

EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES PRABUMULIH PROVINSI SUMATERA SELATAN

**Budi Ramadhianto SB
Maulana
Didi Tahyudin**

Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Tamansiswa Palembang

ABSTRACT

Budi Ramadhianto SB. Inovation Effectivity Of Services Inovation Police Information Letter (SKCK) at Polres Prabumulih Province South Sumatera. Public service is a form of existence and essence of a government institution, state institutions such as the TNI, POLRI, BIN, and other institutions, bureaucratic reform is a challenge for every government agency to realize good governance through changes to better service patterns. It is the government's obligation to fulfill the rights of citizens, including the right to get good and quality services. The purpose of this research is to describe and analyze the Effectiveness of the Service Innovation Certificate of Police Record (SKCK) at the Prabumulih Police, South Sumatra Province and to describe and analyze the supporting and inhibiting factors for the Effectiveness of Service Innovation Certificate of Police Records (SKCK) at the Prabumulih Police, South Sumatra Province . Especially in this study used a type of qualitative descriptive research aimed at describing the data collected systematically and accurately. It can be concluded that the Effectiveness of the Innovation Service Certificate for Police Records (SKCK) at the Prabumulih Police in South Sumatra Province has been going quite well, but it has not been very effective because there are several weak sides, including in this case there has been no utilization of service innovation with online applications, so the service is still manually, so that if many people are taking care of SKCK, they will experience quite long queues and the service is not responsive. Supporting Factors There is Perkap No. 18 of 2014 is a supporting factor in this research, because the policy is a guideline or rule that can be used as a reference for personnel in serving the community and can be used as a defense if there are people who protest outside the provisions, on the other hand the quality of personnel who are qualified and able to cooperate with either one of the efforts to improve the quality of SKCK services.

Keywords: Effectiveness, Service, Effective.

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya penting untuk dipahami bahwa pelayanan

publik mewakili keberadaan dan inti dari sebuah instansi pemerintahan atau entitas negara, termasuk institusi seperti TNI, POLRI, BIN, dan lembaga lainnya (Lauma, 2019). Merujuk pada peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 02 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa sebagai lembaga negara, Kepolisian memiliki beberapa fungsi antara lain sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan kepada masyarakat serta memelihara keamanan dan ketertiban umum, dan menegakkan hukum (Jaladriyanta, 2020).

Tindakan lembaga Kepolisian dalam memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan mandat yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, bahwa salah satu maksud pendirian Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) adalah untuk memajukan kehidupan yang lebih baik bagi penduduk. Oleh sebab itu, memberikan layanan kepada masyarakat dianggap sebagai tugas yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan negara sebagai langkah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan yang tertera di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 (Salsabila & Prabawati, 2018).

Konstitusi negara juga telah mengeluarkan regulasi yang mengatur dengan cermat mengenai layanan publik, yaitu dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian

kegiatan (2) yang diselenggarakan guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan, baik dalam bentuk barang, jasa maupun dalam bentuk administratif.

Sinambela mengatakan, bahwa pelayanan publik pada hakikatnya mengacu kepada pengadaan yang dilaksanakan oleh lembaga baik pemerintah maupun lembaga non-pemerintah, dalam bentuk jasa maupun barang. Selanjutnya, ia juga mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan fungsi dari pemerintah atau disebut dengan abdi masyarakat (*public servant*). Oleh sebab itu, untuk memaksimalkan peran ini diperlukan upaya berkelanjutan dalam memperbaiki dan memperbarui layanan agar hasil yang dicapai mencapai tingkat optimal (Sinambela, 2017).

Kehadiran Revolusi Industri 4.0 akan mengakibatkan transformasi gaya hidup manusia termasuk dalam aspek interaksi dan pekerjaan, menggeser paradigma dari pendekatan yang lebih manual menjadi lebih digital paradigma dari pendekatan yang lebih manual menjadi lebih digital.

Pemberlakuan otonomi daerah memberikan kebebasan kepada wilayah untuk mengurus dan memanfaatkan sumber dayanya dengan tujuan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Kemajuan dan pertumbuhan wilayah akan terus didorong demi mencapai otonomi yang lebih kuat, mendorong timbulnya ide-ide baru dalam pengelolaan wewenang secara efisien

dan efektif sesuai dengan kapabilitas dan keinginan lokal.

Berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 18 tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah surat yang dikeluarkan oleh Kepolisian yang menerangkan bahwa pemohon tidak pernah mempunyai kesalahan hukum sebagai syarat melamar kerja di instansi pemerintah atau yang lainnya. Maksud dan tujuannya adalah untuk mengetahui riwayat hukum seseorang, dan untuk memastikan bahwa orang tersebut belum pernah melakukan tindak pidana, yang dapat mengakibatkan reputasi instansi tersebut menjadi buruk. Seseorang yang membuat SKCK yang memiliki catatan tindak pidana tetap bisa membuat SKCK dengan statusnya pernah melakukan kasus tindak pidana.

Untuk pembuatan SKCK baru, diharuskan mengisi formulir, menyerahkan surat pengantar dari Kelurahan, dan lain-lain, sehingga akan menyita waktu lama. Permasalahan tersebut terjadi karena belum ada penyimpanan data pemohon SKCK yang terkomputerisasi dengan baik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka perlu dibuat Aplikasi Pembuatan SKCK *online* yang mudah dioperasikan. Pemohon maupun petugas pembuat SKCK akan merasakan manfaat aplikasi ini. Dengan Aplikasi ini, maka proses pembuatan SKCK menjadi lebih praktis dan lebih efisien. Sistem ini

dapat membantu dan memudahkan pekerjaan petugas sehingga prosesnya menjadi lebih cepat selesai. Petugas memperoleh informasi langsung dari data kriminalitas, sehingga tidak ada waktu tunggu.

Pendaftaran secara *online* telah dilaksanakan oleh Polres Prabumulih sejak 1 tahun terakhir yang dimulai tahun 2022 dengan website skck.polri.go.id dan terjadi perubahan diawal tahun 2023 dengan menggunakan aplikasi Super App Presisi dengan cara *download* melalui aplikasi *play store*. Dengan adanya pendaftaran secara *online* SKCK melalui aplikasi ternyata masyarakat ada yang mendukung dan ada juga yang tidak mendukung. Masyarakat yang tidak mendukung dalam pendaftaran SKCK secara *online* dibuktikan dengan banyaknya yang membuat SKCK dengan secara manual / tidak secara *online*.

Kendala yang dihadapi untuk internal, kurangnya personil dalam pelayanan SKCK, sering terputusnya koneksi internet, rusaknya perangkat mesin cetak dan sidik jari. Keluhan masyarakat, tidak mengertinya masyarakat awam untuk melakukan pendaftaran *online*, kurangnya informasi tentang syarat dan tata cara pembuatan SKCK, jarak yang terlalu jauh untuk dijangkau dalam membuat SKCK.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Efektivitas

Definisi efektivitas seperti yang tercantum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa

istilah efektivitas berasal dari kata efektif yang merujuk pada nilai efektif atau dampak yang nyata, memberikan efek atau dampak, bisa diterjemahkan sebagai aktivitas yang bisa memberikan sebuah pencapaian yang sesuai harapan, dapat juga dikatakan jika makna dari efektivitas ialah keterhubungan antara perwujudan dan harapan yang dinyatakan, dan memperlihatkan tingkat kewajaran perbandingan pencapai yang ingin diwujudkan dengan harapan yang diharapkan. Dari pemaparan di atas definisi dari kata efektivitas merupakan pengaruh yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu berguna untuk mencari tahu tingkat keberhasilan yang telah dicapai dalam setiap kegiatan yang dilakukan. Secara keseluruhan, tujuan suatu lembaga dengan efektivitas adalah hal yang ingin dicapai oleh lembaga tersebut. Apabila setiap individu memiliki perilaku atau metode kerja yang efektif dalam mencapai tujuannya, maka sebuah tim atau kelompok di mana setiap individu adalah anggota dapat juga menjadi efektif dalam mencapai tujuan, dan lembaga juga akan menjadi efektif dalam pencapaian tujuan. Definisi efektivitas memiliki perbedaan dalam arti dengan makna efisiensi. Efisiensi memiliki arti sebagai pengorbanan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Semakin sedikit pengorbanan yang dibutuhkan untuk mewujudkan tujuan, maka semakin tinggi tingkat efisiensinya. Efektivitas merujuk pada sejauh mana hasil atau pencapaian yang dapat dihasilkan oleh suatu lembaga sesuai

dengan harapan atau keinginan (Sigit, 2003:1).

Efektivitas melibatkan penggunaan sumber daya dan fasilitas dengan proporsi yang sesuai, yang direncanakan dengan cermat sebelumnya untuk memperoleh hasil atau manfaat dari berbagai barang atau jasa yang dihasilkan melalui aktivitas yang dilakukan. Efektivitas merupakan hasil dari program yang dapat diukur sebagai berhasil atau tidak. Dalam konteks lain, ini mencakup sejauh mana pencapaian sesuai dengan target sasaran atau tidak (Siagian, 2001:24). Efektivitas juga dinilai berdasarkan aspek pencapaian tujuan, apakah berhasil tercapai atau tidak. Selain itu, efektivitas juga menitikberatkan pada hasil yang tercapai. Dalam konteks ini, hasil yang diperoleh akan dianggap efektif jika mampu memenuhi harapan yang telah ditetapkan. Selain itu, efektivitas juga menitikberatkan pada hasil yang tercapai. Dalam konteks ini, hasil yang diperoleh akan dianggap efektif jika mampu memenuhi harapan yang telah ditetapkan.

2. Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan berarti memberikan hal kepada individu dalam bentuk layanan, yang bisa berasal dari entitas lembaga atau individu. Terdapat dua istilah yang umum digunakan yang berkaitan dengan konsep pelayanan, yaitu bertindak sebagai pelayan dan menerima pelayanan. Adapun kata pelayan lebih bermakna kearah memberikan bantuan kepada seseorang, baik mengurus keperluannya dan lain-lain, sedangkan

menerima pelayanan adalah sejenis usaha yang berguna untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Dalam pandangan selanjutnya yang berkenaan dengan Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No.63/2003 adalah semua bentuk kegiatan dalam bentuk jenjang yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah mulai dari pusat dan daerah. Kemudian disisi lain juga lembaga-lembaga BUMN.

Definisi pelayanan dalam pandangan Kotler (Sinambela, 2006:4), suatu kegiatan yang menawarkan kepuasan meskipun kegiatan tersebut tidak terlihat sebagai suatu produk yang bisa dilihat secara empirik. Adapun dalam padangan Lukman (Sinambela, 2006:5) mengatakan jika pelayanan merupakan interaksi antara seseorang dengan yang lainnya yang berfungsi memberikan kepuasan. Secara umum pelayanan adalah apa yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain dalam bentuk kepuasan meskipun tidak berwujud. Oleh karena itu, pelayanan dapat dianggap sebagai bentuk layanan yang menyediakan jasa, yang dapat menghasilkan kepuasan bagi pihak yang dilayani.

Dengan demikian, pelayanan merujuk pada segala bentuk aktivitas yang disediakan oleh entitas pemerintah atau sektor swasta dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat, dengan harapan bahwa hal ini akan membantu dalam pelaksanaan ketentuan dan tugas yang diatur oleh Undang-Undang. Konsep pelayanan juga dapat diartikan sebagai penyediaan keuntungan atau manfaat dari satu entitas kepada yang lain.

Oleh karena itu, dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kepuasan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah maupun swasta dengan mendapat persetujuan pemerintah. Dalam proses pelayanan melibatkan aparatur sipil pemerintah dan individu-individu dari berbagai lapisan masyarakat, jadi terdapat interaksi antara entitas yang menyediakan layanan dengan masyarakat yang memerlukan layanan tersebut.

3. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian dan berisi catatan mengenai catatan kejahatan seseorang. Pada masa lalu, ketika masih disebut sebagai SKKB, surat ini hanya bisa diberikan kepada individu yang tidak pernah memiliki catatan melakukan kejahatan sampai pada tanggal penerbitan SKKB tersebut. SKCK berlaku selama 6 (enam) bulan. Syarat wajib buat SKCK bagi Warga Negara Indonesia (WNI): Fotokopi KTP, membawa KTP asli sebagai bukti, Fotokopi KK (Kartu Keluarga), Fotokopi Akte Kelahiran / Surat Kenal Lahir / Ijazah Terakhir, Fotokopi Paspor (Bagi yang punya paspor), Foto 4x6 berlatar belakang merah sebanyak 5 lembar. Berpakaian sopan, tampak muka secara utuh.

METODE PENELITIAN

Secara spesifik dalam konteks penelitian ini, metode yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Moleong (2002;6), mengungkapkan bahwa jenis penelitian deskriptif kualitatif melibatkan pengungkapan fakta atau situasi masalah yang bersumber dari data yang terkumpul dalam bentuk kata-kata, gambar, dan tulisan. Metode ini memiliki tujuan untuk mendekripsi data yang telah terkumpul secara terstruktur dan akurat, dan dengan demikian memakai pendekatan ini, penulis diharapkan mampu mengilustrasikan situasi dengan jelas mengenai Efektivitas Inovasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan telah mencapai tingkat yang cukup baik. Namun, terdapat beberapa temuan yang menunjukkan bahwa pelayanan tersebut masih belum memuaskan dan memerlukan perbaikan.

