

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahmat, 2003. Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia
- Barata, Atep Adya, 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Dwiyanto, Agus, dkk., 2008. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Hidayat, 1996. Teori Efektifitas dalam Kinerja Karyawan
- Homans, George C., 1961. Social behavior. Its Elementary Forms. New York,: Harcourt, Barce and World.
- <http://www.bin.go.id/awas/detil/197/4/21/03/2013/kecelakaan-lalu-intas-pembunuh-terbesar-ketiga#sthas.OfxghGMj.dpuf>
- <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/3770/S14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- <http://www.gatra.com/hukum-1/44540-pada-2013,-23-385-tewas-kecelakaan-lalu-lintas.html>
- Monoarfa, Heryanto, 2012. Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik:
- Osborne, David dan Gaebler, Ted, 1996. *Mewirauahakan Birokrasi*, terjemahan Abdul Rasyid. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo
- Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Ijin Mengemudi
- Purwodarminto, 1996. kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta, Balai Pustaka
- Siagian, Sondang P., 2001. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. Jurnal Pelangi Ilmu Vol 05 No. 01
- Terry, George R., 1991. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi offset.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia