

## DAFTAR PUSTAKA

- Budihardjo. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: RAS.
- Barata, A.A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Hayat.2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Herlina, Vivi. 2019. *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Kotler, P & Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks
- Lovelock, C. H & Wright, L.K. (2007). *Manajemen pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks
- Rosnaini, D. 2017. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global-RCI
- Nur, Muhammad. (2017). Kualitas Pelayanan Prima PT PLN Makassar Selatan. *Jurnal Office*, 8(3), 73-78
- Priansa, D. 2018. *Manajemen Organisasi Publik Mengembangkan Organisasi Modern Berorientasi Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Pengertian, S. 2020. *Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) Beserta Contohnya*, <https://www.sumberpengertian.id/pengertian-standar-operasional-prosedur-sop>, diakses pada 14 November 2021 pukul 10.00 WIB.
- Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008 tentang Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)
- UGM, Pustek. 2021. *Pengelolaan Sumber Daya Air dan Kesejahteraan Rakyat*, melalui link <https://ekonomikerakyatan.ugm.ac.id/publikasi/pengelolaan-sumberdaya-air-dan-kesejahteraan-rakyat/> , diakses pada 02 Februari 2022 pukul 11.00 WIB.

Ulfa, M & Mayliza. R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang*. Sekolah Tinggi Ilmi Ekonomi KBP

UU No. 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik

UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 2 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 3 tentang Pelayanan Publik

