

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.); Pertama).
- Chandler dan Plano. (2010). *Administrasi Publik*. 14–40.
- Dessler, G. (2015). *Human Resource Management* (14th ed.). Pearson Education.
https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=G8l8EAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=etika+birokrasi+dalam+pelayanan+publik&ots=Ca4bvSHMZD&sig=uLG80o2pCzgyUGtBV_8Q2kwYqFE
- DiJulius. (2015). *The Customer Service Revolution: Overthrow Conventional Business, Inspire Employees, and Change the World*. Greenleaf Book Group.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2007). *Service, Quality, Satisfaction* (2nd ed.). Andi.
- Gaspersz, V. (2002). *Total Quality Management* (Gramedia Pustaka Utama (ed.)).
- Gronroos. (2007). *Service Management and Marketing*. Wiley.
- Gulick dan Urwick. (2003). *Papers on the Science of Administration*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780203509241>
- Hasibuan, M. S. P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Iskandar, A. (1982). *Manajemen Organisasi*. Penerbit Gramedia.
- John Rawls. (2009). Service quality dimensions: An examination of Grönroos's service quality model. In *A Theory of Justice*. Harvard University Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Marketing Management* (Adi Maulana (ed.)). Erlangga.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (NJ: Pearson Prentice Hall. (ed.); 7th ed.).
- Meutia, I. F. (2017). *Reformasi Administrasi Publik* (I. F. Meutia (ed.)).
- Moenir, A. . (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mulyadi, D. (2012). *Manajemen Layanan Publik: Teori dan Praktik*. (RajaGrafindo Persada (ed.)).

- Robinson, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). Pearson.
- Sawir, M. (2021). *Ilmu Administrasi dan Analisis Kebijakan Publik*.
- Sugiyono. (2009). *Penelitian Kualitatif* (VII). Alfabeta.
- Sunyoto, D., & Saksono, Y. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*
- Sutanto. (2007). *Manajemen Pelayanan Publik* (G. Ilmu (ed.)).
- Tambunan, R. (2013). *Panduan Praktis Penyusunan Standard Operating procedures (SOP)* (kedua). Maestas Publishing.
- Vroom, V. H. (1964). *Kerja dan Motivasi*. Penerbit Erlangga.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L. . (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.

Jurnal dan Artikel

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Ariastuti, N. L. P. N. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jayapura (Suatu Studi di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(03), 457–465. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.03.15>
- Bryson, J. M. (2004). *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations* (Jossey-Bass. (ed.); edisi ketiga).
- Detik.com. (2023). *Kendaraan Makin Padat di Semarang, Bikin Macet Sana-sini*. <https://www.detik.com/jateng/berita/d-6890100/kendaraan-makin-padat-di-semarang-bikin-macet-sana-sini/amp>
- Detik. (2023). *Indonesia Jadi Negara dengan Tingkat Kematian Tinggi Akibat Kecelakaan se-ASEAN*. <https://www.detik.com/edu/edutainment/d-6907895/indonesia-jadi-negara-dengan-tingkat-kematian-tinggi-akibat-kecelakaan-se-asean#:~:text=Indonesia menjadi negara yang memiliki tingkat kematian tergolong,kecelakaan lalu lintas hingga capai angka 103.645 kas>

- Dilawati, R., Zulaiha, E., & Huraiani, Y. (2021). Perempuan dan Ketahanan Keluarga di Masa Pandemi Covid-19: Kasus Mantan Para Pekerja Perempuan di Kota Bandung. *Journal of Society and Development*, 1(2), 46–58.
- Gaikindo. (2022). *Korban Tewas Kecelakaan Jalan Raya 2-3 Orang per Jam, Kerugian Rp 4 78 Triliun*. <https://www.gaikindo.or.id/korban-tewas-kecelakaan-jalan-raya-2-3-orang-per-jam-kerugian-rp-4-78-triliun/>
- Hidayati, F. W., Jhoansyah, D., Deni, R., & Danial, M. (2021). Jurnal Indonesia Sosial Sains. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(2), 230–240. <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i10.716>
- Ikeanyibe, O. M., Ori, O. E., & Okoye, A. E. (2017). Governance paradigm in public administration and the dilemma of national question in Nigeria. *Cogent Social Sciences*, 3(1), 1–16. <https://doi.org/10.1080/23311886.2017.1316916>
- Kompas. (2024). *5 Fakta Kecelakaan Maut Truk Angkut 30 Peziarah di Bandung, 5 Orang Tewas Akibat Rem Blong*. <https://bandung.kompas.com/read/2024/01/27/095532378/5-fakta-kecelakaan-maut-truk-angkut-30-peziarah-di-bandung-5-orang-tewas?page=all>
- Korlantas Polri. (2023). *Jumlah Data Kendaraan Polda Jawa Tengah*. <http://rc.korlantas.polri.go.id:8900/eri2017/laprekappolres.php?kdpolda=9&oldanya=JAWA TENGAH>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Pasolong. (2019). Teori Administrasi Publik. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 3, Issue 1). <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Putu, N., & Widanti, T. (2022). *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Literatur*. 3(1), 73–85.
- RPJMD Kota Semarang 2021-2026. (2021). RPJMD 2021-2026.
- RPJPD 2005-2025. *Rencana pembangunan jangka panjang daerah 2005-2025*.
- Sekolahan. (2024). *Administrasi Publik : Pengertian, Tujuan, Fungsi, Paradigma dan Teori Administrasi Publik Lengkap*.

Peraturan dan Undang-Undang

Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Pasal 5 dan 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

Peraturan Menteri Nomor 156 Tahun 2016 tentang Kompetensi Petugas Penguji Kendaraan Bermotor

Peraturan Menteri Perhubungan No. 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

Peraturan Walikota Kota Semarang Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Tambahan Penghasilan

Pegawai Berdasarkan Pertimbangan Objektif Lainnya di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan