

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Perencanaan Pembangunan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bernardin, H. Jhon dan Russel, Joyce F.A. 2003. *Human Resource Management :An Experimental Approach (International Edition)*. Singapore : Mc. Graw Hill. Inc.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : UGM Press.
- Hardjanto, Imam. 2010. *Manajemen Sumber Daya Aparatur*. Malang: Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.
- Kementerian Perhubungan. 2010. *Cetak Biru Transportasi Antar Moda Multi Moda Tahun 2010-2030*. Badan Arsip Negara
- Kotler, Philip. 1990. *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian)*. PT. Gelora Aksara. Jakarta.
- Kountur, Ronny. 2004. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.
- Kurniawan. 2005. *Dasar-Dasar Pelayanan Publik. Edisi Kedua. Jilid I Salemba Empat*, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Mounir, A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles, M.B & Huberman, A.M. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS).
- Nasution, Nur. 2004, *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

- Salim, Abbas. 2006. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Raja Grafindo.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung : Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber daya Manusia Edisi III*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Siswanto. 2005. *Metode Penelitian Sastra: Analisis Psikologis*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Susanto, Bambang, Dkk. 2004. *Advokasi Transportasi: Reverensi Ringkas Advokasi Transportasi*. Jakarta.
- Suwondo. 2001. *Manajemen Pelayanan Publik, Desentralisasi Pelayanan Publik : Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara*. (29-30) *Jurnal Administrasi Negara* Vol. I, No. 2. Malang. FIA.
- Syafi'e, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta; Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2005. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar Dimensi dan Aplikasinya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. 2001. *Manajemen Jasa. Edisi 2. Cet 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas. Cet 2*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Zauhar, Susilo. 2001. *Administrasi Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Negara Vol. 1 No.2*. Malang: Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.

www.wikipedia.org/transportation.htm

Jurnal

American Public Transportation Association. 2005. *2005 Public Transportation Fact Book*. <http://www.apta.com/research/stats/factbook>

CUI-ITB, 2004. *Keterkaitan Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pencapaian Good Governance.*

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005, *Tentang Pelayanan Publik.*

Undang-Undang

Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Pemerintah No.42 Tahun 1993 tentang Pemeriksaan Kendaraan Bermotor dijalan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Perhubungan No. 71 Tahun 1993 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

