

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agustino, Leo. 2020. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- BPS Kabupaten Pesisir Selatan. 2018. *Kabupaten Pesisir Selatan Dalam Angka Pesisir Selatan Regency in .Figures 2018*. Painan: BPS Kabupaten Pesisir Selatan.
- Chatab, N. 1996. *Panduan Penerapan dan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9000*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Keban, Yeremias T. 2019. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Maleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Priyadi, G. 1996. *Menerapkan SNI Seri 9000: ISO 9000 (Series) Produk Manufakturing*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Purnamasari, Evita P. 2015. *Panduan Menyusun Standard Operating Procedure (SOP)*. Yogyakarta: Kobis.
- Raharjo, Muhamad Mu'iz dan R.B., Icut. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV, Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Medpressindo.

### Dokumen

- Lampiran Penetapan Nama-Nama SOP di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2016.

## Internet

Juniawan, Muhammad Ridho. 2014. Analisis Perbandingan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelayanan Terpadu dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan (Online)*. Volume 2. Nomor 2. (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2DOC/2014-2-01505-HM%20Bab2001.doc>). diakses 24 November 2019.

Solikhan, Ahmad dan Emmita Devi Hari Putri. 2014. Upaya Meningkatkan ran Dalam Melayani Tamu di Jogjakarta Plaza Hotel. *Jurnal Khasanah Ilmu (Online)*. Volume V. Nomor 1. (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2DOC/2014-2-01505-HM%20Bab2001.doc>). diakses 24 November 2019.

## Skripsi

A.M Burhani, M. Luthfi Munzir. (2009). *Implementasi Kebijakan Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA) Kota Padang Dalam Pengentasan Kemiskinan di Kota Padang (Studi Pada Program Bantuan Dana Usaha Tahun 2008-2009)* Padang: Universitas Andalas.

## Undang-Undang dan Peraturan

Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Tata Kerja dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian.

Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 36 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2016-2021.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.