

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyanto, A. (2015, November 16). *Teori-teori kebijakan publik*. Retrieved from <http://berbagaiilmu52.blogspot.co.id>
- Arief, S. (2019, Januari 30). *Faktual News.Co*. Retrieved from <https://faktualnews.co/2019/01/30/aplikasi-e-sim-polresta-sidoarjo-kemudahan-perpanjangan-dan-pembuatan-sim-baru/121222/>
- Arlond Rose, Thomas R.Dye, Jonnes, Henz Eulau. (2016, Mei 30). *Pengertian kebijakan public menurut para ahli*. Retrieved from www.gurupendidikan.com
- Dr.H.Soekarwo, .. (2007). *Ikon Pelayanan Publik Jawa Timur*.
- Duncan, J. (2012). In Siswandi.
- Duncan, Richards M.Steers. (n.d.). Efektivitas Organisasi.
- Fatimah, S. (2016). Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Secara Online di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya.
- Halim. (2002).
- Handoko. (2003). 7.
- Islami, I. (n.d.). Retrieved from <http://berbagaiilmu52.blogspot.co.id> Islami, I. (2015, November 16). Retrieved from <http://berbagaiilmu52.blogspot.co.id>
- Jenkins, B. (2015, November 16). Retrieved from <http://berbagaiilmu52.blogspot.co.id>
- kpp Prop Jatim*. (2007).
- Mardiasmo. (2002).

- Miles, B Mathew dan Michael Huberman. (1994). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Nawawi, H. (2005).
- Polri. (n.d.). Retrieved from www.Polri.go.id
- Polri. (2002). *Polri*. Retrieved from www.Polri.go.id
- Putra, R. L. (2016). STUDI TENTANG PELAYANAN SIM KELILING DI SATUAN LALU LINTAS (SAT LANTAS) KOTA SAMARINDA.
- Putri. (2014). Efektivitas Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui BPJS dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin di Kota Padang. *TINGKAP Vol X No 2*.
- Richard, M.Steers. (n.d.).
- Satpas Polresta Sidoarjo. (2012, Januari). Retrieved from Satpas Polresta Sidoarjo: www.polresta-sidoarjo.com/pages/info_layanan/sim
- Siagian. (2012).
- Siagian, S. P. (1997). 151.
- Siswandi. (2012). In *1996:34* (p. 90).
- Steers, R. M. (1985). 1.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendra, D. (2016).
- Taufik, M. (2020, April 15). *Surya.co.id*. Retrieved from <https://surabaya.tribunnews.com/2020/04/15/layanan-sim-di-sidoarjo-khusus-antrean-online>.
- Wikipedia. (2019). Retrieved from Wikipedia: https://id.m.wikipedia.org/wiki/Surat_Izin_Mengemudi

LAMPIRAN

Beberapa pedoman acuan wawancara yang saya ajukan untuk memperoleh hasil diatas antara lain yaitu :

Kepada pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Polresta Sidoarjo

1. Bagaimana Efektivitas Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Satpas Polresta Sidoarjo ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pihak Satpas Polresta Sidoarjo dalam melayani perpanjangan SIM ?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan pihak Satpas Polresta Sidoarjo untuk mengatasi kendala tersebut ?
4. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Satpas Polresta Sidoarjo ?
5. Berapa jumlah pemohon pelayanan Surat Izin Mengemudi periode Januari – Juni 2020 ?

Untuk pemohon perpanjangan Surat Izin Mengemudi:

1. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Satpas Polresta Sidoarjo?
2. Bagaimana faktor waktu, faktor kecermatan, dan gaya pemberi pelayanan dari pihak Satpas Polresta Sidoarjo?
3. Bagaimana keefektivan dengan adanya aplikasi *E-SIM Polresta Sidoarjo* dalam pengambilan antrean online?

Standart Operasional Prosedur Perpanjangan Surat Izin Mengemudi

1. Mendownload aplikasi E-SIM Polresta Sidoarjo di playstore
2. Registrasi dan mengisi formulir data diri dikolom yang sudah tersedia
3. Mendapatkan kode booking yang dikirim melalui E-Mail
4. Kode booking dibawa ke Satpas, dilengkapi dengan fotokopi e-KTP, Surat keterangan sehat dan tes psikologi