

DAFTAR PUSTAKA

- Ardelia Pratiwi, R., Eka Mellania Rama Dani, C., Aril Bastian, M. A. B., & Arif, L. (2021). Efektivitas Penerapan Genose C19 Sebagai Syarat Menggunakan Transportasi Kereta Api (Studi Kasus Stasiun Pasar Turi Surabaya). *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(6), 1013–1022. <https://doi.org/10.36418/jist.v2i6.170>
- Bella. (2019). *Pengaruh Harga, Kemudahan dalam mengakses, dan Harga Kompetitor terhadap Kualitas Layanan terhadap kualitas layanan transportasi online (Go-Jek) di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.*
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Hardjati, S., Safeyah, M., & Wahyudi, K. E. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Program Pelatihan Pengembangan Desain Kemasan Produk Batik Semanggi Surabaya. *Journal Publicuho*, 4(2), 581. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18219>
- Hindom, M. E. S., & Tamher, I. A. (2021). Efektivitas Penyelenggaraan Pemerintahan dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat di Kampung Tanama Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(2), 144–161. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i2.2003>
- Putri, F. A., & Prabawati, I. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Suroboyo Bus Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 3. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/35604/31665>
- Rahman, R. A., Surya, I., Si, M., Daud, D., & Si, M. (2020). Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Sama Rinda. *Pemerintahan Integratif*, 8(1), 701–711.
- Arroiffah, C. K. (2023). EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN GLADAGSARI KABUPATEN BOYOLALI.
- Bakara, S. L. (2019). EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI SATUAN LALU LINTAS (SATLANTAS) MEDAN KOTA.
- Jumailiyah. (2018). PENGARUH KUALITAS ITEM TERHADAP RELIABILITAS ALPHA CRONBACH PADA TES BAKAT NUMERIKAL DAN TES POTENSI AKADEMIK. *Jurnal Ilmiah IKIP Mataram*.

- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *METODE RISET PENELITIAN KUANTITATIF PENELITIAN DI BIDANG MANAJEMEN, TEKNIK, PENDIDIKAN DAN EKSPERIMEN*. Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama.
- Samsu, S. M. (2017). *METODE PENELITIAN : (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Sawir, M. (2020). *Birookrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Wadjdi, F. (2022). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Yusuf, M. (2016). *METODE PENELITIAN: KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN PENELITIAN GABUNGAN*. Jakarta: Kencana.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Tarif dan Kontribusi Sampah Dalam Penggunaan Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya
- Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik