

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: Syakir Media Press.
- Arif, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Penerbitan Skck Yang Akuntabel Dan Transparan Di Polres Bone Berdasarkan Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Skck (Doctoral dissertation, IAIN Bone).
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta.
- H.B. Sutopo. 2002. Pengantar Penelitian Kualitatif. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press. arta: Rineka Cipta.
- Hayat. (2019). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kencana Syafiie, I. (2013). Pengantar ilmu pemerintahan. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2014). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Jakarta: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: alfabeta.
- Surjadi. (2012). Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Ulber Silalahi. 2012. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama.
- Republik Indonesia. 2004. Permen PAN RB Nomor 63 Tahun 2004 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta : Kementerian

- Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. 2014. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Jakarta : Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta Sekretariat Negara.
- Ratminto & Winarsih. (2015). Manajemen Pelayanan (XIII). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Setiani, D. A., Haq, A. N., & Ilhami, R. (2022). Optimalisasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polda Jawa Barat. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(4), 6736-6752.
- Sidiq, U., & Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Winardi (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Ketiga, Jakarta: Rineka Cipta.