**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK DALAM PELAYANAN PRIMA**

**(STUDI KASUS PADA SISTEM ORGANISASI DAN PELAYANAN MASYARAKAT DI POLRES TAPIN)**

**EDDY SUPANDI**

**17.93.0010**

**PROGRAM PASCA SARJANA ADMINISTRASI PUBLIK**

**UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN (UNISKA)**

**MUHAMMAD ARSYAD AL-BANJARI**

**BANJARMASIN**

**ABSTRAK**

Eddy Supandi, 2019, “Implementasi Kebijakan Publik Dalam Pelayanan Prima (Studi Kasus Pada Sistem Organisasi Dan Pelayanan Masyarakat di Polres Tapin).”Pembimbing 1 Dr.Murdiansyah Herman dan Pembimbing 2. Dr.Dwi Wahyu Artiningsih.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan publik yang dapat diterapkan, hambatan atau kendala yang dihadapi dan tindaklanjut sebagai evaluasi dari pelaksanaan Kebijakan publik dalam lingkup Organisasi dan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh organisasi Kepolisian Resor Tapin. Metode penelitian dengan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Tipe penelitian deskriptif kualitatif yaitu dalam proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menggunakan kajian-kajian konseptual terhadap konsep atau gejala yang sedang diteliti. Penelitian ini dilakukan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Gedung “Endra Dharmalaksana” Polres Tapin, Jalan Brigjen H.Hasan baseri km.3 Rantau Kab.Tapin.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dan apresiasi dari masyarakat yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Ada beberapa hambatan atau kendala yang dihadapi yaitu masih minimnya anggota Polres Tapin sehingga selain melaksanakan tugas pelayanan anggota juga melaksanakan tugas pokok sesuai satuan fungsinya masing masing, juga masih adanya masyarakat yang belum bisa menggunakan komputer dan juga ada beberapa anggota masyarakat yang meminta pelayanan secara instan dan tidak sesuai dengan Standar operasional prosedur pelayanan (SOP), Tindaklanjut sebagai evaluasi dari pelaksanaan Kebijakan publik dalam lingkup Organisasi dan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan adalah dengan kegiatan penilaian kinerja terhadap petugas petugas yang melaksanakan pelayanan juga Monitor dan evaluasi hasil kinerja petugas pelayanan dilakukan oleh masing masing Kepala Satuan fungsi yang berwenang untuk melakukan pengawasan atau monitor dan evaluasi terhadap kinerja pelaksana atau yang mengemban tugas dibidang pelayanan. Hasil Monev kinerja tersebut disampaikan kepada Kapolres sebagai atasan langsung.

Kata Kunci : Implementasi, kebijakan publik, Pelayanan Prima

***ABSTRACT***

*Eddy Supandi, 2019, "Implementation of Public Policy in Excellent Services (Case Study of Organizational Systems and Community Services at Tapin Regional Police Station). "Advisor 1 Dr.Murdiansyah Herman, and advisor 2. Dr.Dwi Wahyu Artiningsih.*

*The research objective is to determine the implementation of public policies that can be applied, obstacles or obstacles faced and follow-up as an evaluation of the implementation of public policies within the scope of the Organization and community services implemented by the Tapin Resort Police organization. The research method with the approach used is qualitative. This type of descriptive qualitative research is in the process of research conducted by researchers, researchers use conceptual studies of the concepts or symptoms being studied. This research was conducted by the Integrated Police Service Center (SPKT) Building "Endra Dharmalaksana" Tapin Regional Police, Jalan Brigjen H.Hasan baseri km.3 Rantau Kab.Tapin .*

*The results of the study can be concluded that the level of satisfaction and appreciation of the people who are satisfied with the services provided by service officers at the Integrated Police Service Center(SPKT). There are several obstacles or obstacles encountered, namely the lack of Tapin Regional Police members so that in addition to carrying out service duties members also carry out basic tasks according to their respective functional units, there are also people who have not been able to use computers and there are also some members of the public who request services instantly and not in accordance with standard operational procedures (SOP) of service Follow-up as an evaluation of the implementation of public policies within the scope of the Organization and community service carried out is the performance appraisal of officers who carry out the service also monitors and evaluates the results of the performance of service officers carried out by each Head The functional unit which is authorized to conduct supervision or monitor and evaluation of the performance of executors or who carry out tasks in the field of service. The results of the monitoring and evaluation of the performance were conveyed to the police chief as supervisor.*

