

**PELATIHAN APLIKASI INDEK TATA KELOLA ONLINE (ITK-O)
KEPADA PERSONIL POLRESTA BANJARMASIN****Muhammad Hidayat^{1*}, Akhmad Syarwani¹, Ali Muhammad¹, M. Rizki Zulkarnain¹**¹Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi, STKIP PGRI Banjarmasin*Email: hidayat90@stkipbjm.ac.id**Informasi Artikel****Abstrak****Kata kunci:**Aplikasi ITK-O,
POLRI,
Pelayanan Publik

Diterima: 28-06-2023

Disetujui: 10-07-2023

Dipublikasikan: 15-07-
2023

Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK) adalah alat yang digunakan untuk mengukur kinerja tata kelola kepolisian di tingkat Mabes, Polda, dan Polres dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. ITK telah dilakukan sejak tahun 2015 dengan tujuan mewujudkan profesionalisme Polri yang bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pengukuran ini didasarkan pada prinsip-prinsip tata kelola Polri yang meliputi kompetensi, daya tanggap, perilaku transparan, keadilan, efektivitas, dan akuntabilitas. Dalam konteks Polresta Banjarmasin, pengukuran ITK-O dilakukan untuk mengevaluasi tingkat pelayanan dalam hal permohonan SIM, SKCK, BPKB, tilang, sidik jari, dan pengaduan masyarakat. Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, mengidentifikasi potensi pungutan liar, serta mengungkap adanya praktik KKN dalam proses administrasi. Sebanyak 101 responden, terdiri dari 51 responden internal dan 50 responden eksternal, dilibatkan dalam survei ini. Pengukuran ITK-O Polresta Banjarmasin dilakukan secara serentak di Aula Endra Dharma Polresta Banjarmasin pada tanggal 13 Maret 2023. Seluruh responden mengisi survei secara online melalui perangkat smartphone dan laptop masing-masing. Dalam pelaksanaan pengukuran ITK-O, beberapa kendala teknis dihadapi. Salah satu kendala adalah keterbatasan aplikasi ITK-O yang belum sepenuhnya ramah pengguna *mobile*, yang menyebabkan keterbacaan teks menjadi kurang optimal. Selain itu, sistem juga tidak dapat menyimpan hasil jawaban secara otomatis untuk setiap pertanyaan yang dijawab. Sebagai akibatnya, beberapa responden terpaksa harus mengulang proses pengisian survei dari awal jika terjadi kesalahan saat mengunggah identitas mereka.

Abstract**Keywords:**ITK-O Application,
POLRI,
Public service

The Police Governance Index (ITK) is a tool used to measure the performance of police governance at the national headquarters (Mabes), regional (Polda), and district (Polres) levels by applying principles of good governance. ITK has been implemented since 2015 with the aim of achieving a professional and corruption-free Indonesian National Police (Polri). The measurement is based on the principles of good governance within Polri, including competence, responsiveness, transparent behavior, justice, effectiveness, and accountability.

In the context of Polresta Banjarmasin, the ITK-O measurement is conducted to evaluate the level of service provided in various areas such as driver's license (SIM), certificate of good conduct (SKCK), vehicle registration certificate (BPKB), traffic tickets (tilang), fingerprinting, and public complaints. The evaluation aims to assess public satisfaction levels, identify potential irregularities such as bribery, and uncover any instances of corruption, collusion, and nepotism (KKN) in the administrative processes. A total of 101 respondents, consisting of 51 internal and 50 external respondents, are involved in this survey. The ITK-O measurement for Polresta Banjarmasin is carried out simultaneously at the Endra Dharma Hall in Polresta Banjarmasin on March 13, 2023. All respondents complete the survey online using their smartphones and laptops. During the implementation of the ITK-O measurement, several technical challenges are encountered. One of the obstacles is the limited mobile-friendly features of the ITK-O application, which affects the readability of the text. Additionally, the system does not automatically save the answers for each question. As a result, some respondents are required to restart the survey if they encounter errors while uploading their identification information.

PENDAHULUAN

Momentum reformasi nasional tahun 1998 menjadi tonggak dimulainya gelombang reformasi periode pertama. Terdapat keinginan kuat dari masyarakat luas untuk melakukan perubahan demi terwujudnya pemerintahan yang demokratis dan terciptanya kesejahteraan rakyat sebagaimana amanat pembukaan UUD 1945. Selanjutnya moment tersebut menjadi titik awal dimulainya reformasi Polri secara menyeluruh menuju Polri yang profesional dan mandiri, sesuai tuntutan dan harapan masyarakat. Di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik itu sendiri, sebagai dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam memberikan pelayanan terkait dengan pelayanan publik, diterbitkan yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik pada saat sekarang. Program reformasi birokrasi dan program reformasi internal telah terintegrasi dalam Grand Strategy Polri tahun 2005-2025 yang terbagi dalam 3 (tiga) tahap. Saat ini Grand Strategy Polri telah memasuki tahapan ke-3 Renstra Polri tahun 2015-2020 dengan strategi *Strive for Excellent*. Dalam rangka mewujudkan Grand Strategy Polri tersebut, Biro Reformasi Birokrasi Polri (RBP) bekerjasama dengan Kemitraan bagi Pembaruan Tata Pemerintahan untuk melakukan pengukuran kinerja secara menyeluruh, baik di lingkungan internal maupun eksternal, dengan menggunakan 7 (tujuh) prinsip, yaitu: kompetensi, responsif, perilaku, transparan, keadilan, efektivitas, dan akuntabilitas (Gaussyah et al., 2015).

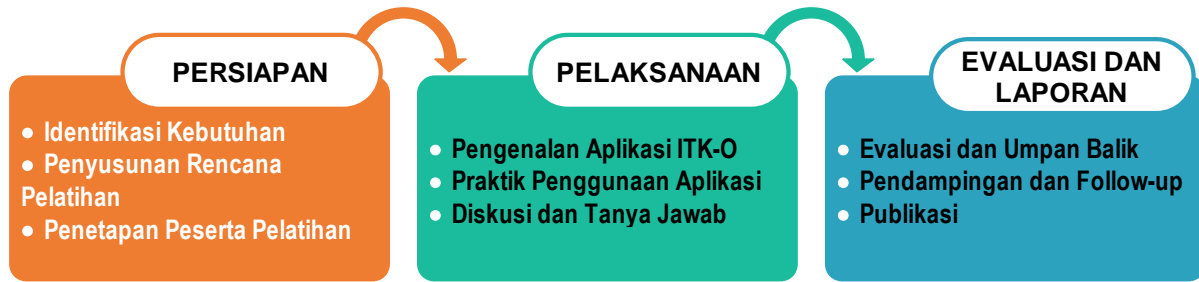
Sebagaimana yang diharapkan masyarakat sejalan dengan era globalisasi dan transparansi, kecenderungan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kinerja polri (Pongtuluran et al., 2021). Indeks Tata Kelola POLRI (ITK) merupakan inisiasi Polri dalam pengukuran kinerja tata kelola pemerintah tingkat Provinsi dan Kabupaten. Di tahun 2015, Polri dan Kemitraan mengukur kinerja tata kelola Polda di seluruh Indonesia, khususnya Satuan Kerja (Satker) operasional yang diyakini dapat mempercepat pencapaian program Reformasi Birokrasi Polri (RBP) yaitu Sabhara, Reskripsus, Reskrimum, Resnarkoba, Lantas, Intelkam, Binmas, Polair dan SDM (Eric Kunto Aribowo et al., 2023). Dalam mendukung pengukuran kinerja dengan berbagai metodologi yang dipergunakan sehingga mendapatkan hasil yang cepat dan akurat, diperlukan dukungan aplikasi untuk membantu seluruh proses dari pengumpulan data hingga pemrosesan indeks sehingga menjadi nilai akhir yang akan menjadi rekomendasi dalam mewujudkan kinerja Polri secara objektif, fair, dan akurat. Berdasarkan pengalaman pengukuran Indeks Tata Kelola (ITK) dari tahun 2015 sampai dengan 2018 yang dilakukan secara manual terhadap satuan fungsi (Satfung) pada tingkat Mabes, Polda, dan Polres, ternyata membutuhkan waktu, biaya dan tenaga yang sangat besar (Tim Peneliti ITK, 2015). Untuk mempercepat proses dan efisiensi maka pengukuran ITK Polres tahun 2023 (Lenny Hidayat & Hery Sriwiyanto, 2020) dilakukan dengan menggunakan aplikasi pengukuran ITK secara online. Dengan adanya aplikasi ITK untuk membantu pengukuran ini akan mempercepat proses penilaian setiap Satfung secara menyeluruh dan terus-menerus yang dapat dilakukan setiap tahunnya. Sesuai dengan Roadmap Pengukuran Kinerja Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia yang telah disusun

