DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Goetsch, L. Davis (2000). *Quality Management for Production, Processing, and Services*. *Columbus*: *Prentice Hall*

Lukma, Sampara. (1999). *Manajeman Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN PRESS

Mahsun, Moehamad. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik.* Jakarta: BPFE

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

——— (2006). *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Ratminto.(2006). *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sudjarwo. (2001:29) *Manajemen Pelayanan Informasi.* Yogyakarta: Pustaka

Sinambela, Lijan Poltak .(2010). *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan, Implementrasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Supranto, (1997).*Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Menaikkan Pangsa Pasar.* Jakarta: Rineka Cipta.

Suwardjoko P. Warpani (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan* Bandung: Penerbit ITB

Suwardjoko P. Warpani (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan.* Bandung: Penerbit ITB

Tjiptono, Fandi. (2004). *Total Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.

Triguno. (1997). *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja*.Jakarta: Puskap

Yudoyono, Bambang. 2001. *Otonomi Daerah.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

B. Rujukan Elektronik

www.dishub.prov.go.id. Diakses Maret 2013 20.13 WIB

Priyanto Susiloadi. PPT. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik. Melalui: http://priyantosusiloadi.staff.fisip.uns.ac.id/[10-01-2013].

C. Dokumen – Dokumen

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan ketertiban jalan.

Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009
Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan.