

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Gaspersz, V. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- John M. Pfifner dan Robert V. Presthus dalam buku *Public Administration Public Administration*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Prawirosentono, S. (2002). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, S. (1982). *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

JURNAL:

- Akbulut, K., Bezgin, N. Ö., & Kici, A. (2022). Discussion of the safety, serviceability and suitability of bus rapid transit services. *Proceedings of the Institution of Civil Engineers - Transport*, 175(5), 251–260.
- Andriansyah. (2015). *Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Ardiyanti, A., & Triputro, R. W. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Polres X Tahun 2021. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 3(2), 105-112.
- Ayawaila, M. C. P., & Tambunan, E. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pada MRT Dan Bus Transjakarta Rute Blok M – Dukuh Atas 1. *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil dan Lingkungan - CENTECH*, 1(2), 84–92.
- Dewantoro, D. (2023). CROWD POLICING GUNA MENCEGAH KONFLIK TAWURAN DALAM RANGKA MEMELIHARA KAMTIBMAS YANG KONDUSIF. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 17(3), 14-14.
- Fattah, M. A., Morshed, S. R., & Kafy, A. Al. (2022). Insights into the socioeconomic impacts of traffic congestion in the port and industrial areas of Chittagong city, Bangladesh. *Transportation Engineering*, 9.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media.
- Indeks TomTom. (2022, March 2). *Kemacetan Jakarta Terus Berkurang dalam 5 Tahun Terakhir* | Databoks. Databoks. Retrieved May 31, 2022, from LAN RI. (1999).

- Pedoman Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kualitas Instansi Pemerintah.* LAN-RI.
- Kamarmir, A. R. G. (2018). *UPAYA POLRES DALAM MENANGGULANGI TAWURAN YANG DILAKUKAN OLEH PELAJAR DI KABUPATEN KEPULAUAN ARU* (Doctoral dissertation, UAJY).
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Otoritas*, 1(2).
- Mandacan, A., & Merina, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Satlantas Polres Sleman. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, Dan Administrasi Publik*, 5(2), 419-427.
- Meikalyan, R. (2016). Studi Komparasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bus Transjakarta. *S2 Thesis, UAJY*.
- Mess, P., Moriarty, P., Stone, J., & Buxton, M. (2006). Putting the public interest back into public transport: Report University of Melbourne. Monash University: Swinburne University and RMIT University.
- Nasrulloh, M. (2010). Sistem Bus Rapid Transit di Jakarta: Integrasi Perkotaan dan Dampak Lingkungan. *S1 Skripsi, FT Universitas Indonesia*.
- Nouvalsukma, F. A., Subowo, A., & Santoso, R. S. (2024). PENANGANAN KENAKALAN REMAJA TERKAIT TAWURAN OLEH POLSEK PASAR MINGGU. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(4), 19-34.
- Polem, O. P., Subowo, A., & Herawati, A. R. (2023). KUALITAS PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS PATRIOT KOTA BEKASI. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 690-700.
- Prihatin, E., & Dwimawanti, I. H. (2020). Collaborative governance dalam mengatasi kenakalan remaja di Kabupaten Tegal. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 54-70.
- Putra, F. A. S. (2022). *PERANAN KEPOLISIAN DALAM PENYELESAIAN TAWURAN ANTAR PELAJAR (Studi Kasus di Polsek Margorejo Kabupaten Pati)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Quang Dung, T. (2017). RESEARCH TECHNOLOGY RESEARCH ON FACTORS IMPACTING ON ROAD TRAFFIC CONGESTION ISSUE IN HO CHI MINH CITY. *International Journal of Engineering Sciences & Research Technology*, 398.
- Sarmini, A. (2019). Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun. *Soumatara Law Review*, 2(2), 246-257.
- Settumba, J. P., Nduhura, A., Nuwagaba, I., Molokwane, T., & Lukamba, M. T. Public-Private Partnerships in the Transport Sector: Lessons From International Experience for Developing Countries.
- Sitanggang, R., & Saribanon, E. (2018). Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan di DKI Jakarta. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.54324/j.mbt1.v4i3.823>

- Steg, L. (2003). CAN PUBLIC TRANSPORT COMPETE WITH THE PRIVATE CAR? (Vol. 27, Nomor 2).
- Subasno, Y. (2018). PROVUS'S DISCREPANCY EVALUATION MODEL PADA PENDIDIKAN INKLUSI. *Jurnal Kateketik dan Pastoral*, 3(1)
- Tijan Poltak, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tinggogoy, D. C., Bahar, D., & Tondo, S. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik di Polres Halmahera Utara. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 3(2).
- Ugo, P. D. (2018). The bus rapid transit system: A service quality dimension of commuter uptake in Cape Town, South Africa. *Journal of Transport and SupplChain Management*, 8(1), 10 pages.
- Zheng, Y., Kong, H., Petzhold, G., Barcelos, M. M., Zegras, C. P., & Zhao, J. (2021). User satisfaction and service quality improvement priority of bus rapid transit in Belo Horizonte, Brazil. *Case Studies on Transport Policy*, 9(4), 1900–1911.

REGULASI:

Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No. 11 tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak

Surat Keputusan Bersama tanggal 22 Desember 2009 Pasal 1 huruf a tentang Penanganan Anak yang Berhadapan dengan Hukum.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.