

DAFTAR PUSTAKA

Barata, A. A (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.

Semil, Nurmah. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Prenadamedia Group.

Yuningsih, T. (2013). *Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah Teoritis*. *Dialogue*. JIAKP,1(1),2004-117.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menteri Pemberdayaan Aparatur 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.

