

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Afrizal, 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Grafindo Persada
- Arikunto, Suharsimi, 2005. *Manajemen Penelitian (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Babbie, E. 2012. *The Basics of Social Research*. Canada: Wadsworth CENGAGE Learning
- Budi Setiano. 2012. *Birokrasi Dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Bandung: Nuansa Cendikia
- Budihardjo, M. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih asa Sukses
- Bungin, 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers
- Donnelly, Gibson., Ivancevich. 1994. *Organisasi dan Manajemen. Prilaku, Struktur, Proses*. Edisi Keempat, Jakarta: Erlangga
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- .....2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Edison, Emron. 2010. *Human Resource Development ( Pengembangan Sumber Daya Manusia)* Bandung: Alfabeta
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan :Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Press:
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. PT Rineka Cipta
- Gomes , Fautino Cardoso, 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI
- Halevy, EvaEtzioni. 2011. *Birokrasi dan Demokrasi Sebuah Dilema Politik*. Cetakan 1. Yogyakarta: Total Media
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Public, Konsep, Dimesi Indikator dan Implementainya*, Cetakan 1, Penerbit: Gava Media
- Ivanchevic J.M., Konopaske, R., dan Matteson, 2005. M.T. *Organizational Behavior and Management*. Boston: McGraw Hill

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta
- Martin Albrow. 1989, *Birokrasi*, Yogyakarta: PT.Tiara Wacana
- Moelong, Lexy J. 2010 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moenir, A S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ngurah, Gorda I Gusti. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE Satya Dharma: Singaraja.
- Prasojo, Eko. 2006 *Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja, Keterlibatan, dan Partisipasi Dalam Pelayanan Bidang Pendidikan, Kesehatan, dan Kependudukan*. Jakarta : YAPPIKA.
- Rusell dan Bernandian. 1986. *Toward a More Organizationally Effective Training Strategy and Practice*
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*". Yogyakarta: Aditya Media Publishing
- Saleh, Muwafik, 2010. *Public Service Communication, Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*, Penerbit: Umm Press
- Santosa, J.K. 2014. *Lebih Memahami SOP*. Surabaya: Kata Pena
- Sedarmayanti, 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama
- .....2009. *Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltakdkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta, PT Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survey (edisi revisi)*. Jakarta: LP3ES.
- Robin, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi, struktur, desain dan aplikasi*. Jakarta: Arcan
- Sumargono, Ahmad. 2009, *Reformasi Birokrasi Menuju Pemerintahan yang Bersih*, Pusat Kajian Strategi Politik Dan Pemerintahan
- Sutopo, H.B. 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Thoha, Miftah. 2010 . *Kepemimpinan dalam manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers

- Tathagati, A. 2014. *Step by step membuat SOP*. Jakarta:Efata Publishing
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2003. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Zauhar, Soesilo. 2007. *Reformasi Administrasi Konsep, Dimensi dan Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wibisono, Dermawan. 2006. *Manajemen Kinerja, Konsep, desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Erlangga: Jakarta

### JURNAL

- Abdul Masyar, Masalah Pelayan Publik diIndonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Vol 1 No 2 Tahun 2017*
- Ali Abdul Wakhid. Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia, *Vol 01, No 14, Tahun 2017*
- Eko Prasajo dan Teguh Kurniaan. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance: Kasus Best Practise dari Sejumlah Daerah di Indonesia*. Dipresentasikan dalam the 5 th International Symposium of Jurnal Antropologi Indonesia, Banjarmasin , *Juli 2008*
- Ida Ayu Putu Sri Widnyani. Administrative Reform In Health Services Through Bali Mandara Health Insurance (Jkbn) *Towards Good Governance In Bali Province. Vol. 10, Nomor 2, ISSN. 1907-0489, Th 2015*
- Kasim, Azhar, 2013. Burreucratic Reform And Dynamic Governance For Combating Corruption: The Challenges For Indonesia. *International Jounal Of Administrative Science & Organization Depok, No 20 ( 01 ) Hlm 19-20*
- M.Hamdani Pratama. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi Uptd Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). *Vol 3. Nomor 3 Tahun 2015*
- Neneng Siti Maryam. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Vol VI, No 1. Tahun 2016*
- Prasetyo, Budi, Hakim A, Zauhar S, & Mardiono 2015 Undersatnding Of Local Burreaucratic Apparatus Initial Step Of Burreaucratic Reform In

Sumbawa Regency, International Journal Of Management And Administrative Sciences( Ijmas) Malang, Volume 2, No 5 Hal 27-34

Rukmi Juwita. 2013. *Pengaruh Implementasi Standar Akuntansi Pemerintahan Dan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan* . trikomonika Vol 12, No 2

Vita Nurul Fathya. Upaya Reformasi Birokrasi Melalui Area Perubahan Mental Aparatur Untuk Memberantas Praktik Pungutan Liar yang Dilakukan Oleh PNS. *Vol. 4 No 1* Tahun 2018

Yanhar Jamaludiin. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Vol 12. No 1* Tahun 2016.

