

## DAFTAR PUSTAKA

- Habibi, R., & Karnovi, R. (2020). *Tutorial Membuat Aplikasi Sistem Monitoring Terhadap Job Desk Operational Human Capital (OHC)*. Diakses pada 20 Desember 2021 pukul 22.00 WIB dari <https://books.google.co.id/books?id=g5LuDwAAQBAJ&pg=PA21&dq=klasifikasi+aplikasi&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwioyrm5u72AhW4RmwGHX9pD68Q6wF6BAgCEAU#v=onepage&q=klasifikasi%20aplikasi&f=false>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Mukarom, Z., & Laksana, M.W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Umam, K. (2014). *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia
- Moenir, H.A.S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ninghardjanti, P., Indrawati, C. D. S., Dirgata, C. H. A., Wirawan, A. W. (2020). *Kearsipan Berbasis Riset*. Jawa Tengah : Pena Persada. Diakses pada 5 Februari 2022 pukul 20:20 WIB dari <https://books.google.co.id/books?id=8bMkEAAAQBAJ&pg=PA34&dq=surat+masuk+dan+surat+keluar+perusahaan&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjp5dS28f1AhVwILcAHV99CwMQ6wF6BAgCEAU#v=onepage&q=surat%20masuk%20dan%20surat%20keluar%20perusahaan&f=false>

Syahrudin. (2018). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung : Nusa Media.

Diakses pada 7 April 2022 pukul 12:00 WIB dari

[https://books.google.co.id/books?id=agNUEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Kebijakan+pelayanan+pemerintah&hl=id&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Kebijakan%20pelayanan%20pemerintah&f=false](https://books.google.co.id/books?id=agNUEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Kebijakan+pelayanan+pemerintah&hl=id&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Kebijakan%20pelayanan%20pemerintah&f=false)

Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D.,

Syaifudin. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin, M. A., Refelino, J., Tojiri,

M. Y., Siagian V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M.,

Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., Bahri, S. (2020).

*Pelayanan Publik*. Medan : Yayasan Kita Menulis. Diakses pada 20 April 2022 pukul 21:36 WIB dari

[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=2xABEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=infp:ol0wJ:scholar.google.cpm/&ots=X\\_cZVJNMk&sig=gt\\_p0D9j57nlbMadJZqSOmv\\_cDCE&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=2xABEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=infp:ol0wJ:scholar.google.cpm/&ots=X_cZVJNMk&sig=gt_p0D9j57nlbMadJZqSOmv_cDCE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum  
No.77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan  
Negeri.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kep. MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