oleh RBP Polri bersama dengan Kemitraan, pada tahun 2020 telah dikembangkan platform aplikasi online <https://itkonline.polri.go.id/> untuk pengukuran ITK pada tingkat Polres.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan Polri saat ini merupakan salah satu atensi pimpinan Polri melalui optimalisasiaksi PRESISI (prediktif, responsibilitas, dan transparansi berkeadilan) (Malaikosa et al., 2022). Pada prinsipnya bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan dasar sesuai dengan hak-hak asasi setiap warga Negara atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh aparatur pemerintah, termasuk penyelenggara ekonomi dan korporasi penyelenggara pelayanan umum (Ahyar & Safrida, 2020). Pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang (Jensen & Vestergaard, 2017). Pengukuran kinerja di seluruh Satfung tingkat Polres dilakukan dengan pengumpulan data objektif, observasi, dan persepsi yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal dengan ratusan indikator dan diolah menjadi nilai akhir untuk rekomendasi dalam meningkatkan kinerja dari setiap satuan kerja Polres. Pengumpulan data objektif dan observasi akan dilakukan dibawah pimpinan Kapolres dengan cara mengunggah dokumen ke dalam platform ITK Online oleh masing-masing operator Satfung. Sementara untuk pengumpulan data persepsi didapatkan dari informasi responden internal maupun eksternal Polri melalui platform kuesioner online. Untuk dapat memandu pengisian kuesioner online, maka diperlukan peneliti lokal yang bertindak sebagai fasilitator sekaligus menggantikan peran dari peneliti Kemitraan. Selain untuk memaksimalkan peran dari peneliti setempat dalam pengambilan data persepsi, peran peneliti lokal juga dapat mengefisiensikan sistem kerja dan anggaran dari pengembangan sistem ITK Online. Peneliti lokal yang bertindak dalam mengambil data persepsi adalah pihak akademisi, jurnalis, Lembaga Swadaya Masyarakat ataupun Badan Pusat Statistik Daerah. Dengan keberadaan peneliti lokal diharapkan dapat membantu Polri dalam mengumpulkan responden dan menjaga objektivitas data persepsi tersebut..

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) dilaksanakan oleh TIM PKM Jurusan Pendidikan Teknik Informasi STKIP PGRI Banjarmasin. Kegiatan berlangsung dari bulan Maret 2023 sampai dengan 15 Mei 2023, dilaksanakan di Mako Polresta Banjarmasin beralamatkan pada Jl. A. Yani Km. 3,5 Kec. Banjarmasin Timur. Adapun metode pelaksanaan meliputi rangkaian seperti pada Gambar 1 dan dapat dijelaskan sebagai berikut :



Gambar 1 Metode Pelaksanaan PKM

1. **Identifikasi Kebutuhan:** Langkah pertama adalah melakukan identifikasi kebutuhan personil Polresta Banjarmasin terkait penggunaan aplikasi ITK-O. Hal ini dapat dilakukan melalui wawancara dengan personil, analisis dokumen terkait, dan diskusi kelompok. Tujuan dari identifikasi kebutuhan adalah memahami tingkat pemahaman dan keterampilan personil terkait penggunaan aplikasi ITK-O.
2. **Penyusunan Rencana Pelatihan:** Setelah mengidentifikasi kebutuhan, langkah selanjutnya adalah menyusun rencana pelatihan yang mencakup tujuan, materi pelatihan, durasi pelatihan, dan metode yang akan digunakan. Rencana pelatihan harus disesuaikan dengan tingkat pemahaman dan kebutuhan personil Polresta Banjarmasin. Pastikan juga mengatur jadwal pelatihan yang memungkinkan partisipasi maksimal dari personil.
3. **Pengenalan Aplikasi ITK-O:** Pelatihan dimulai dengan pengenalan aplikasi ITK-O kepada personil Polresta Banjarmasin. Jelaskan fungsi, fitur, dan manfaat aplikasi secara detail. Berikan demonstrasi interaktif tentang cara menggunakan aplikasi ITK-O untuk pengukuran indeks tata kelola. Pastikan personil memahami tata cara login, navigasi, pengumpulan data, dan pemrosesan indeks menggunakan aplikasi.
4. **Praktik Penggunaan Aplikasi:** Setelah pengenalan, berikan kesempatan kepada personil untuk berlatih menggunakan aplikasi ITK-O secara langsung. Berikan tugas-tugas simulasi atau studi kasus yang melibatkan penggunaan aplikasi tersebut. Monitor dan bimbing personil dalam penggunaan aplikasi untuk memastikan pemahaman yang baik dan kemampuan praktis dalam mengoperasikan aplikasi ITK-O.
5. **Diskusi dan Tanya Jawab:** Selama pelatihan, berikan waktu untuk diskusi dan sesi tanya jawab. Dalam diskusi ini, personil dapat berbagi pengalaman, tantangan, dan pertanyaan terkait penggunaan aplikasi ITK-O. Bantu mereka dalam memecahkan masalah atau kebingungan yang mungkin muncul. Diskusi dan tanya jawab juga dapat meningkatkan pemahaman dan keterlibatan personil dalam pelatihan.
6. **Evaluasi dan Umpan Balik:** Setelah pelatihan selesai, lakukan evaluasi untuk mengukur tingkat pemahaman dan keberhasilan pelatihan. Berikan umpan balik kepada personil Polresta

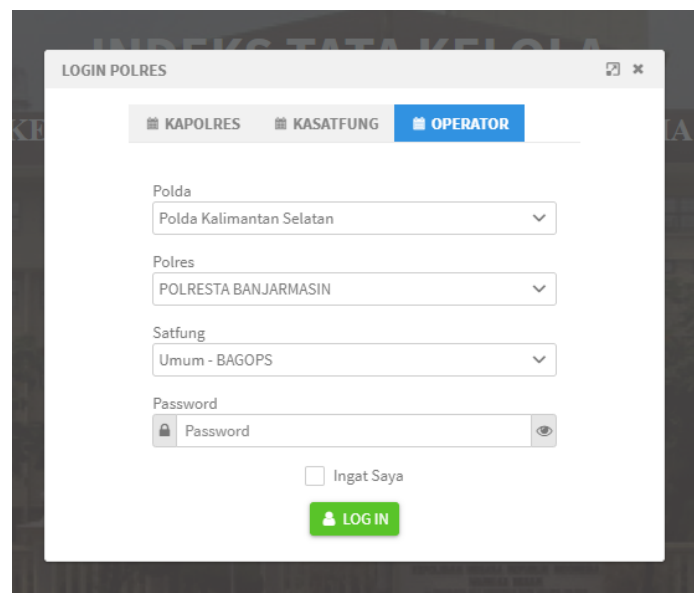
Banjarmasin untuk meningkatkan kualitas pelatihan di masa depan. Evaluasi dan umpan balik dapat dilakukan melalui kuesioner, wawancara, atau diskusi kelompok.

7. Pendampingan dan Follow-up: Setelah pelatihan, berikan dukungan dan pendampingan kepada personil dalam menggunakan aplikasi ITK-O secara efektif. Pastikan mereka mendapatkan bantuan jika menghadapi

