

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Agus Dwiyanto. 2017. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi.
- Annie Sailendra. 2015. Langkah-langkah Praktis Membuat SOP. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Arista Atmadjati. 2018. Layanan Prima dan Praktik Saat ini. Yogyakarta: Deepublish.
- B. Winarno. 2012. Kebijakan Publik: teori, proses, dan studi kasus. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Dwiyanto, A.2006.MewujudkanGoodGovernanczMelayani Publik.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kasmad, Rulinawati. 2014. Analisis Jaringan Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Implementasi Kebijakan
- Moenir. H.A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi, Deddy. 2016. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.

### **Jurnal :**

- Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati, Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Voll. No.5 Maret 2012.
- B Mustafa dan Yuyu Yulia, Memenuhi Harapan Pengguna tentang Layanan Prima Perpustakaan Melalui Penerapan SOP (Standard Operation Procedure) Digital, Jurnal Pustakawan Indonesia, vol. 7 No. 1, artikel diakses tanggal 27 Agustus 2020.
- Muhammad, Nadjib. 2012. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Studi tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta pada Kantor Catatan Sipil Kota

Surabaya. Thesis. Surabaya: IAIN Sunan Ampel Surabaya. Diakses pada 26 Maret 2020.

**Undang-Undang :**

Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat No 1 2013 tentang *Pelayanan Publik*