

DAFTAR PUSTAKA

Belajar, Materi. “*Pengertian Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik Dalam Administrasi Negara Menurut Para Ahli*”. Diakses pada 15 April 2018.<http://www.materibelajar.id/2016/03/pengertian-pelayanan-publik-dan-standar.html>

Hayat. 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT Raja Grafindo Persada

Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara

Pengertian, Sumber. “*Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) Fungsi, Tujuan, dan Manfaat*”. Diakses pada 26 April 2018.

<http://www.sumberpengertian.co/pengertian-standar-operasional-prosedur-sop>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menteri Pemberdayaan paratur Negara No.63 tahun 2003 tentang Hakikat Pelayanan Publik.

Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008 tentang Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP).

Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

Rentra Bagian Kesejahteraan Rakyat. Tahun 2016-2019.