DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, Jhon. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset (Edisi 3)*. CV Pustaka Belajar. Yogyakarta.
- Fitriana, Diah Nur. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif Pelayanan Kereta Api PT KAI Di Stasiun Gubeng Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol.2, No.1: 1-10.
- Gunawan, Imam. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. Cetakan Pertama. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Cet 1. Penerbit Gava Media. Bogor
- Hilda, Nurul. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. No.2, Vol.2: 1-10.
- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan dalam perspektif pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Penerbit & Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Mirnasari, Rina Mei. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. No.1. Vol.1: 71-84.
- Mukarom, Zaenal. dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan Ke-1. CV Pustaka Setia. Bandung.
- Oktavya, Ayu Aditya. (2015). Penerapan (Electronic Government) e-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*. No.3, Vol.3: 1434-1447.
- Pasolong, Harbani. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Puspitosari, Hesti. (2012). *Filosofi Pelayanan Publik*. Setara Press: Buramnya Wajah Pelayanan Publik. Malang.
- Safrony, Ladzi. (2012). *Manajemen & Reformasi Pelayanan Publik*. Aditya Media Publishing. Malang.
- Sinambela, Litjan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung

Sutatik. (2014). Analisis Perbandingan Pelayanan Publik dengan Sistem Manual dan Online (Studi Pembayaran Rekening Listrik di Perusahaan Listrik Negara Kota Sanarinda). *E-Journal Ilmu Pemerintahan*. No.4. Vol.2: 3375-3385.

Peraturan dan Kebijakan:

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Undang-undang No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.

Undang-undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang.

Undang-undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang.

Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Website:

<http://batampos.co.id/2017/01/10/tidak-taat-lalu-lintas-penyebab-utama-kecelakaan/>. November, 18, 2016.

<https://www.jasaraharja.co.id/>. September, 10, 2016.