

## DAFTAR REFERENSI

### BUKU :

- Abdul Wahab, S. (2004). *Kebijaksanaan dari Formulasi Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara.
- Agustino, L. (2016). *Dasar-dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*. Alfabeta.
- Ancok, D. (2012). *Psikologi kepemimpinan dan inovasi*. Erlangga.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.  
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:146565550>
- Dwijowijoto, R. N. (2003). *Kebijakan publik: formulasi, implementasi, dan evaluasi*. Elex Media Komputindo.
- Edwards, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Fatmawati. (2009). BAB\_III E Fatmawati. 2013. *Pendidikan Dan Kebudayaan*, 5, 27–42.
- Hamdi, M. (2014). *Kebijakan publik: proses, analisis, dan partisipasi*. Ghalia Indonesia.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: konsep dimensi indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Jones, C. O. (1984). *An Introduction to the Study of Public Policy*. Brooks/Cole Publishing Company.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media.
- Larasati, E. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perijinan di Kabupaten Kudus*. Undip LAW Press.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (2013). *Metoda Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Tarsito.
- Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Situmorang, C. H. (2016). *Kebijakan Publik (Teori Analisis, Implementasi dan*

*Evaluasi Kebijakan*). Social Security Development Institute (SSDI).

Subagyo, P. J. (2015). *Metode penelitian dalam teori dan praktik*. Rineka Cipta.

Subarsono. (2013). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar.

Sumaryadi, I. N. (2005). *Efektivitas implementasi kebijakan otonomi daerah*. Citra Utama.

Wahab, S. A. (2004). *Analisis Kebijaksanaan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara.

Winarno, B. (2012). *Kebijakan publik : teori, proses, dan studi kasus*. Center for Academic Publishing Service (CAPS).

#### **JURNAL DAN SKRIPSI:**

Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management Dan New Public Service). *Jurnal Politik Profetik*, 4(2).

Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1).

Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259. <https://doi.org/10.2307/248851>

Fuzyiah, S. (2017). Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Polresta Sidoharjo. *Jurnal Mahasiswa Unesa*, 5(5).

Hasiholan, P., Jeddawi, M., & Sartika, I. (2020). IMPLEMENTASI MAL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BEKASI PROVINSI JAWA BARAT. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(2), 405–422. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i2.286>

Maghfirullah, H. M. (2018). *Teori dan Model Implementasi Kebijakan Publik*.

Nafitaningrum, A., & Astuti, R. S. (2020). INOVASI LAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI WILAYAH HUKUM POLDA RIAUKOTA BATAM [Skripsi]. Universitas Diponegoro.

Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI EGOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA. *NATAPRAJA*, 6(1), 69.

<https://doi.org/10.21831/jnp.v6i1.20740>

Ramdani, A. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota Tasikmalaya. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 23–30. <https://doi.org/10.30656/sawala.v6i1.618>

Rohman, D. F. (2013). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu. *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(5), 962–971.

Siswanto, D. (2020). IMPLEMENTASI PROGRAM SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN SECARA ONLINE PADA SATUAN INTELIJEN DAN KEAMANAN KEPOLISIAN RESOR SEKADAU. *PROMASTER*, 1(1).

Suryana, S. E. L. (2009). *Implementasi Kebijakan tentang Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Aceh Tamiang* [Tesis]. Universitas Sumatera Utara.

ULHAQ, M. D., Thamrin, M. H., & Mardianto. (2020). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU KEPOLISIAN RESOR KOTA BESAR PALEMBANG* [Skripsi]. Universitas Sriwijaya.

Wahyuni, N., & Maesaroh. (2018). ANALISIS INOVASI PELAYANAN DI KEPOLISIAN DAERAH JAWA TENGAH (STUDI KASUS SMILE POLICE). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 7(2).

#### **DOKUMEN :**

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA. (2014). *Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian*.

Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Pemerintah Indonesia. (2010). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 50 Tahun 2010 tentang Jenis Dan Taraf Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia*.

Pemerintah Indonesia. (2016). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia*.

[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)