

INOVASI GAJAH MADA (GERAKAN ANTISIPASI KEJAHATAN SERTA PENYELESAIAN MASALAH MASYARAKAT DESA) DI POLRES GRESIK

Ayie Kustia Mardatillah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: ayiekustiaa@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Kualitas pelayanan menjadi salah satu tolak ukur terpenting dalam keberhasilan aparaturnya pemerintah. Kepolisian Daerah Jawa Timur melalui Polres Gresik berusaha memperbaiki kualitas pelayanan melalui Inovasi GAJAH MADA (Gerakan Antisipasi Kejahatan serta Penyelesaian Masalah Masyarakat Desa). Polres Gresik melakukan pembaruan terhadap peran dan fungsi Bhabinkamtibmas karena kini berbagai masalah kejahatan dan lainnya banyak dilakukan di tingkat desa dengan tujuan menekan masalah-masalah di Kabupaten Gresik berkembang menjadi besar. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian didasarkan pada kriteria inovasi pelayanan publik menurut PERMENPANRB No. 19 Tahun 2016, yakni Memperkenalkan pendekatan baru, Produktif, Berdampak dan Berkelanjutan. Teknik analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi GAJAH MADA (Gerakan Antisipasi Kejahatan serta Penyelesaian Masalah Masyarakat Desa) dapat dikatakan berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pada kriteria memperkenalkan pendekatan baru Polres Gresik telah memperkenalkan pembaruan pada pelayanannya. Pada kriteria produktif pelayanan yang diberikan mampu menghemat waktu hingga 350 hari dan terdapat kerjasama dengan TNI dan Pemkab Gresik. Pada kriteria berdampak dapat dilihat masalah yang terjadi di masyarakat dapat diselesaikan dengan waktu yang cepat atau maksimal 10 hari. Pada kriteria terakhir yakni berkelanjutan, Polres Gresik telah berkomitmen untuk terus menerapkan inovasi GAJAH MADA karena inovasi GAJAH MADA sendiri merupakan realisasi dari Nawa Cita Presiden RI, Program Promoter Kapolri dan Program Patuh Kapolda Jatim serta terdapat anggaran dari Pemkab Gresik.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan, GAJAH MADA, Bhabinkamtibmas

Abstract

Service quality becomes one of the most important benchmarks in government success. East java regional Police through Gresik Police tries to improve their service quality through GAJAH MADA innovation (Movement of Crime Antisipation and Problem Solving of Vilagers). Gresik Police reformed the roles and functions of Bhabinkamtibmas because now various crime and other problems are mostly done at the village level. The aim of the innovation is to prevent the problems in Gresik Regency grow bigger. The type of research used descriptive research with qualitative approach. The focus of the research is

based on PERMENPANRB Number 19 Year 2016, include introducing a new approach, productive, impact and sustainable. The technique of analysing data is done by collecting data, reduction data, presenting data and concluding. The results show that the GAJAH MADA innovation has been running well and in line with society expectation. On introducing a new approach criteria Polres Gresik has introduced an update on its service. The productive criteria of service that has been given can save time up to 350 days and there is cooperation with the Gresik Indonesian National Army and The Government of Gresik Regency. On the impact criteria can be seen from the problems that occur in the community can be completed with a fast time or a maximum of ten days. On the sustainable criteria, Gresik Police has committed to continue the implementation of GAJAH MADA innovation because the innovation is the realization of Nawacita of Indonesia President, Promoter Program of National Police Chief and Patuh Program of Regional Police Chief of East Java and also there is budget from The Government of Gresik Regency.

Keywords: Innovation, Service, GAJAH MADA, Bhabinkamtibmas

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan menjadi salah satu tolak ukur terpenting dalam keberhasilan aparatur pemerintah. Seiring dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, isu pelayanan publik menjadi salah satu isu yang paling sering dibahas di Indonesia. Definisi tentang pelayanan publik sendiri telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berbunyi :

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Secara singkat pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang sedang berlaku. Namun pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat masih dipandang kurang memuaskan. Kelambanan pelayanan publik menjadi salah satu alasan kurangnya kualitas pelayanan.

Berbagai upaya dilakukan untuk meminimalisir kurangnya kualitas pelayanan. Namun masih belum berdampak besar. Hal tersebut terbukti dari semakin banyaknya laporan tentang dugaan mal administrasi dalam

pelayanan publik yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia. Laporan dari masyarakat mengalami peningkatan hampir setiap tahunnya. Peningkatan pengaduan tentang pelayanan publik ke Ombudsman RI menjadikan bukti bahwa aparatur pemerintah belum memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan publik. Pengaduan yang masuk ke Ombudsman RI bermacam-macam dan terkait instansi yang berbeda-beda. Berikut Grafik kelompok instansi terlapor yang masuk ke Ombudsman RI.

Grafik 1.2

Kelompok instansi terlapor terkait dugaan maladministrasi pelayanan publik periode 2011-2016



Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2016 (data diolah oleh peneliti, 2017)

Berdasarkan Grafik 1.2 tertera berbagai macam kelompok instansi yang dilaporkan masyarakat ke Ombudsman RI. Grafik 1.2, menunjukkan Kepolisian menduduki peringkat instansi terlapor terbanyak kedua setelah Pemerintah Daerah.

Menanggapi kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian, Lembaga Kepolisian di seluruh Indonesia melakukan perbaikan pelayanan untuk dapat membangun kembali kepuasan dan kepercayaan masyarakat serta untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini selaras dengan Nawa Cita Presiden RI dimana negara harus hadir di tengah masyarakat serta melaksanakan Program Kapolri untuk mewujudkan Polisi yang Profesional Modern dan Terpercaya (Promoter) dan Program PATUH (Proaktif, Amanah, Tegas, Unggul dan Humanis) Kapolda Jatim.

Mengacu pada Nawa Cita Presiden RI, Program Promoter Kapolri serta Program Patuh Kapolda Jatim, Polres Gresik menjadi salah satu Lembaga Kepolisian yang melakukan inovasi pada pelayanannya. Salah satu inovasi yang dipilih oleh Polres Gresik adalah membuat Inovasi GAJAH MADA (Gerakan Antisipasi Kejahatan serta Penyelesaian Masalah Masyarakat Desa). Inovasi ini kemudian diresmikan pada tanggal 28 Juli 2016.

Inovasi GAJAH MADA (Gerakan Antisipasi Kejahatan serta Penyelesaian Masalah Masyarakat Desa) diharapkan dapat membantu Kepolisian menjalankan fungsinya agar masyarakat dapat merasa terayomi dan terlindungi. Inovasi ini merupakan solusi dari berbagai permasalahan yang ada di Kabupaten Gresik guna mencegah masalah tersebut berkembang lebih besar. Inovasi GAJAH MADA merupakan akselerasi dari tugas dan fungsi Bhabinkamtibmas untuk menggalih dan memberi solusi terhadap masalah-masalah yang terjadi di desa.

Konsep dari pelayanan yang diberikan oleh Polres Gresik merupakan konsep baru yang disebut *democratic policing*, guna menjemput langsung permasalahan sampai ke akar dengan sistem *door to door*. Jadi melalui konsep *democratic policing* ini Polisi datang langsung ke masyarakat untuk menggalih permasalahan yang ada di masyarakat.

GAJAH MADA memiliki anggota dengan jumlah 100 Polisi yang disebut sebagai konsultan masyarakat. 100 Polisi yang

tergabung dalam Tim GAJAH MADA dapat diturunkan ke suatu lokasi yang memiliki tingkat kejahatan tinggi dan lokasi rawan konflik untuk melakukan identifikasi terhadap masalah yang ada di masyarakat atau yang disebut dengan *assesement*, selanjutnya akan dilakukan analisa dan evaluasi (anev) bersama oleh Tim GAJAH MADA serta Forpimda dan instansi pemerintah maupun non pemerintah yang dianggap membantu untuk mencari solusi dari berbagai masalah yang ada di masyarakat berdasarkan hasil *assesement* yang telah dilakukan. Setelah pelaksanaan anev, Tim GAJAH MADA dapat langsung menyelesaikan masalah yang terjadi di lapangan dan membuat laporan hasil penyelesaian masalah.

