

DAFTAR PUSTAKA

- Denhadrt, Janet. V. Dan Robert B. Denhadrt. 2003. *The New Public Service: "Serving, not Steering"*. M.E Sharpe., Inc: New York.
- Hadjon, P. M., Djamiati, T. S., Addink, G.H., & Berge, J. T. (2011). *Hukum Administrasi dan Tindak Pidana Korupsi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25M.PAN/2/2004 Tanggal : 24 Februari 2004 yang disebut sebagai indeks kepuasan masyarakat.
- Lexy. J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), hlm, 112.
- Miles, M., A.M. Huberman, and J. Saldana 2014. *Qualitative data analysis A methods sourcebook*. Edisi ke-3. America: Sage Publications.
- Ningtyas, trimurti, *Model hubungan kepercayaan masyarakat (citizen trust) berdasarkan "disconfirmation of expectation" kualitas pelayanan di BPN 2 Surabaya*, Thesis, Universitas Airlangga Surabaya, 2013.
- Nawawi, H. Hadari. 1983. *Metode Penelitian Deskriptif*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik Di Lingkungan Kementerian Perhubungan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.
- Ratminto, dan AtikSepti Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2007. *Manajemen Pelayanan*. Cetakan ke-2. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Rukajat Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yokyakarta. Deepublish.

Sinambela, Lijan Poltak, Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.