

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal, 2004, *Kebijakan Publik*, Jakarta Pancar Siwah
- Agus Dwiyanto. 2005. Pelayanan publik, melalui <http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/542/jbptunikompp-gdl-giriharyon-27098-6-babii.pdf> [diakses 16/6/2016]
- Ahmad Munawar, 2011, *Dasar-dasar Teknik Transportasi*. Yogyakarta : Beta Offset
- Arifin Tahir, 2014, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung : Alvabeta
- Batinggi. 2005. Faktor-faktor pelayanan, melalui <http://bkd.jogjaprovo.go.id/detail/optimalisasi-pelayanan-publik/295>
- Hardiyansyah, 2015, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta : Gava Media
- Ibrahim. 2008. Perumusan dan permasalahan pelayanan publik, melalui http://www.academia.edu/24427518/Pelayanan_Publik [diakses 15/6/2016]
- Imron, Ali. 2002. *Kebijaksanaan di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Lijan Poltak. 2006. Definisi publik, melalui <http://eprints.uny.ac.id/8608/3/BAB%20%20-%2008401244039.pdf> [diakses 15/6/2016]
- M. Nur Nasution. 2004, melalui <https://www.scribd.com/doc/233654884/M-nur-NASUTION-Manajemen-Transportasi> [diakses 16/6/2016]
- Maklumat Kementrian Perhubungan RI No.01/DAMRI/46 Tanggal 25 November 1946 tentang Perum Damri
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian kualitatif*. Jakarta : Kencana

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Kabupaten Ponorogo Nomor 56 Tahun 2008 tentang dibentuknya Dinas Perhubungan

Peraturan Bupati Kabupaten Ponorogo Nomor 62 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan

Poerwadarmita. 1991. Definisi upaya, melalui <http://sip.belajar.blogspot.co.id/2013/02/upaya.html> [diakses 15/6/2016]

Retno Prasetyorini. 2003. Pelayanan prima, melalui <https://www.scribd.com/doc/311020944/229823974-Pelayanan-Prima-1> [diakses 16/6/2016]

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu-lintas dan Angkutan Jalan
Warpani, P. 2002. Pengelolaan Lalu lintas dan Angkutan Jalan. Cet. I. Bandung: ITB

Dokumen- dokumen :

Data Dinas Perhubungan dalam angka 2015

Perjanjian Kerja Bersama (PKB)-DAMRI-2015