

DAFTAR PUSTAKA

- Atik Septi Winarsih, Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, Cet II. Hal. 10
- Batinggi, Ahmad. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka. Hal. 21
- Bungkaes, H.R. Posumah, J. H., & Kiyai, B. (2013). *Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di desa Mamahan Kecamatan Gameh Kabupaten Kepulauan Talaud*. Journal "acta dunia"
- Frank H. Woodward. 1996. *Managing The Transport Service Function* (diterjemahkan oleh: Ny. P. Hadionoto). Jakarta: CV Teruna Grafica. Hal. 34
- Georgopolous & Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media. Hal. 36
- H. Abbas Salim. 2002. *Manajemen Transportasi*. Ed.1, Cet. 6. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Hal. 2
- <http://inovasi.Ian.go.id/index.php?r=inovasi/read&id=138>
- <http://sits.dishub.surabaya.go.id/ver2/tentang-sits>
- <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3429419/pemkot-surabaya-akan-tambah-cctv-di-setiap-sudut-kota>
- <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-41303366>
- <https://www.pressreader.com/indonesia/jawa-pos/20171004/282467119097936>
- Jogiyanto, HM. 2005. *Sistem Informasi Strategik*. Yogyakarta: Andi. Hal. 34
- Kemenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- Lijian Poltak Sinambela. 2006. *Reormasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*.
- Masruri. 2014. *Analisis Efektifitas Program Nasional pemberdayaan masyarakat mandiri perkotaan*. Padang: Akademia Permata
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Hal. 24-25
- Moleong, J. Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Hal. 6
- Moleong, J. Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Hal. 248
- Nyoman Sumaryadi, *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*, Citra Utama, Jakarta, 2005, hlm.
- Praptono, E. (2010). *Efektivitas Pemberlakuan Helm Sni Terhadap Tingkat Ketaatan Masyarakat Dalam Hubungannya Dengan Fungsi Hukum Sebagai Alat Pengendali Sosial*. *Cermin*. Hal 34
- Putri, A. Y., Effendi, E., & Diana, L. (2015). *Efektivitas Sanksi Terhadap Tindak Pelanggar Marka Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Oleh Kepolisian Resor Kota Pekanbaru*, *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Hukum*, 2(2), 1-15. Hal 4
- Purwadarminto. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. Hal. 245
- Romney, Marshall B. Steinbart, Paul Jhon. Diterjemahkan oleh Dewi dan Deni Arno Kwary. 2004. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat. Hal 2.
- Soekarwo. 2006. *Pelayanan Publik dan Dominasi ke Partisipasi*, Surabaya: Airlangga University Press. Hal. 73
- Sudarso. 2008. *Prosedur Penelitian dalam Suyatno, Bagong. Sutinah. Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana. *Op.cit*. Hal. 112-168
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Reffika

Aditama. Hal. 9

Sutabri, Tata. 2004. *Analisa Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi. Hal. 12

Zainuddin, M. (2017). *Efektivitas Penerapan Sanksi Denda Terhadap Tindak Pelanggaran Lalu Lintas Studi di Pengadilan Negeri Mataram* . Jatiswara, 30(3).