

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Donovan, F., & Jackson, A. C. (1991). *Managing human service organisations*. Prentice Hall.
- Fitrah, M. (2018). *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Handoko, T. H. (2009). *Manajemen, cetakan duapuluh*. Yogyakarta: Penerbit BPEE.
- Hayat, S. M., & Si, M. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Herujito, Y. M. (2001). *Dasar-dasar manajemen*. Jakarta: PT Gramedia.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju, 143.
- John, W. C. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kasmir, S. E. (2010). *MM, 2000. Manajemen Perbankan, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. Kasmir. 2003. Bank Dan Lembaga Keuangan lainnya. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. prof. Dr. Hj. Umi Narimawati, Dra., SE., M., Si, Sri Dewi Anggadani, SE., M. Si, Linna Ismawati, SE., M. Si.*
- Keban, Y. T. (2004). *Enam dimensi strategis administrasi publik: konsep, teori dan isu*. Gava Media.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu, Edisi Kedua. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen pemasaran: analisis, perencanaan, implementasi, dan kontrol*. Jakarta: Prenhallindo.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Mahmudi, M., & Msi, A. K. (2005). *Manajemen kinerja sektor publik*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Marjan Miharja, S. H. (2019). *Khasanah Pemikiran Hukum di Indonesia*. Penerbit Qiara Media.
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode penelitian kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Nawawi, H. (2005). *Metodologi Penelitian Tindakan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nor, G. (2014). *Manajemen Publik pada Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung.
- Pfiffner, J. M., & Robert, V. (1960). *Presthus. Public Administration*. New York: The Ronald Press Company.
- Prajudi, A. (1995). *Hukum Administrasi Negara*. Edisi Revisi Ilmu Administrasi, Ghalia, Jakarta.
- Ratminto, A. S. W., & Septi, A. (2005). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Safrony, M. L. (2012). *Manajemen dan reformasi pelayanan publik dalam konteks birokrasi Indonesia: teori, kebijakan, dan implementasi*. Aditya Media Pub.
- Shabrina, F., Yusuf, R. R., Laksana, L. U. A., Wahyuni, S., & Apriyanti, S. (2018). *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. UGM PRESS.
- Siagian, S. P. (2008). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.
- Sugiyono, A. G. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif Bandung*: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, M. P. P., & Kuantitatif, P. (2009). *Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. Cet. Vii.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2009). *Dasar-dasar Manajemen*, Edisi Bahasa Indonesia pada PT. Bumi Aksara, Jakarta, Alih Bahasa GA Ticoalu.
- Tjiptono, F. (2007). *Service, quality satisfaction*.
- Wilson, W. (2003). *The study of public administration. Communication Researchers and Policy-making*, 61.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

### **Undang-Undang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan

## Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan

### Jurnal

- Amalia, A. R., Razak, A. R., & Taufik, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(2), 395–409.
- Aprilyanto, I. (2017). Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pangandaran. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 234-249.
- Bayuningtyas, M. M. S., & Sukmana, H. (2023). Implementation of the KIR Test Program at the Transportation Service of Sidoarjo Regency. *Academia Open*, 8, 10-21070.
- Creswell, J. W. (2012). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Pearson Education, Inc.
- Damayanti, A. (2022). Kualitas Pelayanan Uji Berkala Sebagai Upaya Untuk Menjamin Kelayakan Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bojonegoro [Universitas Muhammadiyah Malang]. <http://eprints.umm.ac.id/id/eprint/95734>
- Damayanti, R. (2012). Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Terkait dengan Keselamatan Penumpang (Studi di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar).
- Davidow, W. H., & Uttal, B. (1989). Service companies: Focus or falter. *Harvard Business Review*, 67(4), 77–85.
- Hafiid, H. (2017). Peran Dinas Perhubungan Dalam Pengujian Kendaraan Angkutan Barang Dan Masyarakat Di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara. *SPEKTRUM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 14(2).
- Khairunnisa, K. (2022). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 12-25.
- Lorenza, W., Subowo, A., & Maesaroh, M. (2022). Penerapan Pelayanan Prima Uji Kir Kendaraan Bermotor Drive Thru Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(3), 460–477.
- Marwiyah, S., Puspitarini, R., & Rifan, A. R. (2023). Analisis Implementasi E-KIR Terhadap Kualitas Pelayanan dan Uji Kelayakan Berkala Pada Kendaraan

- Bermotor di UPT Pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(2).
- Munawaroh, N. (2019). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat. *JISIPOL| Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(3), 86–101.
- Neng Kamarmi, S. M. (2011). Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (Kasus pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2, 84–110.
- Noviana, N., & Noor, M. (2021). Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Pemenuhan Persyaratan Teknis di Dinas Perhubungan Kota Semarang. *Public Service and Governance Journal*, 2(02), 75–84.
- Parawansa, A. D. E. (N.D.). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar.
- Pengembangan Sistem Informasi Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dishubkominfo Kabupaten Tegal Skripsi. (n.d.).
- Saputra, D., Arbain, T., & Syafari, M. R. (2021). Kualitas pelayanan uji berkala kendaraan bermotor pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) di Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur Kalimantan Tengah. *PubBis: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 5(1), 30–48.
- Subekti, A. Implementasi Uji Kir Angkutan Umum Di Kabupaten Jember.
- Syaifuddin, T. A., Winarti, W., & Wangi, M. S. (2020). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo. *Jl@ P*, 9(2).
- Taufani, R. G. V. (2022). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021 (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- Utami, A. A., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang. *Jurnal Governansi*, 6(2).