

## Inovasi Pelayanan Skck Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polres Gresik

**Supriyanto, Windy Indrawati**  
Email: [supriyanto@uwp.ac.id](mailto:supriyanto@uwp.ac.id), [windy@gmail.com](mailto:windy@gmail.com)  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Wiaya Putra Surabaya

### *Abstract*

*The purpose of this study was to determine the effect of the online SKCK service innovation on community satisfaction at the Gresik Police. The background of this research is the best practices shown by the Gresik Police in implementing the SKCK Online innovation. Best practice is manifested in the award given by KemenPAN-RB in the very good category received by the Gresik Police.*

*In this study, the theory used is the theory of innovation by Muluk with innovation criteria based on the General Guidelines for State Administration Innovation (2015) and the theory of satisfaction by Lovelock and Wirtz by measuring public satisfaction based on the Regulation of the Minister of State Civil Service Empowerment Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing Satisfaction Surveys Public. This research uses quantitative research methods. Research location at Polres Gresik. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires.*

*The partial test ( $t$  test) and  $t$  test results indicate that there is a significant difference between  $t$  count and  $t$  table. The value of  $t$  count is 50.417 at the level of significance (Sig.) Of 0.000. This means that the  $t$  value is greater at the probability level of 0.05 (95%) to obtain a  $t$  table of 1.682. So it can be concluded from this study that there is an influence of online SKCK service innovation on public satisfaction at the Gresik Police.*

**Keywords:** *Service innovation, Community Satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Peningkatan kualitas pelayanan dalam kehidupan masyarakat di era desentralisasi dan otonomi daerah menjadi kebutuhan mendesak yang harus dijalankan oleh Pemerintah Pusat dan Daerah. Tuntutan tersebut sejalan dengan kebijakan pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut salah satunya dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang merupakan salah satu syarat utama bagi warga negara dalam mendapatkan pekerjaan layak.

Berdasarkan pada Surat Keputusan KAPOLRI No. Pol: Skep/816/IX/2003 Surat Keterangan Catatan Keplosian (SKCK) merupakan Surat resmi yang diberikan Polri kepada pemohon atas dasar sebagai keperluan atau memenuhi syarat untuk menepatkan pekerjaan, dimana isinya yaitu mengenai tidak pernah atau pernahnya seseorang melakukan tindakan pidana.

Inovasi pelayanan SKCK online ini sejalan dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk mendorong setiap instansi menciptakan

Inovasi dan untuk membuat peningkatan kualitas pelayanan publik dengan program *One Agency, One Innovation* (OAIIO). Hal tersebut sesuai dengan kompetisi atau persaingan Inovasi Pelayanan Publik tahun 2015 di Lingkungan Kemertanian dan Perindustrian Daerah yang tertuang dalam surat edaran No. 69 tahun 2014. Program *One Agency dan One Innovation* ini ditujukan kepada semua instansi pemerintah agar saling bersaing untuk dapat memberikan atau menyampaikan pelayanan yang maksimal serta semangat untuk memperbaiki kualitas pelayanannya. Adapun salah satu instansi pemerintah tersebut yang mengikuti inovasi pelayanan yaitu Lembaga Kepolisian. Salah satu tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu memberikan keamanan, pengayoman, menegakkan hukum dan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan UU RI No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Pemangkasan birokrasi dalam pengurusan SKCK dimana sebelumnya harus ada surat pengantar dari RT, RW, kelurahan/desa, bahkan polsek, saat ini surat pengantar tersebut tidak diperlukan lagi karena akan menambah waktu yang menadikan proses menjadi lama. Permasalahan tersebut terjadi dikarenakan belum terdapatnya penyimpanan database pemohon SKCK yang terkomputerisasi dengan baik. Sebagai wujud implementasi program prioritas Kapolri dimana salah satunya adalah peningkatan

pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis teknologi informasi maka Polres Gresik melakukan terobosan pelayanan publik berupa SKCK online. Tidak hanya pemohon, petugas juga merasakan banyak manfaat dari SKCK online ini. Selain proses pembuatan yang lebih singkat atau praktis juga efisien, petugas juga akan menyelesaikan proses pelayanan SKCK tersebut menjadi lebih cepat terselesaikan.

