

## Daftar Pustaka

### Buku :

- Pasolong Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Hayat. 2017. *Menejemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Indrajit. 2002. *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta : PT. Elek Media Komputindo
- Indrajit. 2016. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis teknologi Digital*. Yogyakarta : Andi
- Andrianto Nico. 2007 *Tranparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Government*. Malang : Banyumedia Publishing
- Moleong. 2011. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Sinambela, Litjan poltak. 2011. *Revormasi Pelayananan Publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Suwardi, Endraswara. 2016. *Metodologi Penelitian Sastra Epistemologi,. Model,Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media

### Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik

### Internet :

- (<https://economy.okezone.com/read/2019/03/26/320/2035322/3-sasaran-reformasi-birokrasi-di-era-presiden-jokowi>, diakses 21 Agustus 2019)
- ([https://www.cnnindonesia.com/nasional/20180824005205-12\\_324498/kompolnas-catat-1104-aduan-soal-kinerja-polri](https://www.cnnindonesia.com/nasional/20180824005205-12_324498/kompolnas-catat-1104-aduan-soal-kinerja-polri) diakses pada 26 Agustus 2019)
- ([https://www.liputan6.com/news/read/3579250/citra-terus-membaik-polri-diminta-tidak-jumawa?related=dable&utm\\_expid=.9Z4i5ypGQeGiS7w9arwTvQ.1&utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F](https://www.liputan6.com/news/read/3579250/citra-terus-membaik-polri-diminta-tidak-jumawa?related=dable&utm_expid=.9Z4i5ypGQeGiS7w9arwTvQ.1&utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F), diakses 23 Agustus 2019)

([http://rri.co.id/post/berita/620836/sigap\\_polri/hindari\\_pungli\\_oleh\\_petugas\\_polres\\_bangkalan\\_launching\\_bcps.html](http://rri.co.id/post/berita/620836/sigap_polri/hindari_pungli_oleh_petugas_polres_bangkalan_launching_bcps.html) diakses pada tanggal 26)