Keywords: Implementation, public policy, Excellent Service

1. **PENDAHULUAN**
	1. **Latar Belakang**

Menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri diakibatkan karena ketidak profesionalan beberapa oknum petugas yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan aturan yang berlaku membuat citra Polri kurang baik di mata masyarakat. Polri sebagai alat negara yang kompeten seharusnya memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan terhadap masyarakat dalam menciptakan kamtibmas yang kondusif, dan penegakkan hukum yang professional, transparan dan akuntabel, dan untuk mewujudkan harapan-harapan masyarakat tersebut, Polri menempuh langkah-langkah strategis melalui revitalisasi dan reformasi birokrasi Polri menuju pelayanan prima guna meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Polres Tapin dengan permasalahan dan keterbatasan anggota dan birokrasi pelayanan yang membuat kekurang puasan masyarakat yang menerima pelayanan contoh kasus bagi pemohon SIM sebelum mendaftar keruang pelayanan SIM pemohon harus lebih dahulu meminta data rumus sidikjari di bagian pelayanan identifikasi Sat Reskrim, demikian juga bagi masyarakat pemohon SKCK setelah melakukan registrasi data di tempat pelayaan SKCK yang berada di Sat Intelkam pemohon harus lebih dahulu meminta data rumus sidikjari di ruang pelayanan sidikjari di Bagian Identifikasi Sat Reskrim, hal tersebut memakan waktu yang cukup lama karena tempat atau fasilitas ruang pelayanan yang berada di masing masing Satuan Fungsi yang berada dilingkungan Polres Tapin, sistim antri yang belum teratur juga kekurang profesionalan petugas pelayanan.

 Dan guna mereformasi birokrasi pelayanan khususnya pelayanan terhadap masyarakat di Polres Tapin. Kapolres Tapin selaku pemangku kebijakan membangun sebuah gedung yang diberi nama “Endra Dharmalaksana” gedung tersebut merupakan tempat atau Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang akan melayani masyarakat baik dalam laporan atau pengaduan, pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM), pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Bebas Narkoba (SKBN) dan juga pelayanan Sidikjari, dengan harapan adanya gedung SPKT tersebut pelayanan terhadap masyarakat dapat terlayani maksimal.

**1.2 Rumusan Masalah**

Rumuskan masalah penelitian adalah: Bagaimana implementasi Kebijakan publik, hambatan atau kendala yang dihadapi serta tindak lanjut dan evaluasi dari pelaksanaan Kebijakan publik dalam lingkup Organisasi dan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh Polres Tapin ?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, adalah:

Untuk mengetahui sejauh mana implementasi penerapan Kebijakan publik, hambatan atau kendala yang dihadapi serta tindak lanjut sebagai evaluasi dari pelaksanaan Kebijakan publik dalam Organisasi dan pelayanan masyarakat di Polres Tapin.

* 1. **Manfaat Penelitian**
		1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi nilai tambah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kebijakan publik khususnya dalam penerapan ilmu teori Kebijakan dalam implementasinya di suatu organisasi yang sudah beralih dari *Military Organization* (organisasi militer) menjadi *Civil organizations* (Organisasi Sipil).

* + 1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak Pemerintah khususnya Kepolisian Negara Republik Indonesia agar Organisasi yang dibangun dan dijalankan dapat mencapai hasil optimal.

.

1. **KERANGKA TEORI**

**2.1 Tinjauan umum tentang Kebijakan Publik**

Kebijakan publik pada dasarnya adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan tertentu melakukan kegiatan tertentu, atau untuk mencapai tujuan tertentu yang dilakukan oleh instansi yang mempunyai wewenang untuk kepentingan organisasi

Suatu kebijakan pastinya tidak akan memberikan kepuasan kepada seluruh masyarakat, akan tetapi pasti masih ada masyarakat yang merasa tidak puas terhadap suatu kebijakan publik yang dibuat, hanya saja persentase antara masyarakat yang mersa puas dan tidak puas haruslah jauh lebih banyak masyarakat yang merasa puas daripada yang tidak puas.

* 1. **Penjabaran teori dalam implementasi**

Istilah kebijakan atau sebagian orang mengistilahkan kebijaksanaan seringkali disamakan pengertiannya dengan istilah *policy.* Hal tersebut barangkali dikarenakan sampai saat ini belum diketahui terjemahan yang tepat isitlah *policy* ke dalam Bahasa Indonesia. Menurut Hoogerwerf dalam Sjahrir pada hakekatnya pengertian kebijakan adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah, merupakan upaya untuk memecahkan, mengurangi, mencegah suatu maslahdengan cara tertentu, yaitu dengan tindakan yang terarah

Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003; 31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep:

1. Sikap (*Attitude*) yaitu perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.
2. Perhatian (*Attention*) yaitu kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
3. Tindakan (*Action)* yaitu berbagai kegiatan memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan, kebutuhan dan mewujudkan kebutuhan para pelanggan, serta menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
4. Kemampuan (*Ability*) yaitu pengetahuan dan keterampilan dalam bidang kerja, komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi.
5. Penampilan (*Appearance)* penampilan seseorang baik yang bersifat fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas.
6. Tanggung Jawab (*Accountability)* yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindari ketidakpuasan pelanggan. Konsep layanan prima harus tampil ramah,sopan,rapih, ceria senagn bergaul dan menyenangkan orang lain(Pendit, 2004; 51):

Berdasarkan beberapa pandangan tentang kebijakan tersebut, maka dengan mengikuti paham bahwa kebijakan negara adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan tertentu demi kepentingan seluruh rakyat. Irfan Islamy (1997: 20) menguraikan beberapa elemen penting dalam kebijakan publik, yaitu:

* 1. Bahwa kebijakan publik itu dalam bentuk perdananya berupa penetapan tindakan-tindakan pemerintah;
	2. Bahwa kebijakan publik itu tidak cukup hanya dinyatakan tetapi dilaksanakan dalam bentuk yang nyata;
	3. Bahwa kebijakan publik, baik untuk melakukan sesuatu ataupun tidak melakukan sesuatu itu mempunyai dan dilandasi maksud dan tujuan tertentu;
	4. Bahwa kebijakan publik itu harus senantiasa ditujukan bagi kepentingan seluruh anggota masyarakat.

Definisi tersebut memberikan gambaran pemahaman mengenai kebijakan publik, yaitu; tindakan, tujuan dan berkaitan dengan urusan publik. Kebijakan publik secara konsisten menunjukkan ciri tertentu yang dilakukan oleh pemerintah. Analisis kebijakan sendiri merupakan suatu aktivitas intelektual dan praktis ditujukan menciptakan, secara kritis menilai, dan mengkomunikasikan pengetahuan tentang dan di dalam proses kebijakan (William N, Dunn, 2000).

**III. Metode Penelitian**

 **3.1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian dengan judul Implementasi kebijakan publik pelayanan prima studi kasus pada Sistem Organisasi dan Pelayanan Masyarakat di Polres Tapin maka rancangan penelitian ini dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, dengan mengumpulkan data-data atau informasi yang dapat dari informan secara langsung.

**3.2 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian kualitatif yang dalam prosesnya peneliti menggunakan kajian-kajian konseptual terhadap konsep atau gejala yang sedang diteliti. Gambaran-gambaran atau gejala dalam hal ini adalah Implementasi kebijakan publik pelayanan prima studi kasus pada Sistem Organisasi dan Pelayanan Masyarakat di Polres Tapin.

