

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik Info Artikel Abstrak. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146-150.
- Andra, A., Surya, I., & Dama, M. (2017). Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 2477-8802458.
- Azarah, A. F. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidotopo Wetan. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 206-209.
- Bachri, B. S. 2010. Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Teknologi Pendidikan*, 10, 46-62.
- Budihardjono, Ir.M. (2014) *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Raih Asa Sukses.
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Hermawan, D.S., Nugroho, F., Mulyani, S., & Haris Subarjo, A. (2022). Pengenalan pentingnya dan manfaat Standar Operasional Prosedur Bagi Usaha Mikro kecil Menengah Makanan Ringan Secara Online. *Jurnal Penamas Adi Buana*, 6(02), 112-129.
- Istiqo M.C., & Poernomo, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Faktor Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel The Sun Sidoarjo. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 8(1), 73-85.
- Killis, A.P. (2015). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintahan Kecamatan Malayang Kota Manado. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 2(6), 1092. <https://www.neliti.com/publications/1092/penerapan-standar-operasional-prosedur-dalam-pelaksanaan-tugas-pemerintah-kecamatan>
- Kota Makassar, Peraturan Walikota Makassar Nomor 113 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Tipe A.
- Kusumadewi, R.N. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. BPR Majalengka Jabar. *Jurnal Bisnis Dan kewirausahaan*, 3(1), 510-602.
- Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. *Jurnal Eksekutif*, 2(2).

- Lutfia, P. L., & Indartuti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan : Studi pada Kelurahan Gerbang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education Dan Practice*, 2(3)
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Nur'Aini. A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(1), 2567-2574.
- Nur'Aini, F. (2016). *Pedoman Praktis Menyusun Standar Operating Procedure*. Quadrant.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63:KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Oeprasional Prosedur Administrasi Pemerintah
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 22–34.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Cetakan Pertama*. (Cetakan Pertama). Trans Idea Publishing.
- Sugiyardi, agus. (2019). Urgensi Penerapan Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Yang Baik. *Public Corner*, 14(2), 83-96.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RAD*. Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tambunan, R. M. (2013). *Standar Operating Procedures (SOP) (Kedua)*. Maiesta Publishing.