HASIL DAN PEMBAHASAN

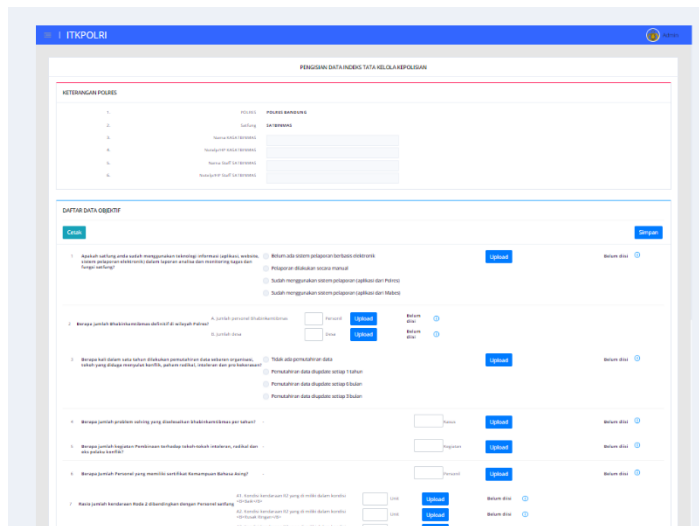
1. Gambaran IPTEK

Aplikasi ITK-O ini memanfaatkan teknologi WEB untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam pengelolaan dokumen dan proses administrasi. Penggunaan teknologi ini memungkinkan mitra untuk mengakses informasi dengan cepat, melakukan pemantauan secara real-time, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Seiring dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini TIM juga memfasilitasi dalam bentuk platform komunikasi digital, seperti email, panggilan video, atau forum diskusi online, mitra dapat mengajukan pertanyaan, mendapatkan bimbingan, dan berbagi pengalaman dengan pelatih. Dukungan jarak jauh ini memudahkan akses dan memperluas jangkauan bantuan yang diberikan kepada mitra. Berikut beberapa antar muka aplikasi ITK-O yang dapat dilihat pada Gambar 2, 3, 4 dan 5 berikut.

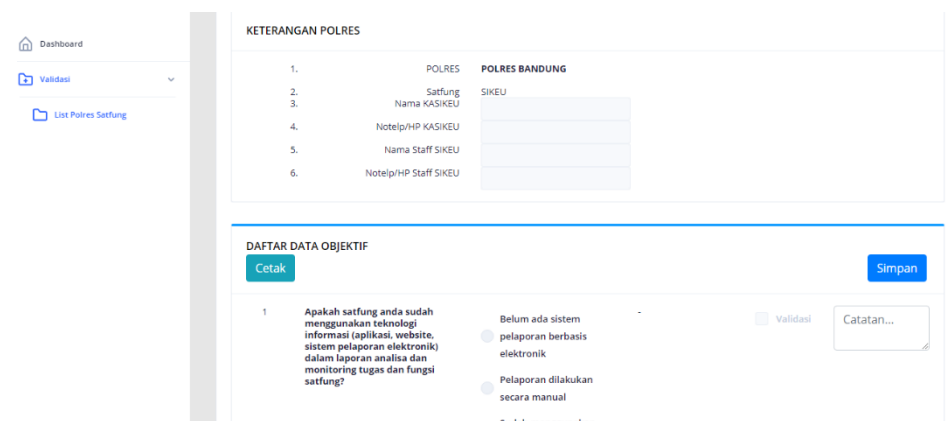


The image shows a web browser window titled "LOGIN POLRES". At the top, there are three tabs: "KAPOLRES", "KASATFUNG", and "OPERATOR", with "OPERATOR" being the active tab. Below the tabs, there are four dropdown menus: "Polda" (selected: Polda Kalimantan Selatan), "Polres" (selected: POLRESTA BANJARMASIN), "Satfung" (selected: Umum - BAGOPS), and "Password" (selected: Password). There is a checkbox labeled "Ingat Saya" and a green "LOGIN" button with a user icon.

Gambar 2. Proses *Login* per Bagian Satfung



Gambar 3. Tampilan Dashboard Form Objektif



Gambar 5. Form Validasi Operator Satfung

Daftar nama responden internal dan daftar nama responden eksternal dipersiapkan dengan bantuan pihak Polresta Banjarmasin. Daftar nama responden eksternal disiapkan yang mudah untuk diidentifikasi dan mudah dihubungi. Selanjutnya seluruh responden diundang untuk dapat hadir ke Polresta Banjarmasin dalam rangka pengisian Survei ITK Online.



Gambar 6. Pelaksanaan Input Data Kuesioner ITK-O



Gambar 7. Pengenalan Aplikasi ITK-O saat Apel Pagi

Analisis data dilakukan dengan melakukan analisis terhadap data dari tiap tahapan pengisian (Nurjoko Nurjoko et al., 2020). Pada saat melakukan uji coba pengisian ITK secara online ditemukan kendala akses ke website yang sering terganggu. Sehingga untuk memperlancar proses pengisian dan agar lebih lebih efektifi serta efisien maka pengisian kuesioner dilakukan secara manual. Kuesioner dibuat berdasarkan pertanyaan dari website ITK Online untuk selanjutnya akan dibagikan responden. Kuesioner yang dicetak terdiri atas 2 (dua) macam yaitu kuesioner untuk internal dan eksternal. Selanjutnya kuesioner diperbanyak sesuai dengan jumlah target responden yang telah ditentukan. Untuk proses pengisian dilakukan dengan cara manual melalui kuesioner yang dicetak dan dibagikan kepada responden. Selanjutnya hasil dari pengisian kuesioner oleh responden dientri pada website ITK Online. Jumlah responden yang mengisikan kuesioner internal ini sebanyak 51 orang. Dari 17 Satfung masing-masing diambil 3 orang sebagai responden. Pengisian kuesioner dilakukan secara manual karena kendala akses dan jaringan. Selanjutnya kuesioner yang sudah diisi oleh responden dientri langsung ke website ITK Online Polri.

Tabel 1. Hasil Data Obyektif Per Satuan dan Fungsi pada Polresta Banjarmasin

No	Satuan Fungsi	Terisi (%)	Upload Data Dukung (%)	Validasi Kasatfung (%)	Pengesahan	Catatan Dari Pokja
1	BAGOPS	100	100	100	Ya	
2	BAGREN	100	100	100	Ya	
3	BAGSUMDA	100	100	100	Ya	
6	SATBINMAS	100	100	100	Ya	
7	SATINTELKAM	100	100	100	Ya	
8	SATLANTAS	100	100	100	Ya	
9	SATPOLAIR	100	100	100	Ya	
10	SATRESKRIM	100	100	100	Ya	
11	SATRESNARKOBA	100	100	100	Ya	
12	SATSABHARA	100	100	100	Ya	
13	SATTAHTI	100	100	100	Ya	
14	SIKEU	100	100	100	Ya	
15	SIPROPAM	100	100	100	Ya	
16	SITIPOL	100	100	100	Ya	
17	SIUM	100	100	100	Ya	
18	SIWAS	100	100	100	Ya	
19	SPKT	100	100	100	Ya	

Setiap butir pernyataan terkait pelayanan (Creswell, 2014) dari jumlah responden yang mengisi kuesioner eksternal berjumlah 50 orang sesuai dengan profesi/kategori yang sudah ditentukan. Lebih dari 79% responden memiliki jenis kelamin laki-laki dan sisanya sekitar 20%. Sebanyak 50% responden berumur 41-55 tahun, lebih dari 37% responden berumur lebih dari 56 tahun, dan sisanyak lebih dari 12% responden berumur 15-40 tahun. Selain itu, sebagian besar responden didominasi dengan tingkat Pendidikan Sarjana Muda/S1.



Gambar 7. Pendampingan dan Follow Up dalam kendala Input Data Kuesioner ITK-O

KESIMPULAN

Kesimpulan

Pelatihan penggunaan Aplikasi Indek Tata Kelola (ITK) Online Polresta Banjarmasin terkait dengan pengukuran persepsi responden internal dan eksternal telah dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang baik dengan jumlah responden internal sebanyak 51 orang dan jumlah responden eksternal sebanyak 50 orang. Tim pengabdian telah memberikan bimbingan dan pendampingan pengisian kuesioner untuk memberi pemahaman terutama kepada para responden eksternal. Profesi atau satuan fungsi responden telah terwakili sesuai profesi atau pekerjaan dalam isian kuesioner dengan total responden 101 (100%).

Saran

Dalam hal kecepatan akses internet di lokasi pengisian survei ITK-O perlu ditingkatkan untuk memperlancar proses pengambilan data persepsional. Selain itu sebelum responden mulai mengisi, aplikasi harus memberitahukan bahwa seluruh kuesioner termasuk pilihan isiannya telah ter-load secara sempurna ke device client sehingga saat pengisian tidak perlu lagi ada koneksi ke server, kecuali saat responden akan mengirim data. Tidak ada pembatasan user melalui login atau token sehingga semua orang bebas mengakses dan dapat mengisi kuesioner dengan mudah. Perlu ditambahkan proses validasi data setelah entri sebelum data final dikirim. *User Interface* aplikasi <https://itkonline.polri.go.id> agar lebih *mobile-friendly*, mengingat keterbacaan teks yang lebih kecil karena sebagian besar responden berusia >40 tahun. Akan lebih baik jika pertanyaan dimunculkan satu per satu dengan tampilan opsi jawaban di bagian bawah pertanyaan (bukan di samping pertanyaan).

