

DAFTAR PUSTAKA

Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Atmadjati Arista. 2018. *Layanan Prima dama Praktik Saat ini*. Yogyakarta: Deepublish.

Chaniago Nasrul Syakur. 2011. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Citra Pustaka.

Duha Timotius. 2018. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.

Dwiyanto Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Dwiyanto Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

H Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo

H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

<https://belakngtangsi.padang.go.id/konten/tugas-dan-fungsi-kelurahan-belakngtangsi>

<https://prokabar.com/ini-dia-kelurahan-terbaik-dan-berprestasi-di-padang-tahun-2020>

I.K Syafie. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aperatur Negara No. 19 tahun 2021.

Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan. Malik Aprilia, dkk. 2012. "Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)", *Jurnal Administrasi Publik* .Vol. No.5.

Moleong Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung.

PT.RemajaRosdakarya.

Mustafa B dan Yulia Yuyu. 2020. “*Memenuhi Harapan Pengguna Tentang Layanan Prima Perpustakaan Melalui Penerapan SOP (Standard Operation Procedure)*”. Jurnal Pustakawan Indonesia.

Ombudsman RI. 2017. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*. Jakarta: Ombudsman RI.

Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Bupati Pidie Nomor 62 Tahun 2018 *tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pidie*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Perda Padang Nomor 93 Tahun 2016 *Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan*. Pasal 4.

Prasetyo Bambang dan Jannah Lina Miftahul. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Ratminto dan Atik. 2003. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratminto dan Winarsih, A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rivai Veithzal dan Mulyadi Deddy. 2013. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali pers.

Sabaruddin Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sailendra Annie. 2015. *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans IdeaPublishing.

Sanapiah Faisal. 2001. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta:Raja Grafindo.

Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan,*

Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Tambunan Rudi M.. 2008. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*. Jakarta: MaiestasPublishing.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang *Pemerintah Daerah*.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Wardhani Ayu Tri. 2015. "*Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa*".

Yamit Zulian. 2017. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Yin Robert K. 2011. *Studi Kasus Desain Dan Metode*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.

