

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, B. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Dhika. (2020). Kronologi Kecelakaan Maut Di Bukit Daeng Batam. Retrieved From <https://Ulasan.Co/Kronologi-Kecelakaan-Maut-Di-Bukit-Daeng-Batam/>
- Hamid. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bintang Pustaka Madani.
- Harbani. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Joko, Dkk. (2019). *Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bungo Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Melalui Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor. 1 (4)*.
- Lian, B. (2017). *Kepemimpinan Dan Kualitas Kinerja Pegawai*. Palembang: Noerfikri Offset.
- Matheus, Dkk. (2022). *Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Timor Tengah Selatan Dalam Pemungutan Retribusi Parkir Kendaraan Roda Dua Dan Roda Empat (Studi Kasus Pasar Inpres Soe). 17 (2)*.
- Miro, F. (2012). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Sumedang: Unpad Press.
- Mursyidah, L., & Ilmi Usrotin, C. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Putut, A. (2018). Pelayanan Angkutan Umum Di Batam Buruk. Retrieved From <https://Batampos.Co.Id/2018/03/09/Pelayanan-Angkutan-Umum-Di-Batam-Buruk/>
- Ratminto, D. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar.
- Setyobudi, D. (2021). *Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Batam Koridor Sekupang Jodoh. 5 (2), 166–180*.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Membangun Tim Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: Umj Press.

- Yuniati. (2020). Dishub: Mayoritas Angkot Di Batam Tidak Layak. Retrieved From <https://www.AntaraneWS.Com/Berita/1304886/Dishub-Mayoritas-Angkot-Di-Batam-Tidak-Layak>
- Yustinus, Dkk. (2021). *Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Batam Koridor Sekupang-Jodoh*. 5 (2).
- Zaenal, D. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia Bandung.
- Zaenal, M., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.