

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Abu Bakar, I. 1996. *Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang tertib*. Jakarta. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.
- Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik, pembauran*, Yogyakarta hal.6
- Ahmadi, Abu. 1982. *Psikologi Sosial*. Surabaya: Penerbit PT. Bina Ilmu
- Barbara, Kozier. 2004. *Fundamental of Nursing: Concepts, Process and Practice. 7th Edition*. New Jersey.
- Bilton, Tony, Kevin Bonnet, Philip Jones, Michelle Stanworth, Ken Sheard, dan Andrew Webster. 1981. *Introductory Sociology*. Hong Kong: The Macmillan Press, Ltd.
- Danim Sudarwan, 2000. *Pengantar Study Penelitian Kebijakan*. Jakarta Bumi Aksara.
- Donald, 1984, *Kualitas Pelayanan Publik*.
- Dr. Bambang Istianto HP, M.Si. *Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik Manajemen*, Mitra Wacana Media dengan STIAMI. Jakarta
- Graham, Belase Cole Jr and Steven W. Hays. *Management Function and Public Administration*, POSD CORB Revisited (Ott, Steven J et al) 1991.
- Gibson dan kawan-kawan, 1996. *Manajemen Pelayanan*.
- Gronroos, 1990, *Manajemen Pelayanan* (Ratminto dan Atik Septi Winarsi).
- Hendropuspito, D., OC. 1989. *Sosiologi Sistematis*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius
- Huseini, et.all, *Teori Organisasi*, Suatu Pendekatan Makro, PAU-IS-UI, 1987.
- Ibrahim, 2008, (Dr. Hardiansyah, MSi, *Kualitas Pelayanan Publik*).
- Ivancevic dan kawan-kawan 1997 *Manajemen Pelayanan* (Ratminto dan Atik Septi Winarsih. Hal 448
- Inu Kencana Syafi'i. 2001 *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Iskandar, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Gaung Persada Press. Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembauran
- Maleong. J . Lexy, 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.

Maleong, J Lexy . 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, hal. 63

Marbun.B.N, *Kamus Politik* (Jakarta, Pustaka Sinar Harapan).

Mac Iver.R *The Web of Government*, The Mac Millan Company. Ltd, New York, 1947.

Manullang, 1985, *Manajemen Pelayanan* (Ratminto dan Atik Septi Winarsih) Hal.17

Moenir, H.A.S. 1986, *Kepemimpinan Kerja: Peranan, teknik dan keberhasilannya*. Jakarta: Bina Aksara

Musanef. 1982 *Sistim Pemerintahan di Indonesia*. Gunung Agung Jakarta.

Ndraha Taliziduhu,2005.Banten, *Kibernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)* jilid1, Penerbit Rineka Cipta

Ndraha, Taliziduhu.2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru 1)*. Jakarta:Rineka cipta

Paul, Horton B, dan Chester L. Hunt. 1993. *Sosiologi, Jilid 1 Edisi Keenam, (Alih Bahasa: Aminuddin Ram, Tita Sobari)*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Robbin, Stephen P, *Perilaku Organisasi Pearson Education Asia. Ltd. Dan PT. Preindo*. Jakarta, 2001.

Sadu Wasastiono, 2001, *Kualitas Pelayanan Publik*.

Satya, Bobby. 2005. *Stratategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Prestasi Kerja dan Memenangkan Hati Publik*. BiPro: Pekanbaru

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Singarimbun, *Metode Penelitian Survey*, Jakatra, Penerbit LP3ES

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D Alfabetha*. Bandung.

Supami Pramudji, *Pelaksanaan atas Desentralisasi dan Otonomi Daerah di dalam Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*.

Suyanto, Bagong 2005 *Metode Penelitian Sosisl Berbagai Alternatif Pendekatan Prenada Media*. Jakarta

Syafie, Kencana Inu. 2004. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Mandar Maju.

Syakuri, HR, *Peningkatan Kinerja Eksekutif dan Implementasi Otonomi Daerah*. Semarang, 2002.

Strong.C.F. *Modern Political Constitution*, Sidgwick dan Jackson. Ltd. London. 1960.

Thoha, 2001, *Kualitas Pelayanan Publik*.

Warella. Y, 2004 *Administrasi Publik dan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, MAP UNDIP, Semarang Hal.18

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Dasar 1945 Negara Kesatuan Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, Tentang Kewenangan Daerah.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992, Tentang Angkutan Jalan.

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014, Tentang Angkutan Jalan.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintah Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Nomor 35 Tahun 2003, Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum.

Peraturan Walikota Dumai Nomor 08 Tahun 2014, Tentang Retribusi Izin Trayek Dinas Perhubungan Kota Dumai.

Peraturan Walikota Dumai Nomor 20 Tahun 2008, Tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Perhubungan Kota Dumai.

Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2008, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah.