

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, dan Barnawi. 2012. *Etika dan Profesi Kependidikan*. Ar-ruzz Media: Jogjakarta.
- David Osborne dan Ted Gaebler. 1995. *Mewirusahaakan Birokrasi*. PPM: Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, dan dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Hanif Nurcholih, 2005, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta.
- Kurniawan, J. Luthfi dan Mokhammad Najib. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang : In.Trans.
- La Midjan, Azhar Susanto. 2003. *Sistem Informasi Akuntansi 1, ed. 8*. Bandung : Lingga Jaya.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press: Jakarta.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moelong, Lexy J. 20014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Napitupulu. 2007. *Pelayanan Publik Dan Customer Satisfaction*. Bandung:PT. Alumni
- Pasolong, Harbani.2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta: Bandung.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu: Jakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Pustakan Pelajar: Yogyakarta.
- Robbins, Stephen P, 2003. *Perilaku Organisasi*. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sangidu. 2004. *Metode Penelitian Sastra, Pendekatan Teori, Metode dan Kiat*. Yogyakarta: UGM.
- Sinambela, Lijan poltak dan dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara: Jakarta.

- Sondang P. Siagian, (1996), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan*. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Refika Aditama: Bandung.
- Sugiyono, 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sutarman.2009.*Pengantar Teknologi Informasi*.Jakarta: Sinar Grafika Offset
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta.

Sumber lain :

- Hadiyati, Ernani. 2014. *Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia*. International Journal of Marketing Studies. Vol. 6, No. 6. 104-117.
- Irwansyah. 2013. *Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan*. eJournal Ilmu Pemerintahan. Vol.1 No 3. 1192-1206.
- Istiqomah dan Sudarwati. 2014. *Analisis Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Di Satlantas Polres Sukoharjo*. Jurnal Fakultas Ekonomi UNIBA. 79-96.
- Maulidya dan Nur Laila Meilani. 2014. *Efektivitas Implementasi SOP Pelayanan*. Publik. Jurnal Administrasi Pembangunan. Vol 2 No 2.183-187.
- Nadia. 2010. *Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) C Di Satuan Lalu Lintas Polisi Resort Kabupaten Banyumas*. Skripsi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman
- Tesioja, Vichy. Suratman Nur. Haselman. 2014. *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Makassar*. Jurnal Universitas Hasanuddin. 1-13.
- Zakaria, Zaherawati, Zaliha Hj Hussin, Mohamed Fajil Abdul Batau and Zuriawati Zakaria. 2010. *Service Quality of Malaysian Public*

Transports: A Case Study in Malaysia. Cross-Cultural Communication.
Vol.6 No.2 . pp. 84-92.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia

Peraturan Kapolri Tahun 2012 tentang Pelayanan Surat Izin Mengemudi

Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN (Pendapatan Nasional Bukan Pajak)