

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Khaidir., dan Saputra, Agung. 2020. "Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar". (Online). Volume 14, Nomor 4: 602- 614, <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/download/891/825>
- Budihardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Penyusunan Standar Operasional Prosedur*. Gadjah Mada University Press.
- Darmayanti, Yayan. 2017. "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacita (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kab. Lahat". *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis* Vol.5, Nomor 1 Maret 2017.
- Fachri, Adnan. 2013. "Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik". *Jurnal Ilumanus* Vol.XII, Nomor 2, Tahun 2013.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT RajaGrafindo Persada.
- Nur'aini, Fajar. 2019. *Panduan Lengkap Menyusun SOP & KPI*. Yogyakarta : Penerbit Quadrant.
- _____.2020. *STANDAR OPERATING PROSEDURE : Cara Praktis dan Efektif menerapkan SOP di Segala Macam Bisnis*. Yogyakarta : Penerbit Quadrant.
- Rahayu, Amy Y.S. dkk. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government : Sebuah Teori dan Konsep*. Depok : PT RajaGrafindo Persada.
- Rahmadana, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota
- Republik Indonesia. Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 46 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
- Republik Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025
- Rohayatin, Titin. 2017. Strategi Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah : Menuju Era Globalisasi. *Jurnal Transformatif*. Volume 3 Nomor 1, Maret. 2017
- Sanoto, Herry. 2020. "Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang Dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi". *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, Volume 10 Nomor 3, September 2020: 263-268
- Siburian, Ryutaro. dkk. 2020. "Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta". *Jurnal Ekbang* Volume 3, Nomor 1. Juni 2020.
- Supriyanto, Slamet., dan Hendriyanti, Lutfi. 2021. "Analisa Pengaruh SOP Terhadap Kinerja *Waiter* dan *Waitress* di *In Bloom* Restoran Hotel Ayaartta Maliboro Yogyakarta, Indonesia". *Journal of Tourism and Economic*. Volume 4, Nomor 1, 2021.
- Suyatna, Rahmat. 2019. "Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik". *Jurnal Lingkar Widyaiswara*. September, 2019.
- Ulum, M. Chazienul. 2018. *Public Service : Tinjauan Teoritis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang : UB Press.
- Umam, Khairul. dkk. 2019. "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda". *eJournal Pemerintahan Integratif*, Vol.7, Nomor 2, 2019 : 266-275.