

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Kurniawan 2005. *Tranformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudishtira
- Dwiyanto, Agus (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gamapress.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lembaga Administrasi Negara.2004.*System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara.*
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, *Penyusunan Standar Operating Procedure*, Jakarta,LAN, 2005.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta, LAN, 2006.
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- Moleong Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

Peraturan – Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan.

Undang –Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Internet

<https://ngalam.co/2015/12/30/profil-kecamatan-klojen-malang/>

<https://fdokumen.com/document/pemerintah-kota-malang-keterangan-asal-usul-standar-operasional-prosedur.html>