

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. (2010). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Davis. (2009). *The Structure of Government in Public Service*. New York: Prentice Hall.
- Detik.com. (2018). Temuan Ombudsman: Satpas SIM Polda Metro Jaya Belum Bersih.
- Dominick, S. (2007). *Mikroekonomi. Edisi Keempat*. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Esterberg. (2002). *Qualitative Methods Ins Social Research* (Mc Graw Hi). New York.
- Gibson. (2010). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Gusriani, U. (2015). Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Kantor Kepolisian Resort Kota (Polresta) Samarinda, 3(5), 1553–1565.
- Harahap, I. H. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja Karyawan Administratif Universitas Bakrie. *Jurnal Kenegaraan*, 1(1), 121.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Harijaya. (2010). *kompetensi Aparatatur*. Jakarta: Erlangga.
- Hermansyah. (2013). Kualitas pelayanan SIM Satlantas Samarinda . *Administrasi Negara*
- Hidayati, nur mega. (2014). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim) Dalam Perspektif Pengguna. *Skripsi*.
- Ika Roza Setyaningsih. (2009). Kualitas Pelayanan Urusan SIM Satlantas Polresta Sragen.
- Widodo Joko, 2001. Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Rra Desentralisasi dan Otonomi Daerah.PT Insan Cendekia: Jakarta.
- Karlina, A. (2017). Studi Tentang Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Izin Mengemudi (

- Sim) Di, 5, 5803–5815.
- Kompas.com. (2018). Tanggapan Pengamat Birokrasi dan Keselamatan Soal Tes Psikologi Permohonan SIM.
- Lincoln and Guba. (1985). *Qualitative Research. Singapore*. Singapore: Mc. Graw Hill Book Co.
- Makawimbang. (2012). *Kepemimpinan Pendidikan Yang Bermutu*. (Alfabeta, Ed.). Bandung.
- Mangkunegara. (2008). *Organisasi Pemerintahan dan Management*. Bandung: Alumi.
- Miles dan huberman. (1984). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Neuman. (2011). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approach*. Boston: Allyn and Bacon.
- Nisbith. (2003). *Motivation Theories*. San Fransisco: Person Education,Inc.
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ombudsman. (2018). praktik percaloan.
- Robbins. (2008). *Perilaku Organisasi Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti,2004. Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian kedua. CV.Mandar Maju: Bandung
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Siagian. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Soehoed. (1994). *Pengetahuan Lalu Lintas. Surabaya*. Surabaya: Surabaya Press.
- Stuggard. (2009). *bureaucracy*. San Fransisco: Person Education.

- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi dan purwanto. (2009). *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Susan. (1988). *Understanding and Conducting Qualitative Research*. Kendali: Publishing Company.
- Taylor, B. dan. (1975). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Thoha, M. (2002). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.
- Thoha, M. (2005). *Administrasi dan Kebijakan Publik*. (R. Cipta, Ed.). Jakarta. Thoha, M. (2008). *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Walker, J. S. (2007). *Physics*. San Fransisco: Person Education, Inc.
- Weber, M. (1947). *bureaucracy*. New York: The Free Press.
- Winardi. (2004). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenada Media Group.