Melalui Inovasi GAJAH MADA Polres Gresik menjadi Polres pertama di Indonesia yang melakukan inovasi dalam bentuk *democratic policing*. Inovasi ini juga turut mewakili Indonesia dalam pameran inovasi *Government 3.0 Global Forum 2016* di Busan *Exhibition and Convention Center* (BEXCO), Busan Korea Selatan. Oleh sebab itu dirasa perlu dilakukan penelitian lebih dalam mengenai inovasi ini. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengkaji sebuah penelitian yang berjudul **Inovasi GAJAH MADA (Gerakan Antisipasi Kejahatan serta Penyelesaian Masalah Masyarakat Desa)**.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian didasarkan pada kriteria inovasi pelayanan publik menurut PERMENPANRB No. 19 Tahun 2016, yakni Memperkenalkan pendekatan baru, Produktif, Berdampak dan Berkelanjutan. Teknik analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi GAJAH MADA (Gerakan Antisipasi Kejahatan dan Pemecahan Masalah Masyarakat mulai dibentuk pada 28 Juni 2016, dan kemudian diresmikan pada tanggal 28 Juli 2016. Inovasi GAJAH MADA merupakan akselerasi

peran dan fungsi Bhabinkamtibmas (Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat) dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang terjadi di masyarakat.

Untuk memperoleh penjelasan yang lebih dalam mengenai Inovasi GAJAH MADA (Gerakan Antisipasi Kejahatan serta Penyelesaian Masalah Masyarakat Desa), maka setiap fenomena yang terjadi pada Inovasi GAJAH MADA dikaji secara lebih mendalam menggunakan kriteria inovasi pelayanan publik menurut PERMENPANRB No.19 Tahun 2016 berikut:

a. Memperkenalkan Pendekatan Baru

Salah satu kriteria yang ada adalah memperkenalkan pendekatan baru untuk memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Inovasi GAJAH MADA (Gerakan Antisipasi Kejahatan serta Penyelesaian Masalah Masyarakat Desa) dirasa telah memenuhi kriteria tersebut. Karena Polres Gresik telah melakukan sosialisasi adanya Inovasi GAJAH MADA meskipun tidak ada sosialisasi secara khusus. Sosialisasi tersebut dilakukan dengan cara memperkenalkan Inovasi GAJAH MADA dengan mencetak brosur dan juga dibantu oleh media cetak maupun media online.

Inovasi GAJAH MADA merupakan akselerasi dari tugas dan fungsi Bhabinkamtibmas. Bhabinkamtibmas merupakan bagian dari Sat Binmas. Namun anggota yang tergabung dalam GAJAH MADA tidak hanya dari Sat Binmas tetapi juga dari Reskrim, Intel, Lantas, Pol Air, Sabhara, Propam dan dibantu dari Polsek. Inovasi ini merupakan pembaruan jika sebelumnya Bhabinkamtibmas sekali terjun hanya 1 polisi dalam 1 Desa yang biasanya hanya bisa menjangkau 1-2 rumah dalam 1

hari. Sedangkan Gajah Mada sekali terjun ke lapangan berjumlah 100 Polisi dan dapat mengunjungi kurang lebih 700 Rumah dalam sekali *assesement*. Penyelesaian masalahnya juga jelas. Setelah 100 polisi yang dibantu TNI dan juga Pemkab Gresik terjun untuk melakukan identifikasi masalah-masalah yang terjadi di masyarakat atau *assesemet*. Lalu hasil *assesement* ini dibawa pada analisa dan evaluasi (anew) bersama. Anew ini dilakukan untuk mencari solusi terhadap masalah-masalah yang ada. Pada anew ini juga turut mengundang pejabat-pejabat penting di Kabupaten Gresik yang berkaitan dengan masalah yang terjadi. Setelah itu, Tim GAJAH MADA memiliki waktu maksimal 10 Hari untuk menyelesaikan masalah. Selanjutnya Tim GAJAH MADA wajib membuat laporan yang nanti akan diserahkan kepada Kapolda Jatim dengan tembusan Bupati Gresik melalui Kepala Sat Binmas.

Keunikan dalam proses pelaksanaan Inovasi GAJAH MADA adalah Tim GAJAH MADA diwajibkan menempelkan stiker di depan rumah warga yang telah didatangi. Tim GAJAH MADA juga dibekali peralatan khusus ketika terjun ke lapangan untuk melakukan *assesement* yang disebut kaporlap. Kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik juga dapat dilihat dari pelaksanaan *democratic policing*.

b. Produktif

Kriteria Produktif adalah ketika sebuah inovasi memberikan hasil yang lebih baik dibandingkan pelayanan sebelumnya. Tingkat produktifitas inovasi juga dapat dilihat dari penyelesaian masalah yang muncul. Semakin banyak masalah yang dapat diselesaikan maka semakin produktif pula inovasi tersebut.

Sejak diresmikan Tim GAJAH MADA sudah datang ke sekitar 36 Desa rawan konflik dan tingkat kriminalitas tinggi. Jumlah tersebut akan terus bertambah.

Pelayanan yang diberikan Tim GAJAH MADA di setiap desa sasaran berbeda-beda tergantung tingkat kriminalitas yang terjadi di desa tersebut. Pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi lokasi desa sasaran guna dapat mengefisiensi waktu.

Produktivitas inovasi GAJAH MADA juga dapat dilihat dari sinergi Polres Gresik dengan instansi lain. Polres Gresik bekerjasama dengan TNI dan Pemkab Gresik saat melakukan *assessment*. Polres Gresik juga melibatkan berbagai instansi baik instansi pemerintah maupun non pemerintah yang terlibat atau bertanggungjawab atas masalah yang terjadi di masyarakat saat pelaksanaan anev. Kerjasama tersebut dilakukan untuk memaksimalkan penyelesaian dan antisipasi masalah yang terjadi di masyarakat.

Pemilihan desa ditentukan oleh Intelijen jadi tidak semata-mata berdasarkan laporan 1 orang warga. Desa sasaran GAJAH MADA merupakan desa-desa yang sedang memiliki banyak masalah serta rawan konflik. Sehingga dapat pula dilakukan antisipasi agar konflik tidak semakin membesar.

Inovasi GAJAH MADA sudah dijalankan dan memberi kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan yang dirasakan masyarakat setelah adanya inovasi ini juga menjadikan inovasi ini disebut produktif.. Selain itu ada juga efisiensi waktu sejak inovasi ini dijalankan. Kegiatan Tim GAJAH MADA dapat menghemat kurang lebih 350 hari kerjanya Bhabinkamtibmas.

c. Berdampak

Pada kriteria berdampak sebuah instansi yang melakukan inovasi dalam pelayanannya harus mengembangkan inovasi dengan mempertimbangkan dampak terhadap peningkatan atau perubahan kondisi dan sebagai daya ungkit terhadap percepatan peningkatan kualitas. Inovasi GAJAH MADA dianggap telah memenuhi kriteria tersebut karena melalui program GAJAH MADA, Polres Gresik telah

memberikan perubahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Perubahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memberikan dampak positif yang dapat dirasakan masyarakat secara langsung. Masalah yang terjadi pada desa sasaran Tim GAJAH MADA dapat diselesaikan secara cepat dengan menggelar analisa dan evaluasi (anev) untuk menyelesaikan permasalahan dengan mengundang pejabat-pejabat penting di Kabupaten Gresik dan melakukan pembuatan laporan setelah masalah selesai ditangani.

Tindak cepat keluhan-keluhan masyarakat oleh Tim GAJAH MADA memberikan dampak positif bagi warga Desa sasaran. Selain menyelesaikan masalah, GAJAH MADA juga mengantisipasi atau mencegah masalah berkembang menjadi besar. Melalui Inovasi GAJAH MADA banyak permasalahan lain di Kabupaten Gresik yang sebelumnya tidak terselesaikan akhirnya bisa diselesaikan oleh Tim GAJAH MADA. Polres Gresik juga dapat lebih dekat dengan masyarakat karena melakukan kunjungan ke rumah masyarakat secara langsung.

d. Berkelanjutan

Kriteria yang terakhir adalah kriteria berkelanjutan. Inovasi harus mampu memberi jaminan terus dipertahankan, diimplementasikan, dan dikembangkan dengan dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan. Inovasi GAJAH MADA juga sudah memenuhi kriteria ini karena merupakan realisasi Nawa Cita Presiden RI, Program Promoter Kapolri dan Program Patuh Kapolda Jatim. Realisasi tersebut dilakukan melalui pembaruan pada cara pelaksanaan pelayanan yang sebelumnya sudah ada.

Inovasi GAJAH MADA telah diimplementasikan dengan baik dengan memberikan hasil dampak positif bagi masyarakat Kabupaten Gresik. Inovasi

GAJAH MADA juga memberikan dampak yang positif bagi Polres. Jadi sudah seharusnya inovasi tersebut terus dipertahankan.

Inovasi GAJAH MADA juga telah mendapatkan banyak apresiasi dan pernah mewakili Indonesia pada pameran inovasi di Busan Korea Selatan, melalui apresiasi tersebut berarti pihak-pihak lain juga melihat dampak-dampak yang dirasakan masyarakat sejak adanya Inovasi GAJAH MADA. Inovasi GAJAH MADA juga merupakan pendongkrak perbaikan pelayanan di Polres Gresik. Polres Gresik mendapatkan penghargaan berupa Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB).

Keberlanjutan suatu inovasi juga dilihat dari anggarannya. Inovasi GAJAH MADA didukung oleh anggaran dari Pemkab Gresik. Kejelasan anggaran tersebut menjadi jaminan bahwa Inovasi ini akan berkelanjutan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pada hasil analisis yang telah dipaparkan oleh peneliti tentang Inovasi GAJAH MADA (Gerakan Antisipasi Kejahatan serta Penyelesaian Masalah Masyarakat Desa) dapat disimpulkan berjalan dengan baik dan mampu memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dianalisis menggunakan kriteria inovasi pelayanan publik menurut PERMENPANRB No. 19 Tahun 2016. Pada kriteria memperkenalkan pendekatan baru ditunjukkan dengan dilakukannya pencetakan brosur GAJAH MADA untuk masyarakat dan juga dibantu oleh liputan dari media. Namun memang tidak ada sosialisasi secara khusus. Keunikan pada inovasi ini dapat dilihat pada proses pelaksanaannya dimana dilakukan oleh 100 Polisi serentak di sebuah desa, setiap polisi wajib menempel stiker di depan rumah warga yang telah dikunjungi. Anggota Tim GAJAH

MADA juga diberi kaporlap khusus. Pada kriteria Produktif, melalui inovasi GAJAH MADA pelayanan yang diberikan Polres Gresik dapat dikatakan lebih baik karena mampu menghemat waktu hingga 350 hari. Polres Gresik juga bekerjasama dengan TNI dan Pemkab saat melakukan *assesment*, pada saat anev pun Polres Gresik melibatkan instansi pemerintah maupun non pemerintah untuk memaksimalkan penyelesaian dan pencegahan masalah yang ada di masyarakat. Pada kriteria Berdampak dimana dalam inovasi GAJAH MADA Polres Gresik telah mengembangkan inovasi tersebut dengan mempertimbangkan dampak terhadap peningkatan atau perubahan kondisi dan sebagai daya ungkit terhadap percepatan peningkatan kualitas. Dapat dilihat dari masalah yang terjadi di masyarakat dapat diselesaikan dengan waktu yang cepat atau maksimal 10 hari. Selain itu masyarakat juga menjadi dekat dengan Polisi tanpa harus takut. Polres Gresik juga dapat menekan anggota yang melakukan penyimpangan pada saat melayani masyarakat karena melalui inovasi GAJAH MADA masyarakat dapat melaporkan semua kejadian tanpa harus merasa takut karena tidak perlu mendatangi Kantor Kepolisian. Pada kriteria Berkelanjutan Polres Gresik telah berkomitmen untuk terus menerapkan inovasi GAJAH MADA karena inovasi GAJAH MADA sendiri merupakan realisasi dari Nawa Cita Presiden RI, Program Promoter Kapolri dan Program Patuh Kapolda Jatim. Realisasi tersebut melalui pembaruan dari pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Inovasi GAJAH MADA juga telah mendapatkan apresiasi dari banyak pihak. Pelayanan yang dilakukan oleh Tim GAJAH MADA juga memberikan hasil yang baik untuk masyarakat dibandingkan pelayanan sebelum adanya GAJAH MADA. Selain itu inovasi GAJAH MADA juga didukung oleh anggaran yang jelas dari Pemkab Gresik.

Saran

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian, peneliti memiliki saran yang mungkin dapat digunakan pihak Polres Gresik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada

masyarakat. Berikut merupakan saran yang diberikan:

1. Sosialisasi terhadap GAJAH MADA harusnya lebih dimaksimalkan lagi, agar masyarakat lebih mengenal perubahan pelayanan yang diberikan Polres Gresik.
2. Desa sasaran GAJAH MADA juga perlu diperluas agar menekan kriminalitas dan kejahatan lain yang ada di Kabupaten Gresik.
3. Perlu dibuat strategi yang jelas dalam mempertahankan Inovasi GAJAH MADA. Sehingga Inovasi GAJAH MADA dapat semakin memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat.
4. Perlu adanya masukan dari masyarakat untuk penentuan desa sasaran GAJAH MADA melalui website Polres Gresik atau *call center*, agar penentuan desa sasaran tidak hanya ditentukan oleh Tim Intelijen tetapi juga berdasarkan laporan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISIP Unesa
- b. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing
- c. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji
- d. M. Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti,
- e. Dan pihak-pihak lain yang telah memberi dukungan baik secara finansial maupun moral sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.

Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations*, Fifth Edition, Free Press, New York.

Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama

Setyaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Medika Aksara Globalindo.

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

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

Syafiie, Inu Kencana. 1999. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Referensi Skripsi

Pebriyanti, Kristina Dwi. 2016. *Inovasi Layanan Delivery Tilang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kejaksaan Negeri Surabaya*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya

Referensi Jurnal

Anggraeny, Cindy. 2013. "Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*". Volume 1 Nomor 1.

Madusari, Jembar. 2013. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Perijinan Kabupaten Bojonegoro". *Jurnal Publika*. Volume 1 Nomor 3.

Mirnasari, Rina Mei. 2013. "Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-

Bungurasih”, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 1 Nomor 1.

Suwastiti, Gayu Sih., dkk. 2016. “Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kota Tegal (Studi Kasus Pada Pajak Kendaraan Bermotor). *Journal of Public Policy and Management Review*. Volume 5 Nomor 3.

Referensi Peraturan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: KEP/63/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002, *Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*

Referensi Website

<http://indonesiaberinovasi.com/read/2015/03/762/polri-lakukan-inovasi-yang-menjawab-persepsi-negatif-masyarakat> diakses pada tanggal 12 September 2017

Ombudsman RI. 2016. Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2016. www.ombudsman.go.id diakses pada tanggal 21 September 2017