 **3.3 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan di lakukan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Gedung “Endra Dharmalaksana” Polres Tapin, Jalan Brigjen H.Hasan Baseri km.3 Rantau Kab.Tapin

**3.4.Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

* + 1. Observasi yaitu Penelitian langsung mendatangi lokasi penelitian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di Polres Tapin. dengan cara mengamati secara langsung di lokasi penelitian.
		2. Wawancara yaitu merupakan upaya untuk mendapatkan informasi/data dengan cara bertanya langsung kepada responden atau informan dengan mengunakan pedoman wawancara tidak berstuktur dengan tujuan untuk mendapatkan data dari respoden secara mendalam.
		3. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data-data atau dokumen-dokumen yang ada dilapangan.

 **3.5 Teknik Analisis Data**

 Setelah data dikumpulkan dengan lengkap, dengan tahap analisis Reduksi data, Model Data dan Verifikasi Miles dan Huberman (1984:21-23) dalam Emzir (2010:129-134). Data akan dipakai untuk menjawab persoalan yang diajukan dalam penelitian. Setelah jenis data yang dikumpulkan maka analisa data dalam penulisan ini bersifat kualitatif.

 **IV. GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

**3.5 Lokasi penelitian**

Polres Tapin salah satu instasi Pemerintah di Kabupaten Tapin dengan Ibukota Kabupaten di Rantau dengan luas wilayah 2.700,82 km2, dengan wilayah hukum berbatasan sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Hulu Sungai Selatan (HSS), sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Banjar, sebelah Barat berbatasan dengan kabupaten Barito Kuala (Batola) dan sebelah timur berbatsan dengan Kabupaten Hulu sungai selatan (HSS).dengan 12 Polsek di 12 Kecamatan, dengan kekuatan riil personil sebanyak 375 orang anggota Polri dan 10 orang PNS atau hanya 37 % dari Data Susunan Personil (DSP) sebanyak 985 orang. Polres Tapin masih kekurangan sebanyak 600 personil, jika indek ratio ideal 1 : 150 jiwa maka Indek ratio Polres Tapin 1 : 504 jiwa. Hal tersebut bukan merupakan kendala bagi polres Tapin dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat, hal tersebut dibuktikan dengan pemberian penghargaan Polres Tapin dari Kemenpan RB pada tahun 2019, sebagai Role Model penyelenggaraan pelayanan Publik dengan katagori “Sangat baik”.

**V.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

 **5.1 Hasil Penelitian**

Dampak kebijakan Kapolres Tapin AKBP Eko Hadi Prayitno, SIK. dalam bidang pelayanan masyarakat dengan membangun Gedung sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Tapin mendapat dukungan sebagaimana hasil wawancara dengan Wakapolres Tapin Kompol Iwan Setiawan, SIK,SH, Kasat Lantas AKP Winda Adhiningrum SIK.SH selaku kordinator pelayanan SIM dan Kasat Intelkam AKP Sodik Ashori, S.Sos,MM selaku kordinator pelayanan SKCK, dan untuk tingkat kepuasani hasil pelayanan telah dengan melakukan wawancara terhadap sdr Ika Nurlaili safitri, umur 21 tahun, pendidikan SMA, alamat jalan Pantai walang Ds.Kalumpang Kec.Bungur Kab.Tapin, selaku responden dari masyarakat pemohon SIM dan Nurul Afifah, lahir di shabah (Tapin) umur 20 tahun,pendidikan SMA, alamat Jalan Marthagiri Ds.Shabah Kec.Bungur Kab.Tapin, selaku responden dari masyarakat pemohon SKCK yang merupakan responden dari sebagian masyarakat yang menerima pelayanan di Polres Tapin, dan kesimpulan hasil wawancara menyatakan bahwa masyarakat penerima layanan dari petugas pelayanan Polres Tapin khususnya di bagian pelayanan lalulintas dalam Penerbitan SIM dan bagian pelayanan Intelkam dalam penerbitan SKCK merasa puas atas pelayanan yang diberikan karena lebih cepat dengan birokrasi pelayanan yang tertib, baik dan professional.

