

DAFTAR PUSAKA

- Afandi, N.M. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Anggraeni, Fika. Fauziah, Syifa. 2022. "Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) PT.Gapura Angkasa Mengenai Penanganan Specialis Cargo di Bandara Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang (SRG)". *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, Vol 4, No. 2, 293-301.
- Bitu, Ashira. 2021. "Upaya Memajukan Pelayanan Publik di Indonesia". *Republika*, Retizen. <https://retizen.republika.co.id/posts/12360/upaya-memajukan-pelayanan-publik-di-indonesia>.
- Budihardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa.
- Creswell, John & Guetterman, Timothy. 2018. *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research, 6th Edition*. New York: Pearson.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Pintar Membuat SOP*. Yogyakarta: FlashBooks.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hermawan, S. 2018. "Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang". Skripsi Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, M. 2022. "Optimalisasi Pelayanan Kepegawaian dan Tertib Administrasi Pada Kantor Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah". Skripsi Kotawaringin Timur: Administrasi Pemerintah Daerah.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. 2011. *Service Marketing, People, Technology, Strategy (7th ed)*. New Jersey Pearson Prentice Hall.
- Moenir, A. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhalling, A.R, et.al. 2021. "Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado". *Jurnal EMBA*, Vol. 9, No.4.
- Mukarom, Laksana Muhidin. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

- Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur. 2014. "SOP Penting Bagi Organisasi Pemerintah Untuk Kepastian Hukum". <https://www.kaltimprov.go.id/berita/sop-penting-bagi-organisasi-pemerintah-untuk-kepastian-hukum->.
- Priansa, D. J. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media*. Bandung: Pustaka Setia.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 168 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Agama.
- _____. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- _____. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- _____. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
- _____. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Rifka, R. N. 2017. *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Yogyakarta: Huta Media.
- Rodiyah, et.al. 2021. *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Sidoardjo: Umsida Press.
- Rusydi, A. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, Bandung: Alfabeta.
- Sailendra, A. 2015. *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP (Standard Operating Procedures)*. Jakarta Selatan: Opac Aplikes BHJ.
- Samudra. 2019. "Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagi Perusahaan. <https://www.samudraoffice.com/artikel/pendirianpt/pentingnya-a-standar-operasional-prosedur-sop-bagi-perusahaan/>.
- Sinambela, L.P., et.al. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soleha, Siti Nur. 2018. "Peranan SOP Dalam Menciptakan Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Di Hotel Sr Bali". *Journal Tourism, Hospitality And Culinary*, Vol. 3, No. 2.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (3rd ed)*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. 2020. *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.

Wibawanto, Wandah. 2017. *Desain dan Pemograman Multimedia Pembelajaran Interaktif*. Jawa Timur: Cerdas Ulet Kreatif.

Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.