

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, (2019). *laporan layanan informasi publik ppid pembantu*. padang.
- Anonim. (2018, june 28). *jenis jenis pelayanan publik Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat*. . Retrieved december 27, 2021, from [dprd.sumbarprov.go.id: https://dprd.sumbarprov.go.id/home/informasi/1/2](https://dprd.sumbarprov.go.id/home/informasi/1/2)
- Amaliai, P.A. (2021). *penerapan standar operasional prosedur (sop) teller dalam pelayanan nasabah di pt. bank tabungan negara persero tbk. kantor kas padayungan tasikmalaya*. 9-10.
- Budihardjo. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta : Raih Asa Sukses. <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=wzQBgAAQBAJ&oi> diakses pada 1 Juni 2022
- Erna, S. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Medika Aksara Globalindo.
- Hartatik, I.P (2014). *Buku Pintar Membuat SOP*. Yogyakarta: Flash Books.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik : konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kilis, A. P. (2015). *Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado*.
- Kasmir (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Laratmase, K. A. (2020). *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Meyano Bab Kecamatan Kormomolin Kabupaten Kepulauan Tanimbar*. *AdBisPower - STIA Saumlaki, Vol. 1 No 1.*, 51-52.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Bandung*: CV Pustaka setia
- Moekijat. (2001). *Pengembangan Manajemen dan Motivasi*. Bandung: Pionir Jaya.
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 1, No.2, Hal 85*. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/download/22/20> diakses pada 1 Juni 2022
- Menggakasi, dkk. (2020). *Analisis Efektivitas dan Efisiensi terhadap Kualitas Kerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Makassar (Studi Kasus pada Dinas Perdagangan Kota Makassar)*. *Jurnal Macakka, Volume 1, No. 3, Hal 101*. <http://ojs.stkip-ypup.ac.id/index.php/SE/article/view/607/569> diakses pada tanggal 7 juni 2022

Nugraheni¹, R. A. E. (n.d.). pengaruh standar operasional prosedur dan pengawasan terhadap kinerja pramuniaga pasaraya sriratu pemuda semarang. 1-9.

Pasolog, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.

Rahmadana M.F, dkk (2020). *pelayanan publik*. yayasan kita menulis.

Rachman, D. M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Tahta Media Group.

Riani, K. N. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Volume 1. No. 11, Hal 2446. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/download/489/416/> diakses pada 1 Juni 2022

Soemaatmadja, R. (2020). Pentingnya Pembuatan SOP sebagai Pendukung dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Lingkar Widyaaiswara*, Edisi 07. No. 1, Hal 70. http://juliwi.com/published/E0701/jlw0701_69-74 diakses pada 1 Juni 2022

Sugiarto. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Siburian, R. (2020). Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Ekbang*, Volume 3, Nomor 1.

Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. jakarta: Rajawali Press.

