

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Anwar Prabu Mangkunegara (2009) *Evaluasi Kinerja SDM*. Rafika Aditama. Bandung
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gadjah Mada University
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Pembaruan
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung.

### Dokumen :

- Keputusan Kapolri No. Pol. : Kep/37/X/2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang Penjabaran program kerja Akselerasi Transformasi Polri menuju Polri yang mandiri, profesional dan dipercaya masyarakat
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Perkap Nomor 23 Tahun 2010 tanggal 28 September 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Kepolisian Daerah
- Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tanggal 8 Januari 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

**Jurnal :**

Andrian,Ferry (2019). “Evaluasi Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu ( Studi Pada Polres Lampung Selatan)”.Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Lampung. Lampung

Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta.  
2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi ketiga. Salemba Empat, Jakarta.

Subroto, Djoko., & Yamit, Zulian. (2004). Pengaruh kinerja pelayanan aparaturnya kepolisian terhadap kepuasan masyarakat: studi kasus pada bagian pengurusan surat ijin mengemudi (SIM) di wilayah kerja Kepolisian Republik Indonesia Resort Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*. Volume 7 No. 1. Hal 31-51 Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

**Sumber Lain :**

Humas Korlantas Polri. 2019. *Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Satpas SIM: Survey*. Books.google.co.id

<https://jateng.idntimes.com/news/indonesia/larasati-rey/3-instansi-di-jateng-menurut-ombudsman-banyak-dikeluhkan-masyarakat>