

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Badan Pusat Statistik Kota Solok. 2018. Kota Solok Dalam Angka *Municipality in Figure Solok*: BPS Kota Solok
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia
- Beni Ahmad Saebani. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Pustaka Setia
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Metodologi Penelitian&Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT.Rineka Cipta
- Koentjaraningrat. 1985. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : PT. Gramedia
- Moleong, Lexy. 1996. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management:Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan daerah*. Malang: Bayumedia
- Nazir, M. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pasalong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Rogers, Everett. M. 1983. *Diffusion of Innovations Third Edition*. New York: The Free Press
- Sedarmayanti. 2014. *Good Governance Bagian Kedua*. Bandung: CV Mandar Maju
- Sinambela, Litjan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta:

LP3ES

Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta:

Salemba Empat

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*.

Bandung : Alfabeta

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press

Yulia Djahir, Dewi Pratita. 2017. *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*.

Jakarta: Deepublish

### **Skripsi dan Jurnal**

Anoraga, Abiseka. 2014. Inovasi Pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Program Drive Thru (Studi Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2, No. 3)

Hilda, Nurul. 2014. Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol. 2, No. 1)

Kasmawati, Andi. 2011. Analisis Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Prima. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makasar*, Vol XII, No. 2)

Maulana, Prawira Arief. 2014. Inovasi layanan (Studi Kasus *Call Center SPGDT 119* sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2, No. 4)

Muslim, Ahmadi Imam. 2017. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan Kamtibmas Melalui “Kentongan *Online*” Polres Jember. *Skripsi*. Jember: Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Rakhmawati, Dini. 2017. Konselor Sekolah Abad 21: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Konseling GUSJIGANG*. Vol. 3, No.1)

Wahidin, A, Effendi, R, Shaleh, K. 2015. Pengaruh Penggunaan Internet Terhadap Religiusitas Mahasiswa Universitas Islam Bandung. *Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam*, Vol. 1, No. 2)

Wahyuni, Nina. 2018. Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus *Smile Police*). *Journal Of Public Policy And Management Review*, Vol. 7, No. 2)

#### Website :

Admin. "HUT Bhayangkara Ke-73, Polres Solok Kota Raih Penghargaan Lomba Pelayanan Publik Polda Sumbar".  
<https://polressolokkota.org/2019/07/13/hut-bhayangkara-ke-73-polres-solok-kota-raih-penghargaan-lomba-pelayanan-publik-polda-sumbar/>, diakses pada tanggal 22 Juli 2019 pukul 19.33 WIB

Admin. "Layanan Publik Dalam Genggaman: Bermodal Hp Android, Bisa Langsung Kirim Pengaduan Ke Polres Solok Kota".  
<https://polressolokkota.org/pengaduan-2/>, diakses pada tanggal 4 Desember 2019 pukul 16.05 WIB

Admin. "Melamar CPNS Tak Lagi pakai Kartu Kuning dan SKCK Agar Tak Ribet". <http://finance.detik.com/ekonomi-bisnis/2603253/melamar-cpns-tak-lagi-pakai-kartu-kuning-dan-skck-agar-tak-ribet>, diakses pada tanggal 20 Maret 2020 pukul 16.31 WIB

Admin. "Paga Nagari", Aplikasi Android Inovasi Baru Polres Solok Kota".  
<https://polressolokkota.org/2018/08/03/paga-nagari-aplikasi-android-inovasi-baru-polres-solok-kota/>, diakses pada tanggal 22 Juli 2019 pukul 11.30 WIB

Admin. "Pendaftaran SIM Via Aplikasi Paga Nagari: Pangkas Birokrasi Pelayanan SIM". <https://polressolokkota.org/pendaftaran-sim/>, diakses pada tanggal 4 Desember 2019 pukul 16.10 WIB

Admin. "Pendaftaran SKCK". <https://polressolokkota.org/pendaftaran-skck/>, diakses pada tanggal 4 Desember 2019 pukul 16.17 WIB

Admin. "Permohonan Izin Keramaian". <https://polressolokkota.org/permohonan-izin-keramaian/>, diakses pada tanggal 4 Desember 2019 pukul 21.45 WIB

- Admin. “Permohonan Pengawalan”. <https://polressolokkota.org/permohonan-pengawalan/>, diakses pada tanggal 22 Desember 2019, pukul 09.03 WIB
- Admin. “Polres Solok Kota Sukses Pertahankan Penghargaan Pelayanan Publik Kategori “Sangat Baik” Tahun 2019 Dari Kemenpan RB”. <https://polressolokkota.org/2019/11/25/polres-solok-kota-sukses-pertahankan-penghargaan-pelayanan-publik-kategori-sangat-baik-tahun-2019-dari-kemenpan-rb/>, diakses pada tanggal 5 Desember 2019 pukul 09.03 WIB
- Admin. “Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP)”. <https://polressolokkota.org/sp2hp/>, diakses pada tanggal 20 Desember 2019 pukul 07.25 WIB
- Haryanto, Ibnu. “Ombudsman Soroti Lambatnya Penanganan Perkara Polri-Kejaksaan Sepanjang 2018”. <https://m.detik.com/news/berita/d-4354281/ombudsman-soroti-lambatnya-penanganan-perkara-polri-kejaksaan-sepanjang-2018>, diakses pada tanggal 21 Juli 2019 pukul 13.32 WIB
- Maharani, Dian. “Hati-hati, Ada Sanksi untuk yang Iseng Telepon 110”. <https://amp.kompas.com/tekno/read/2013/01/30/15412781/hati-hati.ada.sanksi.untuk.yang.iseng.telepon.110>, diakses pada tanggal 22 Desember 2019 pukul 09.37 WIB
- Padangkita.com. “Agar Layanan Publik Lebih Baik Kota Solok Luncurkan E-Government”. <https://padangkita.com/agar-layanan-publik-lebih-baik-kota-solok-luncurkan-e-government/>, diakses pada tanggal 21 Juli 2019 pukul 10.47 WIB
- Rizqo, Kanavino Ahmad. “Polisi Siapkan Pengawalan untuk Warga yang Bawa Barang Berharga”. <https://m.detik.com/news/berita/d-3531429/polisi-siapkan-pengawalan-untuk-warga-yang-bawa-barang-berharga>, diakses pada tanggal 22 Desember 2019 pukul 08.48 WIB
- Sari, Fitriana Monica. “Begini Cara Mengurus Surat Keterangan Hilang di Kepolisian”. <https://m.liputan6.com/bisnis/read/3927441/begini-cara->

mengurus-surat-keterangan-hilang-di-kepolisian, diakses pada tanggal 4 Desember 2019 pukul 20.48 WIB

Sudrajat, Ajat. “Menpan nyatakan seluruh pemda wajib terapkan e-government 2017”. <http://www.antaraneews.com/berita/592421/menpan-nyatakan-seluruh-pemda-wajib-terapkan-e-government-2017>), diakses pada tanggal 21 Juli 2019 pukul 12.15 WIB

Tesa, Anugerah Aulia. “Cara Serta Ketentuan Membuat SKCK Online, Bisa Digunakan sebagai Syarat Pendaftaran CPNS 2019”. <https://m.tribunnews.com/amp/lifestyle/2019/11/07/cara-serta-ketentuan-membuat-skck-online-bisa-digunakan-sebagai-syarat-pendaftaran-cpns-2019>, diakses pada 4 Desember 2019, pukul 16.34)

Wahyu, Anhar. “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Media Online dalam Good Governance”. <https://www.kompasiana.com/anharwahyu/pemanfaatan-teknologi-informasi-dan-media-online-dalam-good-governance>, diakses pada tanggal 10 Juli 2019 pukul 14.05 WIB

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003  
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2009  
Tentang Sistem Laporan Gangguan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2009  
Tentang Pengawasan dan Pengendalian Penanganan Perkara Pidana di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia

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

Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Rencana Strategis Kepolisian Resor Solok Kota Tahun 2015-2019

Surat Edaran Nomor: SE/2/III/2015 Tentang Pedoman Perencanaan (DOMREN)  
Kapolri Tahun 2016

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