Yuriadi dan Misnawati, Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu), *Vol 7, No 2* Tahun 2017

### **WEBSITE**

Antara Sumbar.com Dalam “*Polres Solok Kota Terima Penghargaan Pelayanan Publik dari Kemenpan RB*”. Diakses Pada 5 Agustus 2019.

Effendi, Taufik. 2007, *Arah dan Strategi Pendayagunaan Aparatur Negara Dalam Rangka Efektivitas Pembangunan dan Terwujudnya Good Governance*, Bahan Ceramah Menpan Pada Diklat-PIM II Dalam Jurnal Kumpulan Artikel Reformasi Birokrasi Pemerintahan di Daerah Menuju Good Governance, PKP2A I Bandung

Detiknews.com. Jawa Timur Terpilih Jadi Provinsi Dengan Pelayanan Publik Terbaik. Diakses Tgl 7 Agustus 2019.

<https://polressolokkota.org> “Paga Nagari”, *Aplikasi Android Inovasi Baru Polres Solok Kota*. Diakses 8 Agustus 2019

Tribatanews.sumbar.polri.go.id Ini Inovasi yang dibangun Jajaran Polres Solok Kota Selama Tahun 2018. Diakses Tgl 25 September 2019

.....Polres Solok Kota Terima Penghargaan dari Kemempan RB. Diakses Tgl 5 Agustus 2019

www. *FokusJabar.com* Reformasi Birokrasi di Kota Bandung Selama Dua Tahun Berbuah Predikat A Tahun 2017. Diakses Tgl 7 Agustus 2019

*www. Apkasi.Org/Best-Practice.Apkasi(Asosiasi Pemerintah Kabupaten Seluruh Indonesia). Yuk Belajar Dari Pemkot Bandung Yang Sukses Terapkan SAKIP Dengan Predikat A. Diakses Tgl 9 Agustus 2019*

*www.M.Liputan 6.com Banyuwangi Raih Penghargaan Sistim Pemerintahan Elektronik Terbaik dari Kemenpan RBTahun 2019. Diakses Tgl 13 Agustus 2019*

*www. Rilyanshandini.wordpress.com. Rilyan Shela Handani. Birokrasi di Indonesia, Permasalahan dan Tantangan. 2014. Diakses Tgl 7 Mei 19*

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Penerapan Reformasi Birokrasi Wujudkan Institusi Kepolisian Semakin Profesional. Menteri PANRB Syafrudin saat memberi Kuliah Umum Sespinti Lemdiklat Polri, di Perguruan Tinggi Ilmu Kepolisian (PTIK) Jakarta. Rabu 4 September 2019. diakses tgl 29 Januari 2020.*

*Irwan-prayitno.com. dalam kutipan kalimat Irwan Prayitno pada Pelayanan Publik 1 Agustus, diakses 5 Agustus 2019*

*Satu-satunya diSumbar.com dalam kutipan kalimat Polres Solok Kota Raih Penghargaan Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik. Diakses 7 Agustus 2019*

## **TESIS**

*Myrna Nurbarani, 2009. Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Surakarta. Mahasiswa Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang*

## **UNDANG-UNDANG/PERATURAN-PERATURAN**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002, Pasal 2, Tentang Kepolisian

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No 17 Tahun 2007 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025

Perpres Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2010–2014

Peraturan Presiden No 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 11 Tahun 2015 Tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2015-2019
- Peraturan Kapolri No 3 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan-Satuan Organisasi pada Tingkat Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Peraturan Kapolri No 3 Tahun 2009 Tentang Sistem Operasional Polri
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2003 Tentang Pemberhentian Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003
- KEPMENPAN RI NO 10 Tahun 2009 Tentang Unit Penyelenggara Lokasi Evaluasi Pelayanan Publik Pada Kementerian Dan Lembaga Di Indonesia Tahun 2009
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Pembangunan ZI Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan Polda Sumbar
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Administrasi pertanggungjawaban Keuangan di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Surat Perintah Kapolda Sumbar Nomor: Sprin/909/X/2016 tanggal 13 Oktober 2016 Tentang Tim Pokja Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan Polri
- Surat Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: DIPA-060.01.2.665988/2018, tanggal 5 Desember 2018 Tentang Daftar Isian Pengguna Anggaran Polres Solok Kota T.A 2019.