

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Chalik dan Muttaqin Habibullah, 2015, *Pelayanan Publik Tingkat Desa*, Yogyakarta : Interpena.
- Bambang Istianto, 2011, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Basu Swastha, 1993, *Pengantar Bisnis Modern Edisi Ketiga*, Yogyakarta: Liberti.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1998, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2005, *Pemasaran Jasa Edisi Pertama*, Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.
- Husni Thamrin, 2013, *Hukum pelayanan Publik Di Indonesia*, Yogyakarta : Aswaja Pressindo.
- Inu Kencana Syafi'ie, 1999, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: PT. Pertja.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002, Jakarta, Balai Pustaka.
- Lijan Poltak Sinambela, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010.
- Lili Rasjidi dan I.B Wyasa Putra, 1993, *Hukum sebagai Suatu Sistem*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Marcus Priyo Gunarto, 2011, *Kriminalisasi dan Penalisisasi Dalam Rangka Fungsionalisasi Perda dan Retribusi*, Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
- Moenir A.S, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bina Aksara.
- Momo Kelana, *Hukum Kepolisian*, Jakarta : FTIK, 1991.

- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2013, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- P. Suwardjoko Warpani, 2002, *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Bandung : Penerbit ITB.
- Ratminto dan Atik Setpti Winarsih, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009.
- Salim,H.S dan Erlis Septiana Nurbani, 2013, *Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi*, Rajawali Press, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 2007, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Sonny Keraf, 1998, *Etika Bisnis Tuntunan dan Relevansinya*, Yogyakarta : Kanisius.
- Sudikno Mertokusumo, 2005, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 2005.
- Suseno Frans Magniz, 1999, *Etika Politik*, Gramedia, Jakarta.
- Toni Wijaya, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa Cetak Ke-1*, Jakarta Barat : PT. Indeks.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Kepala Polri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi

C. Jurnal

Muhammad Rachmadi dan Muslim, “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)”, *Juris*, Volume 14, Nomor 2, Juli-Desember 2015.

D. Lain-Lain

Kilasan Undang-Undang Pelayanan Publik, (<https://sseituko.wordpress.com>, diakses 9 Juni 2020).

Sancristo Bakara, 2019, Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Medan Kota, *Skripsi*, Universitas Sumatera Utara.

Standar Pengukuran Pelayanan Publik, (<http://kapkidid06.wordpress.com>, diakses 9 Juni 2020).

Teori Efektivitas Soerjono Soekanto, (<http://lawmetha.wordpress.com>, diakses 3 Desember 2019).

Yogi S dan M. Iksan, *Standar Pelayanan Publik Daerah*, (<http://www.pkailan.com>, diakses 9 Juni 2020).

Yusuf Al Qardhawiy Al-Asyiy, *Pelayanan Publik Menurut Islam*, (<https://aceh.tribunnews.com>, diakses 5 September 2020).