

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Ahmad, Badu. 2012. *Buku Ajar Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Gava Media

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung; Mandar Maju

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta; Bumi Aksara

Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung:Alfabeta.

Ridha. 2008. *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem*. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius) Vol. 2 No. 2*

Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta PT bumi aksara

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung : Alfabeta

Thoha, Miftah. 2011. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana Prenada Media Grup: Jakarta.

Skripsi :

Hasyim Machrisbie, 2017. *Penerapan Pelayanan Prima Pada Pengurusan Sim (Surat Izin Mengemudi) Di Kantor Polrestabes Makassar*. Skripsi. Universitas Hasanuddin.

Bakara, Sancristo L.T, 2019. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Medan Kota*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.

Undang-Undang dan Peraturan :

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

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

Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Mekanisme Penerbitan SIM