

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. (2011). *Standar Operasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol 5, No. 2.
- Denhardt, R. B., dan Blanc, T. (2014). *Public Administration: An Action Orientation*. Cengage Learning.
- Dewi, Irra Chrisyanti. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Hidayat, S., & Jumiatin, U. (2016). Prosedur Pengelolaan Surat Untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi Pada Kantor Kecamatan Pamulang. Jurnal Sekretaris, 3(1), 90.
- Kota Padang. (2019). *Peraturan Daerah Nomor 13*. Pemerintah Kota Padang. Padang
- Kurniawan, A. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik: Studi Tentang Implementasi Program Layanan Pengaduan Masyarakat Online di Pemerintah Kota Bandung*. Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Lokal, 27(2), 109-122.
- Mardiana, I. (2015). *Efisiensi Biaya dan Waktu sebagai Variabel Utama Pengukuran Kinerja Operasional pada PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai*. Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Marfiesta, Sari. (2020). *Administrasi Surat Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Barat*. Laporan Magang. Padang.
- Meier, K. J., dan O'Toole Jr, L. J. (2013). *Public Management: Old and New*. Routledge.
- Nuraida, I. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Kanisius. Yogyakarta.

O'Leary, R., & Vij, N. (2014). *Public Administration and Information Technology*. Routledge.

Permenpan Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Putri, I. M., & Supartini, E. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Implementasi Citizen Charter di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Denpasar*. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 21(1), 63-78.

Quible, Z. K. (2001). *Administrative Office Management: An Introduction*. Prentice Hall.

Rita, Detri Angga. (2020). *Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau*. Skripsi. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

Rosalin, Sovia, (2017). *Manajemen Arsip Dinamis*. UB Press. Malang

Sayuti, Jalaludin. (2012). *Pentingnya Standar Operasional Prosedur Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan dalam Perusahaan*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol IV, No. 3.

Siagian, Sondang P. (2012). *Filsafat Administrasi*. Gunung Agung. Jakarta

Sugiarto, Agus. (2005). *Manajemen Kearsipan Modern*. Gava Media. Yogyakarta.

Wahyuningtyas, E., dan Ramdhani, A. (2016). *Mewujudkan Good Governance melalui Aplikasi E-budgeting: Studi Kasus pada Pemerintah Kabupaten Karawang*. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 20(1), 77-94.

Wursanto, I. (1991). *Kearsipan*. Kanisius.