.**5.2 Pembahasan**

Bahwa pengambilan keputusan oleh seorang pemimpin dalam hal ini adalah Kapolres Tapin sebagai Pimpinan di Polres Tapin merupakan salah satu strategi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat khususnya bagi masyarakat pemohon SIM (Surat ijin Mengemudi) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan diberikan lebih cepat dengan birokrasi pelayanan yang tertib, baik sesuai aturan dan standar pelayanan atau SOP pelayanan prima, apresiasi dan tingginya kepuasan serta ada permasalahan atau komplain dari masyarakat penerima pelayanan karena selain tempat pelayanan yang representative juga pelayanan dilakukan oleh petugas yang sudah terlatih, professional dan proporsional, selain itu pengawasan dan evaluasi juga dilakukan guna meningkatkan kinerja pelayanan dan tercapai pelayanan prima di Polres Tapin.

**VI. PENUTUP**

 **6.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian mengenai “Implementasi Kebijakan Publik dalam Pelayanan Prima (Studi Kasus pada Sistem Organisasi dan Pelayanan Masyarakat di Polres Tapin) adalah sebagai berikut:

Tingkat kepuasan dan apresiasi dari masyarakat yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang sudah lebih professional, modern dan terpercaya (Promoter) dengan birokrasi pelayanan yang proporsional, tertib dan transparan terlaksananya kegiatan tersebut tidak lepas dari bentuk Implementasi Kebijakan publik yang diterapkan pada lingkup Organisasi dan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh organisasi Kepolisian Resor Tapin (Polres Tapin).

Ada beberapa hambatan atau kendala yang dihadapi dalam penerapan implementasi Kebijakan publik dalam lingkup Organisasi dan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh organisasi Kepolisian Resor Tapin (Polres Tapin) yaitu masih minimnya anggota Polres Tapin sehingga selain melaksanakan tugas pelayanan anggota juga melaksanakan tugas pokok sesuai satuan fungsinya masing masing, juga masih adanya masyarakat yang belum bisa menggunakan komputer dan juga ada beberapa anggota masyarakat yang meminta pelayanan secara instan dan tidak sesuai dengan Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, tapi permasalahan tersebut bukan merupakan permasalahan yang berarti karena penempatan anggota yang bertugas dibidang pelayanan yang juga melaksanakan tugas pokok fungsinya tapi anggota tersebut sudah terlatih, profesional dan proporsional dibidang tugasnya dan terhadap masyarakat senantiasa diberi penyuluhan dan bimbingan juga penjelasan yang ada di brosur dan banner banner yang sudah ada di tempat tempat sekitar tempat pelayanan.

3. Dan sebagai bentuk evaluasi dari pelaksanaan Kebijakan publik dalam lingkup Organisasi dan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh organisasi Kepolisian Resor Tapin (Polres Tapin) adalah dengan kegiatan penilaian kinerja terhadap petugas petugas yang melaksanakan pelayanan juga Monitor dan evaluasi hasil kinerja petugas pelayanan dilakukan oleh masing masing Kepala Satuan fungsi (Kasatfung) yang berwenang untuk melakukan pengawasan atau monitor dan evaluasi (Monev) terhadap kinerja pelaksana atau yang mengemban tugas dibidang pelayanan. Hasil Monev kinerja tersebut disampaikan kepada kapolres sebagai atasan langsung dan wakapolres sebagai bahan laporan, bahan kajian dan bahan masukan dalam rangka peningkatan dan keberhasilan kinerja yang lebih optimal.

* 1. **Saran**

Dari hasil penelitian maka peneliti memberikan masukan dan saran kepada Polres Tapin sebagai pelaksana dalam bidang pelayanan publik, sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan sudah berjalan sesuai Standar operasional prosedur (SOP) Pelayanan dan telah mendapat apresiasi dari masyarakat yang puas atas pelayanan yang diterimanya, tapi untuk lebih mengoptimalkan tingkat kepuasan masyarakat dan keberhasilan dalam pelayanan khususnya dalam pelayanan bagi pemohon Surat Ijin Mengemudi (SIM) yaitu perlu adanya pelatihan/ pembelajaran atau pengenalan khususnya bagi masyarakat yang belum bisa menggunakan komputer dan pelatihan tersebut perlu dilaksanakan sampai ke daerah daerah terpencil atau polsek polsek di wilayah Kabupaten Tapin sehingga pada saat mengikuti tes atau ujian untuk mendapatkan SIM, masyarakat pemohon sudah mengerti dan bisa menggunakan komputer khususnya pada saat ujian teori SIM.
2. Perlunya petugas yang khusus menangani bidang pelayanan dan tidak terikat dengan tugas tugas pokok lainnya, sehingga petugas lebih proporsional, professional dan akuntabel. Pelatihan pelatihan juga terus berlanjut seiring dengan kemajuan jaman dan tehnologi sehingga petugas dapat berperan baik sebagai petugas pelayanan yang professional dan sebagai mentor baik bagi masyarakat juga anggota Polri lainnya khususnya anggota Bhabinkamtibmas yang bertugas didesa desa agar dapat memberikan penyuluhan kepada masyarakat ditempat tugasnya masing masing.
3. Pemenuhan sarana dan prasarana juga fasilitas yang memenuhi standar pelayanan prima dan tehnologi juga system pemeliharaan yang rutin dan teranggarkan dalam program kegiatan dan anggaran Polres Tapin pada setiap tahunnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

**BUKU**

G. Subarsono, 2005, *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Abdul **Wahab**, Solichin. **1997**. *Analisis Kebijaksanaan* : Dari Formulasi ke Implementasi. Kebijaksanaan Negara. Jakarta : **Penerbit** PT Bumi Aksara

Achmad **S. Ruky, 2004**. *Sistem Manajemen Kinerja*, Cetakan Ketiga, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Andersen, E. James, 1997, *Public Policy-Making*, Third Edition. New York, Holt, Rinchart and Winston.

Anderson,.J. James, 1993,*Public Policy ...* University Press.

**Amstrong**, Michael & **Baron**, A ,1998, *Performance Management* : The New. Realities, Institute of Personnel and Development, New York.

Bernardine & Russell ,1998*,Management Human Resource*

Charles O. Jones***,*** 1991,Pengantar kebijakan publik (public policy*),* Penerbit, Rajawali

Dunn, N., William, 1994, *Public Policy Analysis: An Introduction*. Edisi Ke-2, Engelwood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc., A Simon & Schuster Co., Terjemahan dari Gadjah Mada University Press, Yogjakarta.

Grindle, Merilee S. 1980, *Politics and Policy Implementation in the Thirrd World.* New Jersey: Princeton Univercity Press

Gomes ,Faustino Cardoso. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

Hasibuan , Malayu S.P, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi,. Bumi Aksara, Jakarta.

Hoogerwerf, 1982, *lmu Pemerintahan*, Jakarta : Erlangga,

Hoo**gwood**, Brian W, and Lewis A. Gunn, 1986, *Policy Analysis for the Real*.

Irfan Islamy , 1997,*Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: BumiAksara.

Mathis ,Robert, 2001, *Personnel, contemporary perspectives and applications,*

Suranto , 2005*, Komunikasi Perkantoran; Prinsip Komunikasi untuk. Meningkatkan Kinerja Perkantoran,* Cetakan I. Depok, Yogyakarta:Media

Sedarmayanti ,2003, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas kerja*, Penerbit. Ilham Jaya, Bandung.

Simanjuntak , 2005, *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*,. Jakarta

Sumaryadi, 2005,*Efektivitas Implementasi Kebijkan Otonomi*,

Somavia , 1995, *United Nations World Summit for Sosial Development*, Penerbit: Jakarta:

Todaro, 2003, *Ecnomics for a developing world an introduction to principles, problems and policies for development, P*enerbit: London: Longman Group Ltd

Tjiptono G. Chandra, 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta

**Peraturan**

1. Undang-Undang Kepolisian RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2. Peraturan Kepolisian RI nomor 23 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tatacara Kerja di Polres dan Polsek.
3. Peraturan Kapolres TapinNomor 01 tahun 2015 tanggal 15 Oktober 2015 tentang Hubungan Tata Cara Kerja (HTCK) di lingkungan Polres Tapin.
	* + 1. **isisg**