Fathony, R., Muradi, M., & Sagita, N. I. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 9(2), 1–12. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia. *Kybernan: Jurnal Stdui Kepemerintahan*, 4(2), 226–239.
- Fitriasari, F. (2020). How do Small and Mediumsized Enterprises (SME) survive the COVID-19 outbreak? *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 5(3), 53–62. <https://doi.org/10.22219/jiko.v5i3.11838>
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harimurti, R. M. A. (2010). Dinamika Pengelolaan Teknologi Informasi Pemerintahan dan Model Connected Government Sebagai Solusi. *Jurnal Penelitian Teknologi Dan Informasi*, 1(2), 85–99. <http://202.89.117.137/index.php/mti/article/view/7/7>
- Hendrayady, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4.0. *KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 227–238. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i2.1900>
- <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>
- Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan.

- Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231–5239.
<https://doi.org/1.31004/edukatif.v3i6.1173>
- Irsan. 2012. “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung”. Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung
- Junaid, A., Haeruddin, S. H., & Nur, W. S. (2021). Pengaruh Kompetensi, Independensi, dan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Audit pada Masa Pandemi Covid-19. *YUME: Journal of Management. Universitas Muslim Indonesia*, 4(3), 536-550 ISSN : 2614-851X (Online).
<https://doi.org/10.37531/yume.vxix.346>
- Laohasirichaikul, B., & Combs, H. (n.d.). Effective customer relationship management of health care : a study of hospitals in Thailand. 1–13.
- Moenir, H.A.S. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muharam, R. S., & Melawati, F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 39–47
- Mukhsin. 2020. “Peran Teknologi informasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi,” *Jurnal TEKNOKOM* Vol. 3 No. 1
- Rahmaini, P. (2021). Penerapan Prinsip E-Government sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik di Era Modern Tahun 2021. 1, 46–51.
- Riyanto, A., Primiana, I., Yunizar, & Azis, Y. (2018). Disruptive Technology: The Phenomenon of FinTech towards Conventional Banking in Indonesia. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 407(1).
<https://doi.org/10.1088/1757-899X/407/1/012104>
- Roy, J. P. (2019). Service, openness and engagement as digitally-based enablers of public value? A critical examination of digital government in Canada. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 6(3), 23–40. <https://doi.org/10.4018/IJPADA.2019070102>
- Royyana, A. (2018). Strategi Transformasi Digital Pada PT. Kimia Farma (Persero) TBK. In *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Masyarakat Journal of Information Systems for Public Health* (Vol. 3, Issue 3).
- Santoso, M. B., Irfan, M., & Nurwati, N. (2020). Transformasi Praktik Pekerjaan Sosial Menuju Masyarakat 5.0. *Sosio Informa*, 6(2).
<https://doi.org/10.33007/inf.v6i2.2383>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211.
<https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Siemens, G. (2005). Connectivism: A learning theory for the digital age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2(1)
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Tapscott, D., & Tapscott, A. (2016). Blockchain revolution : how the technology behind bitcoin is changing money, business, and the world. London: Penguin Books Ltd
- Thompson, Jr., et al. 2020. Crafting and Executing Strategy-The quest for competitive advantage: Concepts and cases, 21st Edition. New York : McGraw-Hill, 2020
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Warf, B. (2014). Asian geographies of e-government. Eurasian Geography and Economics, 55(1), 94–110. <https://doi.org/10.1080/15387216.2014.941375>
- Wilkinson, Joseph W. dan Michael J. Cerullo. (1997). Accounting Information System. 3th Edition. (Diterjemahkan oleh Agus Maulana). Binarupa Aksara. Jakarta
- Yani, M. (2016). Pelaksanaan Tugas Kepada Camat Dalam Batu Ampar Kabupaten Kutai Timur. 4(1), 371– 382.
- Yohanes et.al. (2013). The Implementation Strategy of Information Technology. Jurnal Tesis PMIS-UNTANPSIAN, 1–22.
- Yudhi Supridi. (2015). Pelaksanaan Good Governance (Tata Pemerintahan yang Baik) dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. EJournal Ilmu Pemerintahan, 3(1), 52–66