



DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, S. Z. 2004. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Bachtiar, H.W. 2004. *Ilmu Kepolisian*. Jakarta: Gramedia.
- Bungin, B. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, A. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Gustafsson, A., P. Kristensson., dan L. Witell. 2012. "Customer Co-Creation in Service Innovation: A Matter of Communication?", *Journal of Service Management*, Vol. 23, No. 3, pp.311-327.
- Hidayatullah, I.S. 2011. Implementasi kebijakan SIM corner di Tunjungan Plaza Surabaya. *Skripsi*. Universitas Airlangga, Surabaya.
- Kotler, P., dan K. K. Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. New Jersey : Prentice Hall
- LAN, SANKRI. 2003. *Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Margono, S. 1985. *Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Pedesaan*. Jakarta: Dikjen Dikti
- Miles, M. J., dan A. M. Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru*. Jakarta : UI Press
- Moleong, L. J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nawawi, H. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Nursa'adah, R. 2013. "Pengaruh Simplifikasi Prosedur Pelayanan Pelanggan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pelayanan Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di SIM Corner Kota Surabaya", *Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 1, No.1, pp.20-26
- Osborne, D., dan T. Gaebler. 1999. *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing government)*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Rangkuti, F. 2009. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama



Suparlan, P. 1999. *Menuju Polri Mandiri yang Profesional*. Jakarta: Yayasan Tenaga Kerja.

Tjiptono, F. 2007. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta : Andi

Cruz, S., dan S. Paulino. 2013. Public Service Innovation and Evaluation Indicators. *Journal of Technology Management dan Innovation*, Vol. 8, Special Issue ALTEC, p.287-301

Dmour, H. H., dan E. Basheer. 2012. "The Effect of Market Orientation on Service Innovation: A Study on the Information and Communication Technology (Ict) Sector in Jordan", *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 2, No.19, p.236-25

<http://www.presidensby.info/index.php/fokus/2010/02/08/5114.html>

[www.google.co.id/@ditlantaspoldajatim2013/,statistika,Polda Jatim Catat 24.016 Pelanggar Lalu Lintas,Sabtu, 07/Desember/2013,:/ 16:10.](http://www.google.co.id/@ditlantaspoldajatim2013/,statistika,Polda%20Jatim%20Catat%2024.016%20Pelanggar%20Lalu%20Lintas,Sabtu,%2007/Desember/2013,:/16:10)

www.google.com, radar Makassar. A.Ahmad Yani Sekretaris Eksekutif Lembaga Studi Kebijakan Publik (LSKP), Peneliti Laboratorium Ilmu Administrasi FISIP UNHAS)

<http://adeperdanaputra.blogspot.com/2013/12/prosedural-pelayanan-sim-corner-tunjunganplazasurabaya/-dan.html>

<http://pradibtasetiawan.jawapos/.09/182013/polrestabesluncurkansimcornerbaru-metropolis/-dan.html>

<http://surabaya.tribunnews.com/2014/06/24/minggu-pelayanan-sim-tetap-buka> diakses pada tanggal 24 Desember 2014

<http://news.detik.com/surabaya/read/2008/03/07/113406/905226/466/hari-libur-layanan-sim-corner-tetap-buka-seperti-biasa> diakses pada tanggal 24 Desember 2014

<http://surabaya.tribunnews.com/2014/06/24/minggu-pelayanan-sim-tetap-buka> diakses pada tanggal 24 Desember 2014

[www.google.com/indekskepuasanmasyarakat/partisipasisamasyarakat/Margono Slamet \(1985\), 20.15//26/03/2914](http://www.google.com/indekskepuasanmasyarakat/partisipasisamasyarakat/Margono%20Slamet%20(1985),%2020.15/26/03/2914)

Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam pasal 1 butir (1)

perpus.upnjatim@gmail.com// UPT Perpustakaan UPN "Veteran" Jatim.| pedomanindekskepuasanmasyarakat-pelayanansimkeliling-terminalbratang/23.10/02/06/2014