### **Rumusan Masalah**

Apakah Inovasi Pelayanan SKCK Online berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Polres Gresik?

### **Kajian Pustaka**

Inovasi memiliki arti berubah menjadi sesuatu hal yang baru. Ini seperti pernyataan Muluk 2008:44 menyatakan bahwa inovasi merupakan perubahan akan sesuatu hal yang menjadikan sesuatu hal yang baru. Kemudian Muluk 2008:43 menambahkan bahwa inovasi merupakan instrumen yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan secara lebih efektif dan penggunaan sumber daya dalam mengembangkan cara baru pada sebuah inovasi. Berdasarkan Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara (2015), Inovasi memiliki kriteria: Kebaruan, Kemanfaatan, Memberi solusi, Keberlanjutan, Dapat direplikasikan, dan Kompatibilitas.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Peraturan Menteri Pendayaganaan Aparatur Sipil Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik meliputi: Persyaratan, Sistem mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan saran dan masukan, Sarana dan Prasarana.

## METODE

Jenis penelitian yang di gunakan penelitian ini yaitu kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis data yang digunakan yaitu jenis data asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono:2013). Tempat penelitian ini dilakukan di Polres Gresik yang beralamatkan di Jl. Basuki Rahmat No. 22, Gresik. Dalam hal ini sasaran populasi yang dipilih yaitu masyarakat atau pemohon pembuatan SKCK secara online yang berjumlah 43 orang dengan menggunakan teknik *Accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, responden yan

secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti sebanyak 43 orang (Sugiyono, 2017:85). Sumber data primer didapatkan dari kuesioner. Sedangkan sumber data sekunder berupa dokumen pendukung penelitian. Teknik pengumpulan data yaitu dengan kuesioner dan dokumentasi. Sedangkan teknis analisis data menggunakan persamaan regresi linier sederhana.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

Uji validitas di gunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Dimana hasil dari uji validitas untuk variabel Inovasi dan variabel kepuasan sebagai berikut:

variabel	indikator	Bertan yaad	R hitung	R tabel	ket	
kepuasan	Kebaruan	X1	0,970	0,2542	Valid	
		X2	0,566	0,2542	Valid	
	Kemanfaatan	X3	0,902	0,2542	Valid	
		X4	0,764	0,2542	Valid	
		X5	0,855	0,2542	Valid	
	Memberikan Solusi	X6	0,744	0,2542	Valid	
		Keberlanjutan	X7	0,975	0,2542	Valid
			X8	0,824	0,2542	Valid
		Dapat direplikasikan	X9	0,854	0,2542	Valid
		Kompatibilitas	X10	0,950	0,2542	Valid
kepuasan	Persyaratan	Y1	0,857	0,2542	Valid	
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Y2	0,538	0,2542	Valid	
		Y3	0,855	0,2542	Valid	
	Waktu Penyelesaian	Y4	0,809	0,2542	Valid	
	Biaya/Tarif	Y5	0,833	0,2542	Valid	
	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Y6	0,781	0,2542	Valid	
	Kompetensi pelaksana	Y7	0,905	0,2542	Valid	
	Perilaku pelaksana	Y8	0,793	0,2542	Valid	
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Y9	0,840	0,2542	Valid	
	Sarana dan Prasarana	Y10	0,936	0,2542	Valid	
		Y11	0,781	0,2542	Valid	

Sumber : Olah Data SPSS 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada variabel Inovasi terdapat 10 pertanyaan dari 6 indikator dan pada variabel kepuasan terdapat 11 pertanyaan dari 9 indikator. Dari masing-masing item pertanyaan pada variabel dependen atau independen keseluruhan memiliki r hitung lebih besar dari pada r tabel, maka data yang di dapat dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas di gunakan untuk mengukur suatu kuesioner yan merupakan indikator dari variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika *Cronbah's Alpha* >0,60.

Variabel	<i>Cronbah's Alpha</i>	<i>Role of Thumb</i>	Keterangan
Inovasi	0,954	0,6	Reliebel
Kepuasan	0,949	0,6	Reliebel

Berdasarkan tabel 4.27 di dapatkan hasil uji reabilitas setiap variabel yaitu variabel Inovasi nilai cronbah's Alpha 0,954 sedangkan variabel Kepuasan nilai Cronbah's Alpha 0,949, sehingga untuk kedua variabel tersebut dinyatakan reliabel karena nilainya >0,60

## 3. Uji Normalitas

Uji normalitas Shapiro Wilk merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui sebaran data acak suatu sampel yang jumlahnya kurang dari 50 responden. Berikut hasil dari uji normalitas Shapiro-Wilk:

Variabel	Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.
Kepuasan	920	43	005
Variabel	900	43	001

Berdasarkan tabel 4.29 menunjukkan bahwa nilai yang di dihasilkan untuk variabel kepuasan 0,005 sedankan variabel inovasi sebesar 0,001. Kedua hasil tersebut lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan data tidak berdistribusi normal

## 4. Uji Regresi Linear Sederhana

Data yang digunakan dalam analisis statistika ini yaitu Inovasi sebagai variabel X dan Kepuasan sebagai variabel Y berdasarkan penelitian di Polres Gresik. Adapun persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

X = Variabel Independen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Model	Unstandarized Coefficients		Standarized Coefficients	t	Sig.
	B	Sd. Error	Beta		
1	(Constan) 1.050	,852 ,021	,992	2,230 50,417	,031 ,000

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan aplikasi *software SPSS 22 for windows*, diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 1,900 + 1,050X$$

Dari hasil uji persamaan regresi tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 1,900 yang merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada Inovasi (X) maka nilai konsisten kepuasan (Y) adalah 1,900.
- b. Angka koefisien regresi dengan nilainya sebesar 1,050. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat Inovasi (X), maka kepuasan (Y) akan meningkat sebesar 1,050.

Dikarenakan nilai koefisien regresi bernilai positif (+), maka bisa dikatakan bahwa Inovasi (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan (Y).

5. Uji Parsial (Uji t)

Tabel Uji Parsial

Model	T	Sig.
(constant)	2,230	,031
INOVASI	50,417	,000

Berdasarkan tabel 4.29 di atas uji t disini dilakukan untuk mengetahui antara variabel X atau independen terhadap variabel Y atau dependenn mempunyai pengaruh atau tidak. Pada tabel 4.31 tersebut diperoleh t-hitung sebesar 50,417 pada tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Hal ini berarti nilai t-hitung lebih besar pada level probabilitas 0,05 (95%). Diperoleh t-tabel sebesar 1,682. Hasil uji t tersebut dikaitkan dengan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

$H_0$  = Tidak ada pengaruh inovasi (X) pelayanan SKCK Online terhadap

kepuasan (Y) masyarakat di Polres Gresik.

$H_1$  = Ada pengaruh inovasi (X) pelayanan SKCK Online terhadap kepuasan (Y) masyarakat di Polres Gresik

Adapun kriteria diterimanya hipotesis yaitu:

- 1. Jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- 2. Jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Dari hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel berarti  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  diterima yang artinya ada pengaruh inovasi (X) pelayanan SKCK online terhadap kepuasan (Y) masyarakat di Polres Gresik.

6. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dalam analisis regresi linier sederhana, kita dapat berpedoman pada nilai R Square atau  $R^2$  yang terdapat pada output SPSS bagian model summary. Berikut tabel model summary:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,992 <sup>a</sup>	,984	,984	,94399	2,228

a. Predictors: (Constant), INOVASI  
 b. Dependent Variable: KEPUASAN

Berdasarkan hasil output di atas diketahui bahwa R Square sebesar 0,984. Jadi  $0,984 \times 100\% = 98,4\%$ . Dengan

demikian besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel Inovasi (X) terhadap kepuasan (Y) masyarakat di Polres Gresik yaitu sebesar 98,4%. Dari total keseluruhan pengaruh yaitu 100%, maka sisanya sebesar 1,6% adalah dipengaruhi oleh aktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

### **Interpretasi Data**

Inovasi pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan masyarakat, dikarenakan masyarakat merupakan penilai atas suatu hasil layanan tersebut. Penilaian yang diberikanpun bisa positif bahkan negatif. Jika masyarakat menilai pelayanan dengan nilai negatif berarti pelayanan yang diberikan di Polres Gresik masih belum bisa diterima masyarakat atau tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan jika masyarakat menilai positif berarti pelayanan yang diberikan oleh Polres Gresik sudah tepat dan bisa diterima masyarakat dengan baik, sehingga timbullah rasa kepuasan yang ada dalam diri masyarakat. Dalam membentuk kepuasan untuk masyarakat, Polres Gresik melakukan perubahan dengan memberikan sebuah inovasi. Dan inovasi tersebut berupa layanan SKCK Online. Inovasi yang diberikan Polres Gresik tentunya tidak terlepas dari penggunaan teknologi dan pengembangan layanan baru sebab kemudahan yang dilakukan dapat

memenuhi harapan masyarakat dengan kemajuan teknologi. Inovasi sangat memberikan kontribusi terhadap masyarakat yang erat kaitannya dengan kepuasan terhadap apa yang sudah dilayani seperti menyediakan teknologi dan pengembangan layanan baru.

Berdasarkan hasil penelitian di atas data di analisis menggunakan Uji Parsial (Uji t). Adapun perhitungan hasil uji t menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara t hitung dan t tabel. Adapun nilai dari t hitung sebesar 50,417 pada tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Hal ini berarti nilai t hitung lebih besar pada level probabilitas 0,05 (95%) diperoleh t table sebesar 1,682. Sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh Inovasi pelayanan SKCK online terhadap kepuasan masyarakat di Polres Gresik.

Peneliti menggunakan teori pendukung menurut Muluk 2008:43 dimana inovasi sebagai insument penting yg dibutuhkan dalam penggunaan sumber daya pada proses pengembangan cara terbaru agar kebutuhan terpenuhi secara lebih efektif, karena menurut Muluk 2008:43 bahwa inovasi yaitu perubahan akan sesuatu menjadi lebih baru. Berdasarkan teori tersebut keadaan pada Polres Gresik yang dulu untuk pembuatan SKCK yang masih manual yaitu pemohon harus membawa beberapa berkas dan

mengisi formulir terlebih dahulu, namun saat ini Polres Gresik memberikan perubahan pada permohonan pembuatan SKCK yang bisa dilakukan secara online dan pemohon bisa mengisi data diri secara lengkap pada website yang sudah disediakan. Pembaruan inovasi pelayanan SKCK ini memberikan dampak positif bagi masyarakat, karena pelayanan administratif bisa dilakukan secara cepat dan efektif. Teori kepuasan yang digunakan peneliti yaitu menurut Lovelock dan Wirtz tahun 2011:74 bahwa kepuasan merupakan suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan dimana peneliti dengan membagikan kuesioner kepada pemohon SKCK online dengan kriteria pengukuran berdasarkan pada PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pemohon memberikan penilaian tersebut berdasarkan pada pengalaman pribadi dalam menerima pelayanan SKCK online di Polres Gresik.

Penelitian sebelumnya oleh Syifa Fauziah (2017) bahwa pelayanan SKCK online sudah bisa diterima masyarakat dan proses pelayanan sudah sesuai dengan program yang sudah dibuat oleh Kpolresta Sidoarjo. Pelayanan administrasi yang cepat, tepat dan mudah merupakan yang diinginkan oleh semua masyarakat.

Penelitian yang dilakukan peneliti selanjutnya dengan hasil penelitian Syifa Fauziah (2017).

Selanjutnya penelitian sebelumnya oleh Fauziah Kusnul dan Eva Hany Fanida (2018) bahwa pelayanan SKCK online mendapatkan hasil sangat memuaskan. Adapun ukuran atau indikator yang digunakan dalam penelitian terdapat kesamaan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pada penelitian Fauziah Kusnul dan Eva Hany Fanida (2018) didapatkan 3 (tiga) indikator yang mendapatkan nilai memuaskan yaitu indikator persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan dan produk spesifikasi jenis pelayanan. Terdapat perbedaan hasil dengan penelitian sebelumnya yaitu diperoleh nilai tertinggi kriteria kepuasan yaitu terdapat pada indikator Kompetensi pelaksana dan Sarpras, namun untuk persyaratan pelayanan juga mendapatkan nilai tertinggi ketiga yang merupakan sama hasilnya dengan penelitian sebelumnya.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh Inovasi pelayanan SKCK online terhadap kepuasan masyarakat di Polres Gresik.

Kesimpulan ini di dapat dari pengujian uji parsial (Uji t) dan hasil uji t menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara t hitung dan t tabel. Adapun nilai dari t hitung sebesar 50,417 pada tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Hal ini berarti nilai t hitung lebih besar pada level probabilitas 0,05 (95%) diperoleh t table sebesar 1,682.

Besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent yaitu dengan melakukan uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) bahwa dapat di ketahui R Square sebesar 0,984. Jadi  $0,984 \times 100\% = 98,4\%$ . Dengan demikian besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel Inovasi (X) terhadap kepuasan (Y) masyarakat di Polres Gresik yaitu sebesar 98,4%. Dari total keseluruhan pengaruh yaitu 100%, maka sisanya sebesar 1,6% adalah dipengaruhi oleh aktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Adapun rata-rata yang di dapatkan pada masing-masing avriabel yaitu pada variabel independen atau variabel Inovasi sebanyak 1690 atau 39,3 % dari total 10 (sepuluh) pertanyaan, sedangkan variabel dependen atau variabel kepuasan sebanyak 1882 atau 35% dari total 11 (sebelas) pertanyaan.

### Saran

Berdarkan urian hasil penelitian oleh peneliti, peneliti dapat memberikan saran

mengenai pelayanan SKCK online di Polres Gresik, sebagai berikut:

1. Konsisten mempertahankan dan meningkatkan inovasi mengenai pelayanan SKCK online di Polres Gresik untuk dapat mempertahankan kepuasan masyarakat.
2. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai SKCK online agar masyarakat mengetahui adanya sistem online untuk permohonan pembuatan SKCK di Polres Gresik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Fauziyah, khusnul, Eva Hanyfanida.2018.Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Online Di Polresta Sidoarjo
- Fauzyiah.syifa.2017. Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Polresta Sidoarjo (Skripsi).Surabaya(ID):Universitas Negeri Surabaya.
- Halim, A., dan S. Kusufi. 2013. Teori, Konsep, dan Aplikasi Akuntansi Sektor Publik. Jakarta: Salemba Empat.
- <https://gresikkab.bps.go.id/>
- <https://polresgresik.id/>
- <http://intellkamgresik.com/>
- <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4793069/pelayanan-publik-polres-gresik-diganjar-penghargaan-oleh-kemenpan-rb> (diakses pada Kamis, 26 Desember 2019, pukul 19.57 WIB)
- <https://skck.polri.go.id/> (diakses pada Selasa, 19 November 2019, pukul 11.46 WIB)
- Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government

- LAN, 2007. Dimensi Pelayanan Publik Dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.
- Muluk, Khairul. 2008. Knowledge Management; Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: Bayu Media.
- Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara (2015)
- Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia nomor 18 tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Suhartatik, Slamet Muchsin,Roni Pindananto Widodo.2019.Pelayanan Skck Online (Kasus Pelayanan Skck Online Di Polres Kota Malang.Vol.13,No.6:hal 26-30
- Suwarno, Yogi. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- United Nations. 2005. Innovations in the Public Sector: Compedium of Best Practices. New York: UNDESA.
- \_\_\_\_\_. 2011. The Critical Role of Innovative Public Administration in Achieving the Millennium Development Goals. New York: UNDESA
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.