

## Daftar Pustaka

### Buku :

- Ancok, Djamaludin. (2012). Psikologi Kepemimpinan & Inovasi. Jakarta: Erlangga
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, dimensi, dan implementasi). Yogyakarta: Gava Media
- Keban, Jeremias T. (2014). *Enam Dimensi Administrasi Strategis Publik, Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- Larasati, Endang. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perizinan Di Kabupaten Kudus. Semarang : Undip LAW Press
- Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Tarsito
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Sadjijono, (2005). *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance*, Yogyakarta : Laksbang Mediatama.
- Sa'ud, Udin Syafudin. (2010). *Inovasi Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Sugiono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syafiie, Inu Kencana. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

### Jurnal :

- Anggriani Alamsyah. (2016). *Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service)*. Jurnal Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Volume 04, No. 2

Eko Kurnia, Argo. (2018). *Inovasi Akta Kelahiran Melalui Egovernment Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta*. Jurnal Natapraja Kajian Ilmu Administrasi Negara, Volume 06, No. 1, Halaman 82.

Fuzyiah , Syifa. (2017). *Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Polresta Sidoharjo*. Jurnal Mahasiswa Unesa, Volume.5, No.5

Wahyuni, Nina dkk. (2018). *Analisis Inovasi Pelayanan Di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Smile Police)*. Journal of Public Policy and Management Review, Volume 7, No 2.

#### **Perundang-Undangan :**

Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor. 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor. 23 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian.

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

#### **Website :**

Laporan Pengaduan Masyarakat Tahunan : <https://ombudsman.go.id/produk/> Diakses pada tanggal 25 Agustus 2019 Pukul 10.00 WIB

Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) : <https://skck.polri.go.id/> Diakses pada tanggal 25 Agustus 2019 Pukul 11.21 WIB

Implementasi SKCK Online : [www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id) Diakses pada 30 Agustus 2019 Pukul 19.00 WIB

Mekanisme, syarat permohonan pembuatan SKCK Online : <https://www.merdeka.com/jatim/cara-membuat-skck-online-serta-biaya->

*[dan-syarat-yang-diperlukan-kln.html?page=4](#) Diakses pada 19 September 2020 Pukul 23.55WIB*

SKCK Online Ditinjau Dari Prinsip-Prinsip Penerbitan SKCK :  
*<https://www.kompasiana.com/komentar/intanrahmatys/5a283434fcf681083d2902e3/skck-online-ditinjau-dari-prinsip-prinsip-penerbitan-skck>*  
*Diakses pada tanggal 30 Agustus 2019*