

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi Pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Polri.

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 tentang Satu Data Kepolisian Republik Indonesia.

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan

Inovasi Pelayanan Publik.

Buku

Adrian, Sutedi. Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik. Jakarta: Sinar

Grafika, 2010.

Amiruddin dan H.Zainal Asikin.. Pengantar Metode Penelitian Hukum.

Jakarta:Rajagrafindo, 2004.

Kasmir. Manajemen Perbankan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.

Lupiyoadi, et.al. Manajemen Pemasaran Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat, 2006.

Miles, Matthew B dan Michael Huberman. Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber

Tentang Metode-Metode Baru. Jakarta: *UI-Press*, 2014.

Moenir, A.S. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT.

Bumi Aksara,2008.

Moleong, Lexy J. Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja

Rosdakarya, 2013.

Munir, et.al. Kebijakan dan Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta: Yayasan

Pembaruan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI), 2004.

Nur Dewanta, Muhti Fajar dan Yulianto Achmad. Dualisme Penelitian Hukum,

Normatif dan Empiris. Yogyakarta: FH UMY, 2006.

Noor, Irwan. Desain Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: *UB Press*, 2013.

Pabundu, Moh Tika. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan.

Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.

Prabowo, Hadi, et. al. Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. Bandung: PT

Remaja Rosdakarya Offset, 2022.

Purnama, Nursya'bani. Manajemen Kualitas Perspektif Global. Yogyakarta:

Ekonisia, 2006.

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. Penelitian Hukum Normatif: Suatu

Tinjauan Singkat. Jakarta: Raja Grafindo, 2001.

Jurnal

Ainaya, et. al. "Manfaat Sosial Media dalam *E-government* di Indonesia", *Jurnal Ilmu*

Sosial Pendidikan dan Humaniora 1, no. 3 (December, 2022): 37.

Alif, et.al. "Efektivitas "Jogja *Smart Service*" Terhadap Pelayanan Publik di kota

Yogyakarta", *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 13, no.2 (July, 2020): 74.

Aulia May, et al.. "Analisis Efektivitas Aplikasi WargaKu Surabaya dalam Menunjang

Pelayanan Publik Masyarakat kota Surabaya", *Jurnal Publika* 11, no.1 (2022):

1564.

Auliyaa, Putri, et al. “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui

Organ Lopian”, Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Mulawarman 18, no.4 (2021): 506.

Budiani, Ni Wayan. “Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang

Taruna Eka Taruna Bhakti Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur

Kota Denpasar”, Jurnal Ekonomi dan Sosial INPUT 2, no. 1 (2007): 63.

Dwi, et.al. “Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model

Delone and Mclean”, *Jurnal Paradigma Universitas Bina Sarana Informatika*

23, no. 1 (March, 2021): 47.

Endah, et.al. “Birokrasi Pemerintahan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik”,

Jurnal Moderat 7, no.3 (August, 2021): 650.

Firmansyah, et.al. “Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian:

Literature Review”, *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)* 1, no.2 (2022):

92.

Fitriana, Diah Nur. “Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang

Inovasi *Boarding Pass System* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta

Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)”, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* 2, no. 1 (2014): 4.

Hani, et. al. “Penerapan *E-government* dalam Perspektif Pemanfaatan *E- government* pada Kota Surabaya”, *Jurnal Manajemen dan Ekonomi* 1, no. 1 (January, 2023): 4.

Jayamuna, I Made. “Sistem Pelayanan Kepolisian Melalui Aplikasi Polri Super App di Polda Lampung Sebagai Inovasi Pelayanan Publik”, *Jurnal Socia Logica* 3, no.1 (2023).

Kurniawan, et. al. “Efektivitas Kebijakan Pemerintah dalam Penegakan Protokol Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Manado”, *Jurnal Governance* 1, no. 2 (2021): 4.

Mekarisce, Arnild Augina. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat”, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* 12. no.3 (2020): 150.

Novy Riesa, et.al. “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-government* dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta”, *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman* 18, no.4 (2021): 591.

Safitri, Nur dan Syafri Harto. “Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Pada Objek Wisata Candi Muara Takus Kabupaten Kampar Provinsi Riau”, *JOM Fisip* 8, no. 1 (2021): 9.

Siddique, Waqar. “*Critical Success Factors Affecting E-government Policy Implementation in Pakistan*” *E-Journal of Democracy* 8, no. 1 (2016): 106.

Sitta, et. al. “Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kota Kotamobagu (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kotamobagu)”, *Jurnal Governance* 2, no.1 (2022): 5.

Sudirun, et.al. “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dilihat dari Aspek *Tangible* pada Kantor Kepolisian Polsek Murung Pudak Kabupaten Tabalong” , *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong* 3, no.2 (2020): 638.

Suhartoyo. “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”, *Administrative Law & Governance Journal* 2, no.1 (March, 2019): 152.

Sumual, K.Alvianus. “Pengaruh *Knowledge Management dan Corporate Culture Terhadap Inovasi (Study Pada Bank Sulut Cabang Utama Manado)*”, *Jurnal*

Emba 1, no.3 (June, 2013): 619.

Suranto, et.al. “Potret Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2020”,

Jurnal Public Policy Universitas Teuku Umar 7, no.2 (October 2021): 97.

Tan, David. “Metode Penelitian Hukum: Mengupas dan Mengulas Metodologi dalam

Menyelenggarakan Penelitian Hukum”, *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 8,
no.8 (2021): 2469.

Verdico, Arief dan Ade M. Yuardani. “Efektivitas Penerapan Konsep *E- government*

dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Kelurahan pada Kelurahan Sungai bangkong
Kecamatan Pontianak Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat”,
JurnalManajemen Pemerintahan 10, no. 2 (October, 2018): 156.

Widodo, Nurjati. “Pengembangan *E-government* di Pemerintahan Daerah dalam

Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang)”,
Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) 2, no 4 (2016): 227-228.

Yuhana, Ersas, et.al. “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi dalam

Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Jambi”, *Jurnal Office: Bagian
Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Jambi* 3, no.1
(February, 2022): 2.

Artikel/Internet

Humas Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi. “Pemimpin Inovatif untuk Polri Yang Presisi”, <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pemimpin-inovatif-untuk-polri-yang-presisi> (*accessed on October 1st, 2023*).

Imanuella, Joan. “Inovasi Adalah: Pengertian, Tujuan, Ciri-Ciri, dan Contohnya”, <https://mediaindonesia.com/humaniora/534865/inovasi-adalah-pengertian-tujuan-ciri-ciri-dan-contohnya> (*accessed on October 5, 2023*).

Mutia, Cindy. “Survei: Kepercayaan terhadap Polri Terendah Dibandingkan Penegak Hukum Lainnya”, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/08/13/survei-kepercayaan-terhadap-polri-terendah-dibandingkan-penegak-hukum-lainnya> (*accessed on September 30th, 2023*).

Ombudsman Republik Indonesia. “Ombudsman: Kepolisian Paling Banyak Dilaporkan Sepanjang 2020”, <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-kepolisian-paling-banyak-dilaporkan-sepanjang-2020> (*accessed on September 30th, 2023*).

Laporan Instansi

Jumlah Laporan Masyarakat Tahun 2021 terkait Kepolisian oleh Ombudsman

Republik Indonesia.

Jumlah Laporan Tindak Lanjut Hingga Selesai Permohonan Layanan SKCK oleh

Divisi TIK Mabes Polri.