Dalam hal fasilitas pendukung, penelitian menemukan bahwa ruang tunggu yang tersedia masih terbatas dan kurang nyaman bagi pemohon SKCK. Kondisi bangunan dan perabotan seperti kursi dan meja juga perlu diperbaiki agar lebih representatif. Fasilitas fisik yang memadai dan nyaman merupakan faktor penting dalam meningkatkan

pengalaman pemohon SKCK dan menciptakan atmosfer yang lebih baik.

Selain itu, penelitian juga menyoroti bahwa belum efektifnya aplikasi berbasis teknologi dalam pelayanan SKCK di Polres Prabumulih. Hal ini menunjukkan kekurangan dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelayanan. Penggunaan aplikasi berbasis *web* atau *mobile* dapat mempercepat proses pendaftaran, pengisian formulir, dan verifikasi data pemohon.

Dalam konteks ini, perbaikan fasilitas pendukung dan pemanfaatan sarana berbasis teknologi menjadi rekomendasi yang tepat. Polres Prabumulih perlu melakukan perluasan ruang tunggu yang lebih nyaman bagi pemohon SKCK. Kondisi bangunan dan perabotan juga perlu diperbarui agar menciptakan lingkungan yang lebih representatif. Selain itu, implementasi aplikasi berbasis teknologi seperti aplikasi pendaftaran dan pelacakan status permohonan SKCK dapat meningkatkan efisiensi dan memberikan kemudahan kepada pemohon.

Dengan melakukan perbaikan fasilitas pendukung dan memanfaatkan teknologi, diharapkan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Prabumulih dapat lebih memuaskan pemohon. Penggunaan teknologi juga akan memberikan keuntungan dalam pengelolaan data, pengurangan waktu tunggu, dan meningkatkan transparansi proses pelayanan. Langkah-langkah ini akan mendukung terciptanya pelayanan yang lebih baik, efisien, dan

responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, terdapat beberapa temuan yang perlu diperhatikan terkait pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Prabumulih, Provinsi Sumatera Selatan. Meskipun pelayanan tersebut sudah mencapai tingkat yang cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemohon. Temuan tersebut antara lain:

1. Penelitian menunjukkan bahwa ruang tunggu yang tersedia masih terbatas dan kurang nyaman bagi pemohon SKCK. Kondisi bangunan dan perabotan seperti kursi dan meja juga perlu diperbaiki agar lebih representatif. Dalam hal ini, perbaikan fasilitas pendukung menjadi penting untuk meningkatkan kenyamanan pemohon dan menciptakan lingkungan yang lebih baik.
2. Belum efektifnya penggunaan aplikasi berbasis teknologi dalam pelayanan SKCK di Polres Prabumulih. Hal ini menunjukkan bahwa penambahan sarana berbasis teknologi masih perlu dilakukan. Dengan memanfaatkan teknologi, seperti aplikasi pendaftaran dan pelacakan status permohonan SKCK, proses pelayanan dapat dipercepat dan efisiensi dapat ditingkatkan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Prabumulih sudah cukup baik, masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki. Perbaikan yang perlu dilakukan adalah meningkatkan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang lebih nyaman, serta melakukan penambahan sarana berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelayanan.

Dengan mengatasi kekurangan tersebut, diharapkan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Prabumulih dapat memenuhi harapan pemohon dengan lebih baik. Perbaikan fasilitas pendukung dan penggunaan teknologi sebagai sarana pelayanan akan memberikan pengalaman yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pemohon SKCK. Selain itu, langkah-langkah ini juga akan memberikan manfaat dalam pengelolaan data dan transparansi proses pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Inovasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan sudah berjalan namun belum begitu efektif dilihat dari kualitas, produktifitas, kesiagaan, efisiensi, serta penerimaan tujuan organisasi, dimana hal ini disebabkan belum maksimalnya pemanfaatan inovasi pelayanan aplikasi *online*, jadi pelayanannya masih manual, sehingga

banyak masyarakat yang mengurus SKCK, maka akan mengalami antrian yang cukup Panjang.

Adanya Perkap No. 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah faktor pendukung dalam penelitian ini, karena kebijakan tersebut merupakan pedoman atau aturan yang bisa dijadikan acuan bagi personil dalam melayani masyarakat dan bisa dijadikan pembelaan jika ada masyarakat yang memprotes di luar ketentuan, di lain sisi kualitas personil yang mumpuni dan mampu bekerjasama dengan baik salah satu bentuk upaya dari peningkatan kualitas pelayanan SKCK.

Faktor penghambat dalam penelitian ini yaitu belum optimalnya sarana berbasis digital penggunaan aplikasi *online* dalam pelayanan SKCK sehingga pelayanan masih lamban, dan secara fisik perlu dilakukan perluasan ruang tunggu untuk kenyamanan pemohon SKCK menunggu antrian. Selain itu terbatasnya personel pelayanan yang ada menjadi penghambat pelayanan SKCK. Namun pihak Polres sedang merencanakan pengefektifan aplikasi, penambahan petugas pelayanan dan perluasan bangunan tersebut untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Simons, 2000. Arti Definisi/Pengertian Budaya Kerja Dan Tujuan/Manfaat. Penerapannya Pada

- Lingkungan Sekitar, Jurnal Sosiologi.
- A.S. Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Asri Laksmi Riani. 2013. Manajemen Sumber daya Manusia Masa Kini. Graha. Ilmu. Yogjakarta.
- Bambang Wahyudi. 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama,. Penerbit SULITA, Bandung.
- Basrowi. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bernardin and Russel, 1993. *Human Resource Management*.New Jersey International Editions Upper Saddle River, Prentice Hall
- Bernard, M. E. (1992). *Procrastination Later*. Australia: Australia Print Group.
- Bungin, Burhan. 2003. Analisis Data Penelitian Kualitatif. “Pemahaman. Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi.
- Campbell, J.P 1989, Teori Efektivitas, dalam Richard M: Efektivitas Organisasi 2005. Bandung: Erlangga.
- Chaizi Nasucha, (2004). Reformasi Administrasi Publik, Teori dan Praktik. Jakarta : Grasindo.
- Christomy, T., dan Untung Yuwono. (2004) Semiotika Budaya.

- Jakarta: Pusat Penelitian Kemasyarakatan dan Budaya Direktorat Riset dan Pengabdian.
- Danim, Sudarwan. 2004. Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fandy Tjiptono, 2008 .Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Gaspersz, Vincent. 2005. Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi *Balanced Scorecard* Dengan *Six Sigma* Untuk Organisasi Bisnis dan Pemeritah. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hidayat. 1986. Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Intanghina. 2008. Pengaruh Budaya Perusahaan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Manajemen. Volume 1 Nomor 1, Hal 1-12.
- Ivancevich dkk, 2006, Perilaku dan Manajemen Organisasi, Jilid Satu, Erlangga,. Jakarta.
- Jaladriyanta, S. (2020). Polri Menuju. Jurnal Ilmu Kepolsian,Pascasarjana Kajian Ilmu Kepolisian, Universitas Indonesia, 14, 102–113.
- Juliantara, D. (2005). Peningkatan Kualitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lauma, R. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. EKSEKUTIF Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 3(3), 1–9.
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Cetakan Pertama Yogyakarta : Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Mathis Robert, Jackson John. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Salemba Empat.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Jakarta: UIP.
- Moleong, Lexy J.. 2002. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong Lexy J, 2010, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung : CV. Remaja.
- Rivai, Veithzal. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Dari teori Ke Praktik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Salsabila, F., & Prabawati, I. (2018). Inovasi Program Elektronik Tilang (ETilang) Dalam

- Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kepolisian Resort (Polres) Kediri. *Publika*, 6(2), 1–7
- Sampara Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Stia Lan Press.
- Sedarmayanti, 1995, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas kerja, Penerbit. Ilham Jaya, Bandung.
- Siagian, Sondang P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Simamora, Henry. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2017). Reformasi pelayanan publik. Bumi Aksara.
- Soehardi, Sigit. 2003. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: BPFE UST.
- Steers, M Richard. (1985). Efektivitas Organisasi Perusahaan. Jakarta: Erlangga.
- Subagyo, Drs. Pangestu (2000). Manajemen Operasi. Edisi pertama. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Sugiyono (2011). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono (2011). Metode penelitian Kombinasi. Alfabeta.
- Tika H. Moh. Pabundu, 2006. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan, Cetakan Pertama, PT. Bhumi Aksara, Jakarta.
- Wibowo. (2007). Manajemen Kinerja. Jakarta: Murai Kencana.
- Yuwono, T.A. (2008). Hubungan antara faktor-faktor lingkungan fisik rumah dengan kejadian pneumonia pada anak balita di wilayah kerja Puskesmas.
- JURNAL:**
- Astuti (2018), Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Driyorejo.
- Fitriani (2022), Inovasi Pelayanan Skck Delivery Di Mall Pelayanan Publik Kota Palangkaraya Dimasa Pandemi Covid-19.
- Rodiyah (2021), *Online SKCK Service Innovation at Sidoarjo Police*: Inovasi Pelayanan SKCK Online di Polsek Sidoarjo.