DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif.* Makassar: CV. Syakir Media Press.

Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Vol 6 No 1*, 94-99.

Andani, A. T., & dkk. (2019). Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningktkan Kualitas Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Vol 5 No 3*, 328-336.

Dewangkara, P., & Hasin, A. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co). *Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 8-19.

Herlambang, T., & dkk. (2022). Pengaruh Profesionalisme Pegawai dan Standard Operating Procedure Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, 153-164.

Junita, T. D. (2017). Peranan SOP Pada Organisasi Pemerintahan Kota Surabaya Dalam Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi di Bagian Umum dan Protokol Pemerintahan Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik Vol 3 No 2*, 858-863.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP AP

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang *Kelurahan*

Republik Indonesia. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Rahmadana, M. F., & dkk. (2020). *Pelayanan Publik.* Medan: Yayasan KIta Menulis.

Sinaga, K. (2017). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Mewujudkan Pekerjaan Yang Efektif dan Efisien Pada Bidang Kepemudaan di Dinas Pemuda dan OLahraga Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Publik UNDHAR MEDAN Vol 11 No 2*, 16-27.

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

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Edisis Kedua.* Bandung: CV. Alfabeta.

Sulistiani, A. S. (2016). Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 53-63.

Wulan, R. R., & Mustam, M. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Di Kantor Pertahanan Kota Semarang. *Journal Of Publik Policy And Management Review Vol 6 No 3*, 1-20.