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses pelatihan dan pengabdian kepada masyarakat ini, antara lain:

1. Kapolresta Polresta Banjarmasin;
2. Kepala Bagian Perencanaan dan staf;
3. Ketua STKIP PGRI Banjarmasin;
4. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat STKIP PGRI Banjarmasin;
5. Ketua Prodi S1 Pendidikan Teknologi Informasi; serta
6. Seluruh sivitas akademika STKIP PGRI Banjarmasin dan juga pihak-pihak yang telah bersedia membantu pelaksanaan kegiatan ini hingga berlangsung lancar tanpa kendala apapun.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, J., & Safrida, S. (2020). Optimalisasi Pelayanan Kepolisian dalam Menangani Tindak Pidana Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak. *HUMANIS: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 69–89. <https://doi.org/10.52137/humanis.v6i1.20>
- Creswell, J. W. (2014). Summary for Policymakers. In *Climate Change 2013 – The Physical Science Basis* (pp. 1–30). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Eric Kunto Aribowo, Arif Julianto Sri Nugroho, Sukasih Ratna Widayanti, & Gunawan Budi Santoso. (2023). Pengumpulan Data Persepsi Internal dan Eksternal dalam Rangka Pengukuran Indeks Tata Kelola Online (ITK-O) Polres Klaten Tahun 2022. *JURNAL ABDI M AS WI DYA DHARM A*, 2(1), 45–51.
- Gaussyah, Iqbal Damanik, Iqbal Muhammad, & Syamsul Bakhry. (2015). *Mewujudkan Polri yang Profesional Melalui Penguatan Tata Kelola. Kemitraan Bagi Pembaruan Tata Pemerintahan.* KEMITRAAN BAGI PEMBARUAN TATA PEMERINTAHAN.
- Jensen, U. T., & Vestergaard, C. F. (2017). Public Service Motivation and Public Service Behaviors: Testing the Moderating Effect of Tenure. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 27(1), 52–67. <https://doi.org/10.1093/jopart/muw045>
- Lenny Hidayat, & Hery Sriwiyanto. (2020). *Mewujudkan Polri yang Profesional Melalui Penguatan Tata Kelola. Kemitraan Bagi Pembaruan Tata Pemerintahan.* Biro Reformasi Birokrasi Polri.
- Malaikosa, Y. M. L., Yusak Bein, Supriyanto, D. H., Pangestu, W. T., & SUsanto, S. (2022). SOSIALISASI DAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN POLRES TIMOR TENGAH SELATAN. *IJCE (Indonesian Journal of Community Engagement)*, 3(2), 16–22. <https://doi.org/10.37471/ijce.v3i2.498>
- Nurjoko Nurjoko, Defi Dwirohayati, & Novi Herawadi Sudibyo. (2020). Sistem Informasi Pemetaan Wilayah Rawan Kriminalitas Polresta Bandar Lampung Menggunakan K-Means Clustering. *Jurnal TEKNIKA Politeknik Negeri Sriwijaya*, 14(2), 127–135.
- Pongtuluran, A. K., Mengga, G. S., & Ronal, M. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Terapan (JESIT)*, 2(1), 99–116. <https://doi.org/10.47178/jesit.v2i1.1230>
- Tim Peneliti ITK. (2015). *Laporan Eksekutif Indeks Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia Dalam Rangka Reformasi Tata Kelola Mewujudkan Aparatur Polri yang Bersih dan Bebas Dari KKN, Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Kepolisian Serta Peningkatan Kapasitas dan Akuntabilitas Kinerja* (1st ed.). Kemitraan Bagi Pembaruan Tata Pemerintahan.
- Undang Undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 TAHUN 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomer 5 Tahun 2018 Tentang Pengukuran Tata Kelola