

DAFTAR PUSTAKA

Maulidah, Sri. (2014). *Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV Indra Prahasta.

Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Candra, Teddy. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoretis*. Malang: CV IRDH

Sellang. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Rappang: Qiara Media.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.

Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda karya.

Ramuddin. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar*. Skripsi.

Anita Rezki Amalia. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Pehubungan Kabupaten Pangkep*. Skripsi.

T. A. (2020). *Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo*. *Jl@ P*, 9(2), 96-102.

Akbar, M. F., & Mustam, M. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kudus*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 195–207.

Darmawati. (2016). *Kualitas Pelayanan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Kota Samarinda*. *eJournal Administrasi Negara*, 4(3), 4622 – 4634.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

PM No 33 tahun 2018. (2018). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 33 tahun 2018 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor. *Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor*, 1–100.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 71 Tahun 1993 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1993 Tentang Kendaraan Dan Pengemudi

Peraturan Pemerintah RI Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan.