

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, BUDAYA KERJA DAN INOVASI
TERHADAP KINERJA SAT INTELKAM POLRES PELABUHAN
MAKASSAR**

Deny Ratmodiharjo^{*1}, Muhammad Hidayat², Abdul Rahman Abdi³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail : ^{*1}denyratmodiharjo@gmail.com , ²hidayat@stienobel-indonesia.ac.id ,

³drabdhieabdullah@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis: apakah kualitas pelayanan, budaya kerja dan inovasi memberikan pengaruh terhadap kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Penelitian dilaksanakan disatuan Intel dan keamanan Polres Pelabuhan Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Waktu penelitian dilaksanakan selama 2 bulan yaitu mulai bulan Agustus dan September 2020. Populasi penelitian adalah seluruh personil Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar yang berjumlah 53 personil. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh (sensus) adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel sebanyak 53 personil.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja dengan $t_{itung} > t_{abel}$ ($6.185 > 1.674$) maka konsekuensinya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima 2) Terdapat pengaruh signifikan Budaya Kerja terhadap Kinerja dengan $t_{itung} > t_{abel}$ ($4.810 > 1.674$) maka konsekuensinya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima 3) Terdapat pengaruh signifikan Inovasi terhadap Kinerja dengan $t_{itung} > t_{abel}$ ($3.930 > 1.674$) maka konsekuensinya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima 4) Terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar, dimana $t_{itung} > t_{abel}$ ($88.748 > 1.674$) maka konsekuensinya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya jika ketiga variabel secara bersama-sama ditingkatkan maka akan mempengaruhi tingginya Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja, Inovasi, Kinerja.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze: whether service quality, work culture and innovation have an influence on the performance of the Makassar Port Police Security Unit.

The approach used in this research is qualitative and quantitative approaches. The research was conducted at the Intel and security unit of the Makassar Port Police, South Sulawesi Province. The research was conducted for 2 months, starting in August and September 2020. The research population was all personnel of the Makassar Port Police Intelligence Unit, totaling 53 personnel. The sample selection in this study was carried out using a saturated sampling technique (census) is a sampling technique when all members of the population are used as a sample of 53 personnel.

The results show that: 1) There is a significant effect of Service Quality on Performance with $t_{hitung} > t_{table}$ (6,185 > 1,674) then the consequence is that H_0 is rejected and H_a is accepted 2) There is a significant effect of Work Culture on Performance with $t_{hitung} > t_{table}$ (4,810 > 1,674) then the consequence is that H_0 is rejected and H_a is accepted 3) There is a significant influence of innovation on performance with $t_{hitung} > t_{table}$ (3,930 > 1,674), then the consequence is that H_0 is rejected and H_a is accepted 4) There is a significant effect together on the Performance of the Makassar Port Police Intelligence Unit, where $t_{hitung} > t_{table}$ (88,748 > 1,674) then the consequence is that H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning that if the three variables are jointly increased it will affect the high performance of the Makassar Port Police Security Service Unit.

Keywords : *Service Quality, Work Culture, Innovation, Performance.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi ranah dimana negara melalui pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah dan warga negaranya dalam menyediakan kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa publik secara luas. Salah satu institusi pemerintah yang menjalankan fungsi pelayanan publik adalah kepolisian. Fungsi pelayanan kepolisian diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menetapkan bahwa fungsi kepolisian adalah sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menjalankan pemeliharaan keamanan, ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberi perlindungan, pengayoman dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi di Polres Pelabuhan Makassar. Institusi Kepolisian Republik Indonesia berupaya untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik. berupaya untuk terus menciptakan dan mengembangkan inovasi yang berkelanjutan dalam tubuh Kepolisian Republik Indonesia dalam rangka menuju Polri yang Profesional, Modern dan Terpercaya Program Prioritas Polri.

Kepolisian Resort (Polres) Pelabuhan Makassar, merilis capaian kinerjanya di tahun 2019, kasus yang paling menonjol di wilayah hukum Polres Pelabuhan Makassar adalah tindak pidana pencurian sebanyak 270 laporan dan 84 laporan penganiayaan. Polres Pelabuhan Makassar juga menyelesaikan 391 kasus kejahatan konvensional sebanyak 732 laporan dan menyelesaikan 148 kasus kejahatan transaksional yaitu kasus Narkoba namun semua laporannya telah diserahkan ke Kejaksaan.

Secara keseluruhan ada 880 laporan tindak pidana yang diterima Polres Pelabuhan Makassar dan Jajaran atau mengalami kenaikan 15% dan diselesaikan sebanyak 539 atau 61,25%, “cukup membanggakan karena penyelesaian kasus di atas 50%”. Penanganan kasus Narkoba, Tersangka ada 211 orang, laki-laki 202 dan 9 orang perempuan, sementara barang bukti yang diamankan 570,967 gram sabu, 5,8 Kg ganja, 4,7200 gram ekstasi dan 100 butir obat daftar G. *Press Conference* Polres Pelabuhan Makassar, pimpinan Kapolres AKBP Muhammad Kadarislam Kasim, SH.,S.Ik., M.Si, didampingi Wakapolres Kompol Muari, S.Ik.,MM.,MH., Kabag Ops Kompol Gani,SH.,MH., dihadiri Pejabat Utama Polres Pelabuhan Makassar dan Kapolsek jajarannya.

Dalam konferensi pers itu, AKBP Muh Kadarislam K, SH, SIK, Msi memaparkan situasi kamtibmas yang terjadi sepanjang tahun 2019, di mana disampaikan bahwa sepanjang 2019 terjadi tindak pidana sebanyak 333 kasus, dibandingkan 2018, tidak pidana pada 2019 ini meningkat 12 persen. Begitu pula dengan penyelesaian tindak

pidana juga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya menjadi 13 persen atau 43 kasus yang diselesaikan aparat kepolisian. Sementara itu, jumlah tindak pidana menonjol sepanjang tahun sebanyak 87 kasus, juga mengalami peningkatan sebesar 22 persen. Tidak hanya ekspose data kamtibmas, kinerja aparat kepolisian menangani kasus menonjol sepanjang tahun 2019, yang masuk laporan sebanyak 187 kasus dan yang diselesaikan sebanyak 169 kasus atau sebesar 90,37% pencapaian penyelesaian kasus.

Inovasi kualitas pelayanan publik merupakan strategi percepatan peningkatan pelayanan dan penanaman budaya kerja yang lebih baik, serta inovasi yang berkelanjutan. Polres pelabuhan kota Makassar meluncurkan beberapa program baik program pendekatan humanistik maupun melalui program informasi teknologi.

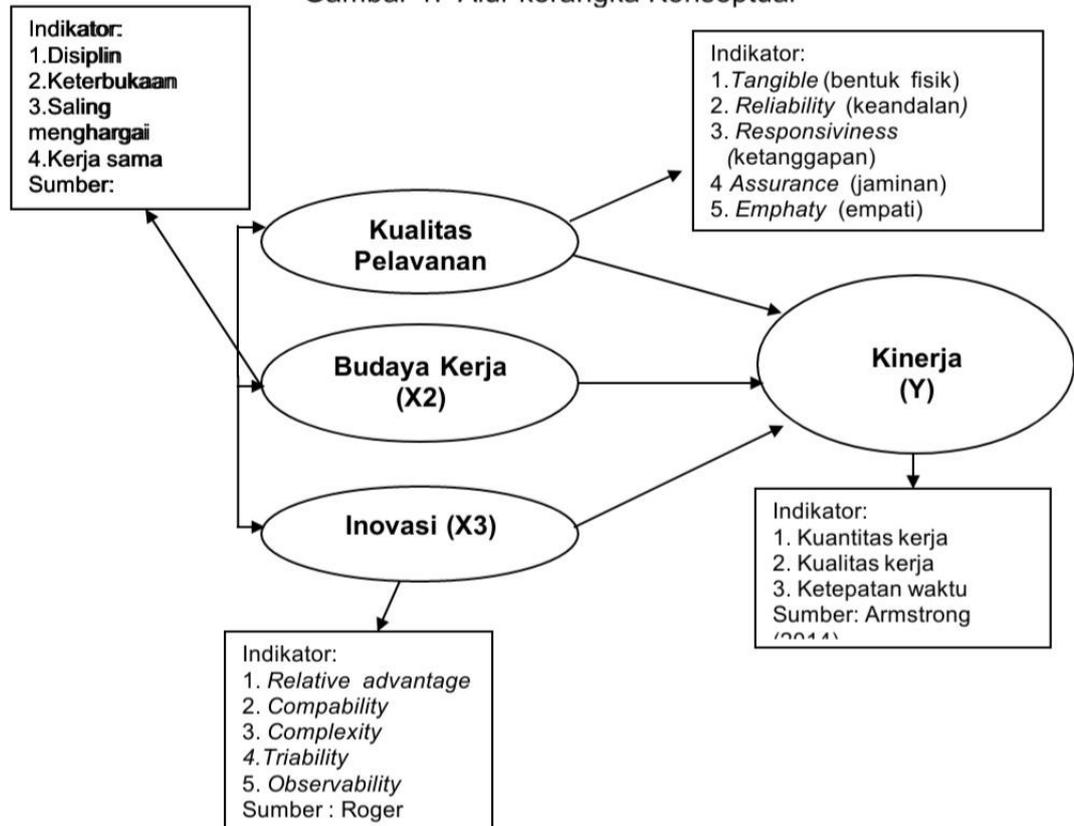
Upaya peningkatan kualitas pelayanan, menanamkan budaya kerja dan inovasi yang berkelanjutan Polres pelabuhan telah menjalankan Pendekatan humanistik antara lain; Dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat di wilayah Polres Pelabuhan makassar, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat bidang fungsi pelayanan pembuatan SKCK bagi masyarakat yang berdomisili di wilayah Polres Pelabuhan Makassar.

Hal ini yang paling ditekankan pada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010 pasal 6A tentang fungsi dari seorang kepolisian yang berbunyi “Pemberian pelayanan kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan serta penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan yang dilakukan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat ijin/keterangan, serta pelayanan pengaduan atas tindakan polri yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Dengan adanya permasalahan yang saat ini terjadi di masyarakat yaitu masyarakat merasa kurang mendapatkan sentuhan dari pihak kepolisian pelayanan yang diberikan belum maksimal serta banyaknya masyarakat yang belum mengetahui keberadaan Polres Pelabuhan Makassar. Sehingga hal ini membuat pihak kepolisian bergerak hatinya untuk membuat suatu program untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Polres pelabuhan kota Makassar telah melakukan berbagai langkah perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Kualitas pelayanan prima yang diberikan, budaya kerja yang bersahabat dan humanis, serta inovasi yang berbasis teknologi informasi yang berkesinambungan dan terus-menerus telah dijalankan dengan baik, dalam upaya memberikan perbaikan pelayanan publik yang prima dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di tubuh Kepolisian Republik Indonesia. Dengan melihat fenomena tersebut sehingga peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis apakah variabel kualitas pelayanan, variabel budaya kerja dan variabel inovasi yang telah dijalankan berpengaruh terhadap kinerja kepolisian.

Berdasarkan pada uraian di atas maka penelitian ini disusun melalui konsep kerangka pemikiran yang dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1. Alur kerangka Konseptual



Melalui gambar kerangka konsep di atas maka akan terdapat empat hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja dan Inovasi memberikan pengaruh secara parsial terhadap Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar.
2. Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja dan Inovasi memberikan pengaruh secara simultan terhadap Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Penelitian dilaksanakan disatuan Intel dan keamanan Polres Pelabuhan Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Waktu penelitian dilaksanakan selama 2 bulan yaitu mulai bulan Agustus dan September 2020. Populasi penelitian adalah seluruh personil Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar yang berjumlah 53 personil. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh (sensus) adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel sebanyak 53 personil.

Teknik analisis data menggunakan analisa regresi linear berganda yang didahului dengan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data penelitian uji hipotesis digunakan uji t untuk menguji hubungan secara parsial dan uji f untuk mengetahui hubungan secara simultan. Analisis kebermaknaan dalam penelitian ini digunakan melalui uji koefisien determinasi (*R square*).

HASIL PENELITIAN**Hasil Analisa Regresi Linear Berganda**

Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program *SPSS for Windows* versi 22. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada Tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.241	.680		1.825	.074
	KualitasLayanan	.202	.033	.433	6.185	.000
	BudayaKerja	.180	.037	.382	4.810	.000
	Inovasi	.169	.043	.317	3.930	.000
a. Dependent Variable: Kinerja						

Berdasarkan hasil analisis, maka persamaan garis regresi dapat dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y=1,241 + 0,202X_1 + 0,180X_2 + 0,169X_3$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 1,241 memiliki arti jika variabel X₁, X₂ dan X₃ tidak terdapat perubahan maka nilai Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar adalah sebesar 1,241.
- Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap Kinerja. Nilai koefisien sebesar 0,202 mengindikasikan bahwa jika terjadi peningkatan senilai satu satuan dalam variabel X₁ dan variabel lain bersifat tetap maka Y atau kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar akan bertambah sebesar 0,202.
- Koefisien regresi variabel Budaya Kerja mempunyai arah positif dalam Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar. Nilai koefisien sebesar 0,180 mengindikasikan bahwa jika terjadi peningkatan senilai satu satuan dalam variabel X₂ dan variabel lain bersifat tetap maka Y atau Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar akan bertambah sebesar 0,180.
- Koefisien regresi variabel Inovasi mempunyai arah positif dalam Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar. Nilai koefisien sebesar 0,169 mengindikasikan bahwa jika terjadi peningkatan senilai satu satuan dalam variabel X₃ dan variabel yang lain bersifat tetap maka Y atau Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar akan bertambah sebesar 0,169.

Pengujian hipotesis secara parsial**1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar**

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan

nilai $t = 6,185$ sedangkan nilai t tabel untuk $n = 53$ adalah sebesar $1,674$ dengan demikian terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kinerja. Dengan nilai signifikansi sebesar $0,00$ maka $0,00 < 0,05$ memiliki pengaruh terhadap kinerja. Dengan nilai signifikansi di bawah $0,05$ tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar. Hal ini berarti hipotesis 1 diterima.

2. Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel budaya kerja menunjukkan nilai $t = 4,810$ sedangkan nilai t tabel untuk $n = 53$ adalah sebesar $1,674$ dengan demikian terdapat pengaruh antara budaya kerja terhadap kinerja. dengan nilai signifikansi sebesar $0,000$ maka $0,00 < 0,05$ memiliki pengaruh terhadap kinerja. Dengan nilai signifikansi di bawah $0,05$ tersebut menunjukkan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar. Hal ini berarti hipotesis 2 diterima.

3. Pengaruh Inovasi terhadap Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel budaya kerja menunjukkan nilai $t = 3,930$ sedangkan nilai t tabel untuk $n = 53$ adalah sebesar $1,674$ dengan demikian terdapat pengaruh antara budaya kerja terhadap kinerja. dengan nilai signifikansi sebesar $0,000$ maka $0,00 < 0,05$ memiliki pengaruh terhadap kinerja. Dengan nilai signifikansi di bawah $0,05$ tersebut menunjukkan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar. Hal ini berarti hipotesis 3 diterima.

Uji F

Uji F dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel independent dalam hal ini adalah variabel kualitas pelayanan, budaya kerja dan inovasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar. Hal ini perhitungan uji F untuk menguji hubungan variabel independen secara bersama-sama diperoleh pada Tabel 2 di bawah ini :

Tabel 2. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	116.934	3	38.978	66.749	.000 ^b
	Residual	28.613	49	.584		
	Total	145.547	52			
a. Dependent Variable: Kinerja						
b. Predictors: (Constant), Inovasi, KualitasLayanan, BudayaOrganisasi						

Dari hasil pengolahan statistik di atas menunjukkan nilai F hitung = $66,749$ sedangkan F tabel untuk $n = 53$ dengan $df_1 = k-1 = 2$ di mana k adalah jumlah seluruh variabel (3 variabel) dikurang dengan variabel dependent (1 variabel) dan $df_2 = n - k = 50$ di mana n adalah sebanyak 53 dikurang dengan k (3) adalah pada titik nilai F tabel sebesar $3,18$ hasil ini menunjukkan nilai F hitung lebih besat dari nilai F tabel. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel-variabel X secara bersama-sama terhadap variabel Y (kinerja).

Nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja dan Inovasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan adanya nilai *R square*.

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.896 ^a	.803	.791
a. Predictors: (Constant), Inovasi, KualitasLayanan, BudayaOrganisasi			
b. Dependent Variable: Kinerja			

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi *R square* yang diperoleh sebesar 0,803. Hal ini berarti 80,3% Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja dan Inovasi sedangkan sisanya yaitu 19,7% Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hasil pengujian hipotesis yang pertama dalam penelitian ini adalah “Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar”. Uji signifikan menggunakan uji *t* diperoleh nilai t_{itung} sebesar 6,185. Jika dibandingkan dengan nilai t_{abel} sebesar 1,674 pada taraf signifikansi 5%, maka nilai $t_{itung} > t_{abel}$ ($6,185 > 1,674$) maka konsekuensinya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga hipotesis pertama diterima.

Pengujian hipotesis yang kedua dalam penelitian ini adalah “Terdapat pengaruh signifikan Budaya Kerja terhadap Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar”. Uji signifikan menggunakan uji *t*. Berdasarkan hasil uji *t* diperoleh nilai t_{itung} sebesar 4,810. Jika dibandingkan dengan nilai t_{abel} sebesar 1,674 pada taraf signifikansi 5%, maka nilai $t_{itung} > t_{abel}$ ($4,810 > 1,674$) maka konsekuensinya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. sehingga hipotesis kedua diterima.

Pengujian Hipotesis yang ketiga dalam penelitian ini adalah “Terdapat pengaruh signifikan Inovasi terhadap Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar”. Uji signifikansi menggunakan uji *t*. Berdasarkan hasil uji *t* diperoleh nilai t_{itung} sebesar 3,930. Jika dibandingkan dengan nilai t_{abel} sebesar 1,674 pada taraf signifikansi 5%, maka nilai $t_{itung} > t_{abel}$ ($3,930 > 1,674$) maka konsekuensinya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis ketiga diterima.

Pengujian hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah “Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja dan Inovasi terhadap Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar”. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diketahui bahwa besarnya nilai R^2 (koefisien determinasi) = 0,803 atau 80,3% berarti

kemampuan variabel - variabel bebas secara bersama - sama yaitu Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja dan Inovatif dalam menjelaskan Kinerja adalah sebesar 80,3% sedangkan sisanya sebesar 19,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model regresi dan juga diperoleh F_{hitung} sebesar 66,749 karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($88,748 > 1,674$). Konsekuensinya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis keempat diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja dan Inovasi secara parsial menunjukkan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar, artinya jika ketiga variabel semakin tinggi maka akan mempengaruhi tingginya Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ketiga hipotesis diterima.

Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja dan Inovasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar, artinya jika ketiga variabel semakin tinggi atau ditingkatkan maka akan mempengaruhi tingginya Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis keempat juga diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Aagaard, Peter. "Drivers and Barriers of Public Innovation in Crime Prevention". *The Innovation Journal : The Public Sector Innovation Journal, Volume 17(1), Article 6* (2012). <http://e-resources.perpusnas.go.id> (Diunduh 11 Juni 2017).
- Dhewanto, Wawan. 2014. *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Handoko, T. Hani. 2015. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Jalonen, Harri. (2016). "Social Networking Sites (SNSs): Smart Platforms for Public Service Innovation". *International Journal of Virtual Communities and Social Networking (IJVCSN), Volume 8, Issue 3* (2016). Diunduh melalui <http://e-resources.perpusnas.go.id> (Diunduh 11 Juni 2017).
- Keban, Yermias T. 2018. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2013. *Kumpulan Praktik-Praktik Baik Inovasi Daerah*. Jakarta : Kementerian PAN dan RB.

- _____, 2014. *Kumpulan Praktik Baik Inovasi Pelayanan Publik Jilid 2*. Jakarta : Kementerian PAN dan RB.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV Alfabeta.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian / Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations Fifth Edition*. New York : The Free Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Askara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.