DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – Buku

Agustino, Leo. (2006). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik.* Bandung: CV AFABETA.

Amir, Jasuf. (1999). *Auditing Pendekatan Terpadu..* Yogyakarta: PEMBARUAN.

Anwar, M. Khoirul dan Oetojo S, Asianti. (2004). *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah SIMDA.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Badudu J.S dan Zain, Sutan Mohammad. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Bodar, George. (2000). *Sistem Informasi*. Jakarta: Salemba

Danim, Sudarwan. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok.* Bengkulu: PT RINEKA CIPTA.

Donnelly, Gibson. (1996) *Organisasi, Prilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga

Effendy, Onong Uchjana. (1989). *Kamus Komunikasi.* Bandung:Informatika

Evans, Lindsay. (2007). *Pengantar Six Sigma an Introduction to Six Sigma And Process Improvement.* Jakarta: Salemba Empat.

Gedeian, Arthur G. (1991). *Organization Theory and Design*. University of Colorado at Denver.

Handayaningrat, Soewarno. (1985). *Sistem Birokrasi Pemerintah*. Jakarta: CV Mas Agung.

Handoko. (2001). *Efektivitas Organisasi.* Jakarta: Erlangga

Hartono, Jogiyanto. (2004). *Pengenalan Komputer Dasar Ilmu Komputer, Pemograman, Sistem Informasi dan Intelegensi Buatan.* Yogyakarta: AND

Hasibuan, Malayu S.P. (1996). *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Gunung Agung.

Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Kertodipuro, Sarwoto. (1985). *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Kountur, Ronny. (2004). *Metode Penelitian*. Jakarta: PPM.

Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN.

Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Martadisastra, Ukasah. (2002). *Azas-Azas Manajemen Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Dinamika.

Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Muljono, Teguh Pudjo. (2001). *Manajemen Perkreditan Bagi Bank Komersil*. Yogyakarta: BPFE.

Nazir, Mohammad. (1998). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ratminto, Atik. (2006). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti. (1995). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Ilham Jaya

Siagian, Sondang P. (2005). *Manajemen Stratejik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sirait, Alfonsus. (1991). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

Steers, M Richard. (1985). *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: ALFABET.

Sule, Trisnawati Ernie dan Saefullah, Kurniawan. (2005). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.

Susanto, Azhar.(2004). *Sistem Informasi Manajemen:Konsep dan Pengembangan*. Bandung:Lingga Jaya.

Supriyono. (2000). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

Sutanta. (2003). *E-Government*. Jakarta: Erlangga

Sutarbi, Tata. (2005). *Sistem Informasi Manajeme*n. Yogyakarta: ANDI.

Suwatno. (2001). *Asas-Asas Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Suci Press.

Wahyono, Teguh. (2004). *Sistem Informasi Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.

Zahnd, Markus. (2006). *Perancangan Kota Secara Terpadu*. Yogyakarta: Kanisius.

B. Perundang-Undangan dan Dokumen

Undang-Undang Nomor 33 dan 34 tahun 1964 jucto Tentang Dana kecelakaan Umum dan kecelaan lalu lintas jalan.

Undang-undang Nomor 3 tahun 2003 Tentang Pengembangan *e-Government.*

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003

Data kecelakaan lalu lintas jalan pada PT Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang bagian Pelayanan Bulan Januari 2010.

Materi Diklat Pelayanan pada PT Jasa Raharja (Persero).

Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara

C. Rujukan Elektronik

http://www.news.okezone.com/read//titik-rawan-kecelakaan-di-tangerang.

Diakses 2/2/2010.

http://www.jasaraharja.co.id/pelayananjasaraharja.read. [15/3/2010].

http://www.jasaraharja.co.id/pembayarandanasantunan.read. [10/3/2010].

http://www.jasaraharja.co.id/datakecelakaan.read. [16/4/2010]

http://www.jasaraharja.co.id/peraturankecelakaan.read. [18/4/2010]

http://www.jasaraharja.co.id/gambarsosialisasi.read. [12/8/2010]