

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". **Usahawan**, No.5
- Asep M.Ramdan. 2008 Oktober 22. "**Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen**". (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Barata, A. A. (2003) **Dasar-Dasar Pelayanan Prima**. Jakarta, PT Elex Media Komputindo. Peraturan Pemerintah (PP) No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal
- Bernd W. Wirtz & Steven Birkmeyer, 2015, *Open Government: Origin, Development, and Conceptual Perspectives*, International Journal of Public Administration, Volume 38, Issue 5 pages 381-396
- Cassi Pretlow & Karen Sobel, 2015, *Rethinking Library Service: Improving the User Experience with Service Blueprinting*, Public Services Quarterly, Volume 11, Issue 1 pages 1-12
- Dwidjowijoto, Riant N. 2000, *Organisasi Publik Masa Depan*, Jakarta : Penerbit PerPod.
- Edvardsson, B., Gustafsson, A. and Roos, I. (2005), "*Service portraits in service research – a critical review*", International Journal of Service Industry Management, (forthcoming)
- Gasperzs, Vincent, 1999, *Metode Analisis untuk Peningkatan Kualitas*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, Ivancevich. 1996. *Organisasi dan Manajemen Perilaku Struktur Proses*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Haksever, C.; Render, B.; Russel, R. S.; Murdick, R. G. (2000): *Service Management and Operations. Second Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Helena Santos Curto , Álvaro Dias, 2014, *Administrative reforms and performance of local public policies*, International Journal of Public Sector Management, Volume 27 Issue 6 (pp. 462 - 474)
- John Wilkins, 2014, *International Journal of Leadership in Public Services*, Volume 10 Issue 4 (pp. 188 - 199).
- Kumorotomo, Wahyudi, 1994. Etika Administrasi Negara, Jakarta: Rajawali press.

- Lukman, Sampara, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press
- Marwansyah dan Mukaram. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pusat Penerbit Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung.
- Moenir, H.A.S., 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu. 1999, *Budaya Organisasi*, Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Nisjar, Karhi, Winardi. 1997. *Manajemen Strategik*. Bandung: Mandar Maju
- Nurmandi, 2000, *An institutional perspective on performance measurement and management in the 'new public sector*, Management Accounting Research, 2000, 11, 281-30.
- Osborne, David dan Gaebler, Ted, 1996, *Mewirauahakan Birokrasi: Reinventing Government, Mentransformasi Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik dalam Abdul Rosyid (penerjemah)*, Jakarta: Pustaka Binawan Pressindo.
- Purwanto, D. A. & Sulistyatui, D.R. (2007) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta, Gaya Media.
- Ratminto dan Atik, 2005, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rhys Andrews, Malcolm J. Beynon and Aoife M. McDermott, 2015, *Organizational Capability in the Public Sector: A Configurational Approach.*, Journal of Public Admin. Research and Theory, Volume 25 Issue 2.
- Robbins, Stephen P.. *Management.*, Prentice Hall, 1994, Edition, 4, illustrated. ISBN, 0130619205, 9780130619204
- Salusu, 1998, *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*, Jakarta : Penerbit PT. Gramedia.
- Sedarmayanti, 2004, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*, Bagian Kedua, Bandung : CV. Mandar Maju
- Siagian, Sondang P, 1997, *Bunga Rampai Manajemen Modern*, Jakarta : PT Toko Gunung Agung.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara

Stephen R. Covey, *The 7 Habits of Highly Effective People*, terjemahan Budijanto (Jakarta: Binarupa Aksara, 1999) hal 63.

Sudarsono, 1993, *Kamus Filsafat dan Psikologi*, Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, F & Chandra, G. (2004) **Service, Quality & Satisfaction**. Yogyakarta, Andi.

Umar, H. (2004) **Metode Riset Ilmu Administrasi**. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.

Wasistiono, Sadu. 2001. *Esensi UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan daerah (Bunga Rampai)*. Jatinangor: Alqaprint Jatinangor

Winardi, J, 1987, *Asas-asas Manajemen*, Bandung : Penerbit Alumni

Winarno, Budi, 2004, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Jakarta : Media Pressindo.

Zeithaml, V. A., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1996). *The behavioural consequences of service quality*. Journal of Marketing Management, 60 (No. April), 31-46

PERATURAN

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2003) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang **Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**. Jakarta.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2004) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang **Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah**. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang **Kepolisian Negara Republik Indonesia**;

Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang **Lalu Lintas dan Angkutan Jalan**;

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang **Pelayanan Publik**;

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 50 Tahun 2010 tanggal 25 Mei 2010 tentang **Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia**;

Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang **Surat Izin Mengemudi**.