

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Agus Jaya. 2016. *Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara.
- Atmoko, Tjipto. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad, Bandung.
- Andi, Prastowo. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Dwiyanto, Agus. 1999. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIPOL UGM Yogyakarta.
- Insani, itsyadi.2016. *Standard Operating Procedures (SOP)*. Depok: Huta Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*.Jakarta:Mandar Maju
- Irwan, Irmawati. 2009. *Implementasi Kebijakan Sisduk Dalam Pemberdayaan Masyarakat di Kabupaten Takalar*. Tesis. Program Pascasarjana – Unhas. Makassar.
- Lestari, Eka, Desyana. 2016. *Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kota Bontang*. Fakultas Ilmu social dan ilmu politik. Jurusan Administrasi Negara. UniversitasMulawarman Samarinda. Jurnal
- Moekijat, M. 2008. *Penerapan Produktivitas dalam Organisasi*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Puspitasari, Dian. 2014. *Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu (Studi Pada Disperindag dan Dispendukcapil Kota Malang)*. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya Malang. Jurnal
- Rismayanti, N. (2016). *Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa*
- Rachman Adhikara. 2016. *Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan*. Jurnal Administrasi Negara Vol 4 No 2

- Rospianti, Ayu. Kadir, Abdul. dan BB, Suriyani. 2019. *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pembuatan Paspor (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari)*. Universitas Halu Oleo: Jurnal Rezpublica
- Septiandika V. 2023. *Penyelenggaraan Good Village Governance Melalui Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik di Desa Tamansari, Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo*. Jurnal Ilmiah. Vol. 06, No. 02.
- Tumnusa, Arsul, 2016. *Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pembuatan kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Lempake Kota Samarinda Utara*, Jurnal Administrasi Negara, Vol 4 No 4.

Buku

- Dunn, William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* (Edisi Kedua, Cetakan Kelima). Gadjra Mada University : Yogyakarta.
- Ekotama, Suryana. 2011. *Cara Mudah Bikin SOP Agar Bisnis Lebih Praktis*. MediaPressindo: Yogyakarta
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta: Gaya Media.
- Purnamasari, P evita. 2015. *Panduan Menyusun SOP (standard Operating Procedure)*. Kobis: Yogyakarta
- Sailendra, A. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*, Cetakan pertama. Yogyakarta: Trans Idea Publishing
- Sudjarwo. 2004. *Buku Pintar Kependudukan*. Grasindo. Jakarta

Dokumen

- Keputusan Walikota Kota Malang Nomor 106 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor. 12 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kabupaten/Kota