

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi Jawa Barat: CV. Jejak.
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hamirul, & Alamsyahril. (2020). *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: CV. Pustaka Learning Center.
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian*. Surabaya: CV. Jakad Publishing.
- Kadji, Y. (2016). *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan, Jawa Timur: Duta Media Publishing.
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Pubik*. Malang: CV. Tahta Media Group.
- Rahman Mulyawan. (2016). In *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (p. 42). Bandung: Unpad Press.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. Sleman, Yogyakarta: Deepublish.
- Sellang, K., Jamaluddin, H., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Rappang, Sulawesi Selatan: Qiara Media Partner.
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik*. Bandung-Sumedang: IPDN PRESS.

### Jurnal :

- Dewi, N. R. (2020). *Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Tasikmalaya Kota*. *Jak Publik (Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik)* Vol.1, No.1, ISSN:27722-2438.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 13.
- Sudirun, Arifin, J., & Rijali, S. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dilihat dari Aspek Tangible pada Kantor Kepolisian Polsek Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*.
- Suhartatik, Muchsin, S., & Widodo, R. P. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan SKCK Online (Kasus Pelayanan SKCK Online di Polres Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 26-30.
- Syahril, R. R., Mualim, B., & Arsan, A. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Bagian Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa*. Vol.3,No.4.
- Walangitan, C. S., Pangemanan, S., & Singkoh, F. (2020). Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dan Dampak Terhadap Masyarakat di Kepolisian Resort Minahasa Utara. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* Vol.2, No.5, ISSN: 2337-5736.

**Dokumen :**

- Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)
- Modul Standard Operating Procedure (SOP) Tentang Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online No:R/SOP/09/I/2019/Ditintelkam yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Nusa Tenggara Barat.

**Website :**

- Covid19. (2020, April 30). Retrieved September 30, 2021, from Infografis Covid- 19 (30 April 2020): <https://covid19.go.id/p/berita/infografis-covid-19-30-april-2020> (Di Akses Pada 30 September 2021 Pukul 20.00 WIB)
- Merdeka.com. (2021, September 29). Retrieved September 30, 2021, from Update Kasus Covid-19 Nasional per 29 September 2021: <http://www.merdeka.com> (Di Akses Pada 30 September 2021 Pukul 18.32 WIB)
- Polres Tangerang Selatan. (n.d.). Retrieved Mei 16, 2022, from Sejarah: <https://restangsel.id/sejarah/> (Di Akses Pada 16 Mei 2022 Pukul 11.14 WIB)

