

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anatan, Lina, dan Ellitan. (2009). *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Amin, Ibarhim. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. CV Mandar Maju, Bandung.
- Arif, Saiful. 2010. *Menuju Pelayanan Prima (Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)*. Program Sekolah Demokrasi. Averroes Press.
- Handoko, T. Hani. (2009). *Manajemen (Edisi kedua)*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Cetakan Pertama. Gava Media. Yogyakarta.
- Kurniawan, dan Najih. (2008). *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*, Trans Publishing, Malang.
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Moleong, J. Lexy. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J. Lexy. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zainal. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Murhaini, Suriansyah. 2014 *Manajemen Pengawasan Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prihartono. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto. (2009). *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Safroni, Ladzi. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Aditya Media Publishing. Surabaya.
- Septi, Atik, & Ratminto. (2012). *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas.

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2012 tentang Mekanisme Pelayanan dan Biaya.

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum di Kota Semarang.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 28 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang.

Jurnal

Abdullah, M. R. (2014). Manajemen dan evaluasi kinerja karyawan.

Anggadwita, Grisna, & Dhewanto. 2013. *Service Innovation in Public Sector : A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia*. Journal of Social and Development Sciences. Volume 4. Number 7. Page 308-315. diunduh pada <http://ifrnd.org/Research%20Papers/S66.pdf>

Ariyanti, R. D., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Melalui Sistem Drive Thru Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(3), 232-243.

Cahyadi, A. (2016). PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 479-494.

Cankar, Stanka Setnikar and Veronika Petkovšek. 2013. *Private And Public Sector Innovation And The Importance Of Cross Sector Collaboration*. The Journal of Applied Business Research. Volume 29. Number 6. Page 1597-1606. diunduh pada

<http://www.cluteinstitute.com/ojs/index.php/JABR/article/viewFile/8197/8236>

- Hilda, Nurul. 2014. *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 2. Nomor 1. Universitas Airlangga, Surabaya. diunduh pada
<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmpdd76ece88cfull.pdf>
- Hilgers, Dennis, and Christoph IHL. 2014. *Citizensourcing: Applying the Concept of OpenInnovation to the Public Sector*. The International Journal of Public Participation. Volume 4. Number 1. Page 67-88. diunduh pada
http://c.ymcdn.com/sites/www.iap2.org/resource/resmgr/imported/Journal_10January_Vol4_No1_6_Hilgers%26Ihl_Citizensourcing.pdf
- Jati dan Raharjo, Wasisto. 2014. *Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik Samsat Kota Yogyakarta*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Volume 15. Nomor 1. Halaman 67-78. Universitas Gajahmada. Yogyakarta. diunduh pada
http://jurnalsopol.fisipol.ugm.ac.id/index.php/jsp/article/view/17/file:///C:/Users/userPC/Downloads/Inovasi_Pelayanan_Publik_Setengah_Hati_S.pdf
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81-90.
- Oktavianti, D. R., & Lituhayu, D. (2017). Implementasi Kebijakan Transportasi Umum di Kota Semarang (Studi kasus Perum Damri). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 1-11.
- Oktiani, I. (2017). Kreativitas guru dalam meningkatkan motivasi belajar peserta didik. *Jurnal kependidikan*, 5(2), 216-232.
- Sulaiman, A. (2022). Analisis Pengaruh Biaya Retribusi, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar. *Skripsi*.