

## Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Polres Solok Kota

Bobi Rizki Ananda<sup>1,\*</sup>, Roni Ekha Putera<sup>2</sup>, Ria Ariany<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Andalas University, Padang, 25163 Indonesia

<sup>2,3</sup> Andalas University. Padang, 25163 Indonesia.

<sup>1</sup> Bobirizkiananda2@gmail.com \*; <sup>2</sup> roniekhaputera@soc.unand.ac.id; <sup>3</sup> uja.ujaku@gmail.com

\* corresponding author

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received 2019-11-28

Revised -

Accepted 2019-12-18

#### Keywords

Bureaucratic Reformation,  
Solok City Police Station

### ABSTRACT

*Decree of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform (KEPMEMPAN and RB) Number 10 of 2019 concerning the Establishment of Public Service Provider Units at Ministries and Institutions as the Location of Public Service Evaluation in 2019. It is said that there are 54 institutions / agencies which are locations for evaluating public services, from The 54 institutions / ministries of West Sumatra Province became one of the evaluation institutions in public services by the Ministry of Empowerment of the State Apparatus and Bureaucratic Reform, the institution which became a place for evaluating public services in West Sumatra was the Indonesian National Police.*

*This study aims to describe and analyze what has been done by the Solok City Police Station in achieving good governance through bureaucratic reform. This research is motivated by Solok Kota Police to be the only institution in West Sumatra that has succeeded in carrying out reforms. This study uses qualitative research methods, data sources in the form of primary and secondary data. Primary data were obtained from interviews and observations, while secondary data were obtained from documentation.*

*The results showed that the Solok Kota Police had succeeded in carrying out Bureaucratic Reform in the field of Public Services, this was proven by the Solok City Police receiving an award by Kemempnan RB as the best service in 2018.*

### PENDAHULUAN

Secara umum birokrasi pemerintahan belum efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya, yaitu berupa kegemukan, berjalan lambat dan belum profesional. Dikatakan hampir 50% PNS belum produktif, ditinjau dari kelembagaan, kepegawaian, ketatalaksanaan dan pengawasan. Ditinjau dari sisi kelembagaan masih banyak terjadi duplikasi, dimana bentuk organisasi masih berbentuk piramida terbalik. Ditinjau dari ketatalaksanaan dan pelayanan publik terjadi sistem prosedur pelayanan yang belum transparan, berbelit-belit dan terjadi praktik KKN(Korupsi,Kolusi,Napotisme).

Hal inilah yang menjadi latar belakang Lahirnya *Grand Design* Reformasi Birokrasi (GDRB) dalam kurun waktu 15 Tahun yaitu pada Tahun 2010-2025 telah dirancang oleh pemerintah pusat untuk disegerakan dapat dijadikan panduan pedoman penerapan reformasi birokrasi disegala lini pemerintahan di Indonesia.

Pesatnya kemajuan teknologi dewasa ini menuntut pemerintah untuk melakukan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang memang benar-benar menempatkan masyarakat sebagai warga yang berhak untuk menerima pelayanan. Hal tersebut dibuktikan selain pemerintah menerapkan pelayanan prima juga melakukan sejumlah inovasi-inovasi sebagai bentuk terobosan baru yang dinanti-nantikan oleh masyarakat.

Sebagai bentuk evaluasi pemerintah dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan publik, ternyata Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) RI NO 10 Tahun 2019 menetapkan Unit Penyelenggara Lokasi Evaluasi Pelayanan Publik Pada Kementerian dan Lembaga Yang Ada di Indonesia Tahun 2019, disebutkan ada 54 instansi yang menjadi penyelenggara pelayanan publik.

Sumatera Barat sebagai satu dari 54 lembaga/kementerian yang menjadi tempat evaluasi pelayanan publik, disebutkan dalam peraturan tersebut ada 1 lembaga yang menjadi tempat lokasinya yaitu pada lembaga kepolisian, lembaga kepolisian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1**  
Lembaga Evaluasi Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Sumatera Barat Tahun 2019

Lembaga	Polda	Jumlah	Polresta/Polres
Kepolisian Negara Republik Indonesia	Sumatera Barat	7	1. Polres Padang Panjang 2. Polres Solok 3. Polres Tanah Datar 4. Polresta Padang 5. Polres Padang Panjang 6. Polres Payakumbuh 7. Polres Solok Kota

Sumber: hasil olahan peneliti Tahun 2019 dari Kepmempan RB

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa, di Sumatera barat terdapat 7 Polres/Polresta yang menjadi tempat penyelenggara evaluasi pelayanan publik tahun 2019 yaitu: polres Padang Panjang, Polres Tanah Datar, Polres Solok, Polres Solok Kota, Polres Padang Panjang, dan Polres Payakumbuh. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketujuh Polres inilah yang sudah berhasil dalam melakukan reformasi pada pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat.

Dari tujuh Polres/Polresta tersebut polres Solok Kota menjadi satu-satunya polres mendapat penghargaan oleh Kemempan Rb. Maka melalui penghargaan tersebut ada sejumlah faktor yang menjadi pendorong keberhasilan Polres Solok dalam mewujudkan *good governance* melalui reformasi birokrasi.

## KERANGKA TEORI

### Pengertian Birokrasi

Defenisi birokrasi telah tercantum dalam kamus awal secara sangat konsisten, Kamus Akademi Prancis memasukkan kata tersebut pada tahun 1978 dengan arti kekuasaan, pengaruh dari kepala biro pemerintahan. Secara sederhana birokrasi didefenisikan sebagai tempat pengelolaan pelayanan kepada publik dalam wujud administrative, dengan demikian otoritas pelayanan melekat kuat karena memiliki legitimasi dari masyarakat. Dalam mengukur kinerja birokrasi publik, ada sejumlah indikator yang dapat digunakan, yaitu produktif, kualitas layanan, responsifitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Weber berpendapat bahwa birokrasi merupakan cara rasional yang paling efisien dan (secara formal) dimana aktivitas manusia dapat diatur, dan oleh karena itu sangat diperlukan dunia moderen. Administrasi birokrasi secara fundamental berarti dominasi melalui pengetahuan, kerangka pemikiran weber tentang birokrasi dapat ditemukan dalam ide-idenya tentang kekuasaan, dominasi, dan kewenangan. Ciri-ciri birokrasi Max Weber yang dianggap tipe ideal adalah:

1. Tiap-tiap posisi atau jabatan memiliki bidang kompetensi tersendiri yang tugas-tugasnya dibedakan secara tegas dari jabatan lain
2. Jabatan disusun dalam hierarki birokrasi
3. Kewenangan diberikan untuk tugas yang bersifat resmi/tindakan berdasarkan pada hukum tertulis,
4. Para pejabat diangkat berdasarkan hubungan kontak antara individu diri sendiri dengan organisasi
5. Para pejabat dipilih berdasarkan kualifikasi objektif
6. Pejabat bekerja demi karir
7. Karir ditentukan oleh kualifikasi teknis, dan dinilai oleh organisasi
8. Tiap-tiap pegawai memiliki pelatihan

Menurut Sedarmayanti, reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisien, dan akuntabilitas, lebih lanjut dikatakan reformasi birokrasi juga berarti:

1. Perubahan cara berfikir (pola pikir, pola sikap, dan pola tindak)
2. Perubahan penguasa menjadi pelayanan
3. Mendahulukan peranan dari wewenang
4. Tidak berfikir hasil produksi akan tetapi hasil akhir
5. Perubahan manajemen kinerja

Banyak dan beraneka ragam pembahasan teori tentang reformasi sebagai upaya dalam mewujudkan *good governance*, disisi lain dikatakan lagi dalam jurnal *understanding of local burreaucratic apparatus initial step of burreaucratic reformasi in sumbawa regency*, Budi prasetyo, dkk mengatakan pelaksanaan reformasi birokrasi, perilaku aparat menjadi masalah yang kompleks, adanya keinginan dan kemauan serta dukungan berbagai pihak masyarakat menjadi modal utama dalam membangun SDM birokrasi. Kemudian Azhar Kasim, dalam jurnal *burreaucratic reform and dynamic governance for combating corruption: the challenges for indonesia*, dia membicarakan tentang upaya reformasi birokrasi pemerintah diIndonesia tidak akan pernah berhasil jika masih dilakukan dalam pola pikir linear yang tidak mengatasi akar masalah

Berdasarkan dari paparan tersebut untuk membedah faktor keberhasilan dalam penelitian ini, maka digunakan teori yang dikemukakan oleh Warsito, ia berpendapat bahwa reformasi hendaknya menyakut empat aspek yaitu adanya inovasi, reformasi membutuhkan perubahan yang sistematis, tujuan reformasi untuk mencapai efektif dan efisien serta adanya perubahan-perubahan lingkungan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan (dari bulan Agustus – November 2019) di Polres Solok Kota, Provinsi Sumatera Barat. Daerah ini merupakan tempat salah satu dari tujuh polres yang menjadi lokasi evaluasi pelayanan publik tahun 2019.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin melihat serta mengungkapkan upaya yang dilakukan oleh Polres Solok Kota dalam mencapai reformasi birokrasi pelayanan publik. Metode kualitatif ini digunakan mengingat beberapa pertimbangan, *Pertama*, metode kualitatif berguna untuk pemahaman yang lebih mendalam tentang makna (arti subjektif dan penafsiran) dan konteks tingkah laku serta proses yang terjadi pada aktor-aktor yang berkaitan dengan tingkah laku tersebut, *kedua*, metode kualitatif berguna untuk mengungkapkan proses kejadian secara mendetail, sehingga diketahui dinamika sebuah realitas social dan saling berpengaruh antar realitas sosial, *ketiga*, metode penelitian kualitatif berguna untuk mengetahui realitas sosial dari sudut pandang aktor, *keempat*, penelitian kualitatif menghasilkan informasi yang lebih kaya ketimbang metode kuantitatif dan ini sangat berguna untuk meningkatkan pemahaman terhadap realitas sosial.

Ada 6 orang informan yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hal ini didasarkan kepada penilaian peneliti tentang mana yang paling bermanfaat. Dalam pengumpulan data digunakan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

## HASIL PENELITIAN

Dari tujuh Polres yang menjadi tempat evaluasi layanan publik yang ada di Sumatera Barat, Polres Solok Kota menjadi satu-satunya Polres yang mendapat penghargaan pelayanan sangat baik oleh Kemempnan RB Tahun 2018. Ada 3 penghargaan yang diberikan oleh Kemempnan RB kepada Polres Solok Kota yaitu:

1. Penghargaan wilayah bebas korupsi (WBK)
2. Penghargaan unit penyelenggara pelayanan publik dengan prediket sangat baik
3. Penghargaan dengan kategori Polres pelayanan publik terbaik.

Penghargaan tersebut diberikan pada Tahun 2018 oleh Deputy Pelayanan Publik Kemempnan Rb, penghargaan tersebut diberikan ketika ada sekitar 197 polres/polresta yang ada se-Indonesia yang sudah dilakukan evaluasi pelayanan publik pada masing-masing lembaga tersebut.

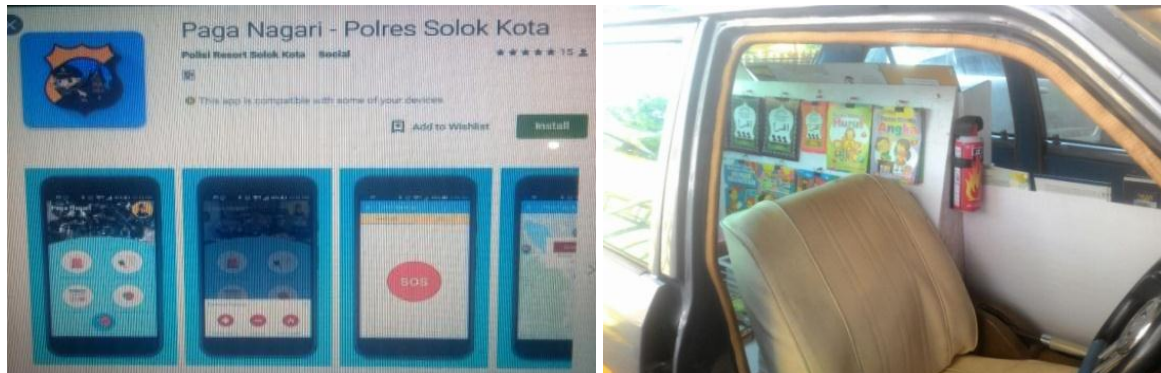
## PEMBAHASAN

### Reformasi Mengandung Pertalian Adanya Inovasi Dan Transformasi

Menurut Permen PAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif original dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan artian inovasi bukan sesuatu penemuan yang baru melainkan dengan menata ulang kembali sistem kearah yang lebih baik, hal demikian tersebut juga sudah diterapkan di Polres Solok Kota.

Sebagai perwujudan dari keberhasilan Polres Solok Kota dalam melakukan reformasi Birokrasi Pada pelayanan Publik, Polres Solok Kota juga sudah melakukan terobosan kearah yang lebih baik dalam mempermudah masyarakat melakukan akses pelayanan di Polres Solok Kota, Inovasi yang telah dilakukan tersebut berupa adanya inovasi peduli pendidikan seperti Polres Solok Kota mengaktifkan angkutan sekolah untuk angkut pelajar sekolah, kemudian adanya pustaka keliling, layanan informasi digital dalam pembuatan

SIM yang tertuang dalam aplikasi “Paga Nagari” berupa inovasi aplikasi android yang memudahkan masyarakat dalam melakukan semua urusan pelayanan pada Polres Solok Kota, selanjutnya inovasi *Traffic Manajement Center (TMC)* untuk monitor arus lalu lintas dititik-titik strategis, inovasi Videotron sebagai sarana transparansi dan akuntabilitas instansi pemerintah, adanya inovasi pelayanan SKCK dan sidik jari satu atap, serta adanya *Command Center* yang mengintegrasikan beberapa inovasi pelayanan publik. Berikut gambar inovasi pelayanan publik di Polres Solok Kota:



Sumber : Database Polres Solok Kota Tahun 2018  
**Gambar 1.** Inovasi Pelayanan Publik di Polres Solok Kota

**Kesuksesan Reformasi Membutuhkan Perubahan Yang Sistematis Dan Dalam Kerangka Yang Luas. Dan Perubahan Tersebut Harus Dengan Cara Hati-Hati Dan Direncanakan**

Secara sederhana reformasi dikatakan sebagai salah satu upaya perubahan yang terencana terhadap aspek-aspek utama administrasi. Hal yang tidak jauh berbeda bahwa kesuksesan reformasi juga membutuhkan perubahan yang sistematis, dengan kata lain perubahan yang sudah terencana. Dari itu Polres Solok Kota dalam menggapai keberhasilannya dalam pelayanan publik terbaik di Sumatera Barat, juga tidak lepas dari dukungan pergerakan reformasi di tubuh Polri, Hal ini terwujud kedalam Rencana Strategis (renstra) Polisi Republik Indonesia (Polri) yang memiliki 4 tahap, mulai dari tahap 1 pada Tahun 2005 sampai dengan tahap 4 pada Tahun 2025. Hal tersebut tercermin kedalam tabel berikut ini:

**Tabel 2**  
Reformasi sebelum dan sesudah pada Polres Solok Kota

No	Tahap 1 dan 2 (2005-2014)	Tahap 3 (2014-2019)
1	sarana dan prasarana masih belum memadai, seperti kurang memadainya sarana mobilitas dalam pelaksanaan tugas polri	Adanya sarana dan prasarana yang lengkap, seperti adanya pembuatan rambatan dan toilet bagi masyarakat berkebutuhan khusus, adanya ruang ibu menyusui, adanya penambahan fasilitas seperti wifi gratis bagi masyarakat, <i>charger</i> hp dll
2	teknologi dan informasi masih sangat kurang, disebabkan oleh dengan kondisi peralatan Polres Solok Kota yang ada masih terbatas kemudian ditambah dengan sumber daya manusia kualitas SDM polri belum sepenuhnya sesuai standar kompetensi yang diharapkan	Adanya teknologi informasi dalam pembuatan SIM dan SKCK yang dilakukan secara <i>online</i>
3	belum optimalnya keberadaan anggota polri ditengah-tengah masyarakat yang siap untuk menolong, mengayomi, melindungi, dan menjaga Kantibmas diwilayah hukum Polres Solok Kota	Adanya budaya pelayanan dari pasif menjadi lebih proaktif dengan cara menjemput tamu pemohon mulai dari area parkir lalu diantar menuju tempat pelayanan yang dituju

Sumber: Data Olahan Peneliti Tahun 2019

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa Polres Solok Kota sudah berhasil dalam melakukan reformasi Birokrasi dengan melakukan perubahan-perubahan yang sudah terencana dari tahap ketahap. Perubahan tersebut sebagai bentuk pemberian kemudahan akses kepada masyarakat dalam melakukan urusan pelayanan publik.

Dalam perubahan yang sudah dilakukan tersebut Polres Solok Kota juga mendapatkan prediket Zona Integritas dari Kemempnan Rb yang tertuang dalam KEPMEMPAN Rb No 60 tahun 2012. Zona Integritas itu sendiri berupa sebutan yang diberikan kepada pemda dimana pimpinan dan jajarannya mempunyai niat dalam pemberantasan korupsi menuju *good Governance*.

### Tujuan Reformasi Adalah Untuk Mencapai Efisiensi Dan Efektivitas

Keberhasilan organisasi pada umumnya diukur dengan konsep efektivitas, suatu organisasi dinilai mencapai efektivitas tinggi bila organisasi tersebut bebas dari berbagai karakteristik ketidakefektifan. H Emerson menjelaskan bahwa efektivitas (*Effectiveness*) yaitu "*effectiveness is measuring in term of attaining presribed goal or objectives*". (yaitu efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya).

Pada Polres Solok Kota dalam pencapaian *good governance* melalui refomasi birokrasi sudah menunjukkan hasil yang sangat memuaskan dengan mengevaluasi setiap kinerja pegawai untuk menumbuhkan efektif tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Maka dalam hal ini Wujud nyata dari Polres Solok Itu sendiri adalah melakukan survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan tiga bulan sekali. Berikut data survey kepuasan masyarakat pada Polres Solok Kota:

**Tabel 3**  
Survey Kepuasan Masyarakat Periode Januari-Maret 2019

No	Jenis Pelayanan	Nilai	Kinerja
1	Pelayanan SPKT	99,8 %	Sangat baik
2	Pelayanan SKCK	99,5 %	Sangat baik
3	Pelayanan SIM	99,3%	Sangat baik

Sumber: [www.Polres solok kota.org](http://www.Polres solok kota.org)

Dapat dilihat bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres Solok Kota sudah membuktikan sangat baik, hal ini dapat dilihat dari tabel yang telah dipaparkan tersebut menunjukkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Sehingga dapat dikatakan ukuran efektivitas adalah mengukur kesuksesan organisasi, program atau aktivitas dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Pengukuran Efektivitas mengukur hasil akhir suatu pelayanan dikaitkan dengan *output nya (cost of income)*. Dalam hal ini Organisasi pada Polres Solok Kota sudah tercapai dalam bentuk efektif dan efisiensi dengan tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

### Reformasi Haruslah Dapat Menanggulangi Perubahan-Perubahan Lingkungan.

Perubahan lingkungan biasanya dibawa oleh sekelompok orang dan disatukan dalam sebuah organisasi yang berbeda, baik itu datang dari lingkungan berbeda maupun datang dari organisasi itu sendiri. Sehingga seluruh sumber daya manusia yang ada di organisasi harus dapat memahami dengan benar mengenai budaya organisasi yang ada. Pemahaman konsep seperti ini tidak terlepas pada Perubahan budaya melayani yang cenderung menjadi persoalan dewasa ini. Dalam upaya yang telah dilakukan oleh Polres Solok Kota sehingga mendapatkan penghargaan oleh kemempnan Rb adalah dengan mengubah pola pikir para aparatur dengan menempatkan dirinya sebagai pelayan bagi masyarakat, menempatkan dirinya bahwa masyarakat memang sebagai warga negara yang berhak untuk menerima layanan.

Hal seperti ini tentu tidak mudah untuk dilakukan di segala lini pemerintahan, akan tetapi Polres Solok Kota sudah berlahan-lahan melakukan perubahan ini, perubahan ini telah diterapkan semenjak tahun 2018 dan sebagai salah satu faktor yang menjadi pendorong keberhasilan Polres Solok Kota. dimana upaya yang dilakukan adalah Polres Solok Kota sudah mengubah layanan jadi aktif menjadi proaktif, yaitu dengan cara menjemput tamu yang datang ketika melakukan pelayanan ke Polres Solok Kota, dimana tamu yang datang diantar sampai tempat layanan yang mereka tuju, artinya mulai dari tamu masuk sampai tamu keluar semuanya dipandu oleh pegawai yang ada di Polres Solok Kota, hal ini tentu juga dibarengi dengan pelayanan yang menerapkan senyum, sapa, dan salam.

Perubahan-perubahan yang dilakukan juga didorong oleh komitmen pemimpin beserta jajaran yang berkomitmen dalam mengubah budaya yang selama ini masih belum berorientasi kepada masyarakat, dengan

melakukan pelatihan berupa pentingnya fungsi kepolisian di tengah-tengah masyarakat sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat menyimpulkan bahwa reformasi birokrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Polres Solok Kota sudah berhasil dalam mewujudkan *good governance*. Hal ini dilihat dari perspektif utomo yang menyebutkan ada empat faktor utama yang menentukan sebuah reformasi itu sudah dilakukan dengan baik.

1. Dalam rangka menuju reformasi birokrasi yang baik adalah Polres Solok Kota sudah adanya inovasi-inovasi pelayanan yang diberikan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan akses pelayanan.
2. Layanan pada Polres Solok Kota juga diimbangi sarana dan prasarana yang sangat memadai.
3. Tujuan yang diinginkan sudah efektif yang dibuktikan dengan indeks kepuasan masyarakat.
4. Budaya pola pikir dari aparaturnya pada Polres Solok Kota juga sudah diubah menjadi budaya yang benar-benar melayani masyarakat.

## SARAN

1. Disarankan agar keberhasilan yang dilakukan oleh Polres Solok Kota bisa diwujudkan juga pada Polres yang ada di Sumatera Barat pada bidang pelayanan publik.
2. Perlu juga untuk mempertahankan komitmen pemimpin beserta jajaran untuk mengikuti keinginan rakyat dan menempatkan diri sebagai pelayan bagi masyarakat dengan meningkatkan kualitas layanan yang baik lagi untuk berkelanjutan

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Afrizal, 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta, PT Grafindo Persada. Hlm 38
- Babbie, earl. 2012. *The Basic Of social Research*. Canada: Wadsworth CENGAGE Learning.
- Utomo, warsito. 2003. *Dinamika Administrasi Publik: Analisis Empiris Seputar Isu-Isu Komtemporer dalam Administrasi Publik*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Soesilo Zauhar. 2007. *Reformasi Administrasi Konsep, dimensi dan strategi*. Jakartaumi Aksara.
- Soewarno Hadayaningrat. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* .CV Haji Massagung:Jakarta
- Sutrisno, edy. 2015.*Budaya Organisasi*. Jakarta. Prenadamedia Group.
- EvaEtzioni-Halevy. 2011. *Birokrasi dan Demokrasi Sebuah Dilema Politik*. Cetakan 1. Yogyakarta: Total Media
- Ahmad Sumargono. 2009, *Reformasi Birokrasi Menuju Pemerintahan yang Bersih*, Pusat Kajian Strategi Politik Dan Pemerintahan,
- Sedarmayanti.2009. *Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : Refika Aditama
- Prasetyo, Budi, Hakim A, Zauhar S, & Mardiono 2015 *Undersatnding Of Local Burreaucratic Apparatus Initial Step Of Burreaucratic Reform In Sumbawa Regency, International Journal Of Management And Administrative Sciences( Ijmas) Malang, Volume 2, No 5 Hal 27-34*
- Kasim, Azhar, 2013. *Burreucratic Reform And Dynamic Governance For Combating Corruption: The Challenges For Indonesia. International Journal Of Administrative Science & Organization Depok, No 20 ( 01 ) Hlm 19-20*

---

## Artikel

Astuti, Retno Sunu. Reformasi Birokrasi Indonesia Harapan Dan Kenyataan. *Staaf pengajar jurusan administrasi publik fisip Undip*

<https://polressolokkota.org> “Paga Nagari”, *Aplikasi Android Inovasi Baru Polres Solok Kota. Diakses 8 Agustus 2019*

[Tribratanews.sumbar.polri.go.id](http://Tribratanews.sumbar.polri.go.id) *Ini Inovasi yang Dibangun Jajaran Polres Solok Kota Selama Tahun 2018. Diakses tanggal 25 september 2019*

Dokumen Rencana Strategis Kepolisian Resor Solok Kota Tahun 2015-2019

Dokumen Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKB) Polres Solok Kota Tahun 2018

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik,