

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D. 2021. *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Bengkel Auto Daka Ponorogo* (Skripsi). Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. (<https://etheses.iainponorogo.ac.id/16325/1/210717178%20DWI%20AGUSTINA%20EKONOMI%20SYARIAH%20.pdf>, di akses pada 18 November 2025)
- keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik,
- Kuswati, R. E. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul* [Skripsi]. Universitas Negeri Yogyakarta. ([https://eprints.uny.ac.id/56050/1/29.SKRIPTSI%20FULL\\_RATNA%20ESA%20KUSWATI\\_12402241050.pdf](https://eprints.uny.ac.id/56050/1/29.SKRIPTSI%20FULL_RATNA%20ESA%20KUSWATI_12402241050.pdf), di akses pada 18 November 2025)
- Mahmudi. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. *Administrasi Publik*, 13(3), 27. ([file:///C:/Users/user/Downloads/Pedoman AUTP 2017.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Pedoman_AUTP_2017.pdf) di akses pada Senin 22 September 2025)
- Maningkue, R. L., Sambiran, S., & Sumampow, I. 2022. Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Governance*, 2(1), 2022. (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/40347%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/40347/36134>, di akses pada Senin 22 September 2025)
- Pertiwi, S.D., Murti, I. 2024. Kualitas Pelayanan Terpadu Pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Sidoarjo Integrated Service Quality In The Implementation Of Public Service Malls Sidoarjo City. *Jurnal Kemitraan Masyarakat*, 1(2), 1–5. (<https://pkm.lpkd.or.id/index.php/JKM/article/view/156%0Ahttps://pkm.lpkd.or.id/index.php/JKM/article/download/156/169>, di akses pada senin 06 Oktober 2025)

- Rauf, R., & Maulidiah, S. 2015. *Pemerintahan Desa*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.  
(<https://repository.uir.ac.id/1997/1/pemerintahan%20desa%20pdf.pdf>, di akses pada 09 desember 2025)
- Rismayanti, N. 2018. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar]. Perpustakaan Digital Universitas Muhammadiyah Makassar.  
([https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/5479-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/5479-Full_Text.pdf), di akses pada 18 November 2025)
- Sugiman. 2018. *Pemerintahan Desa*. Binamulia Hukum, 7(1). Universitas Suryadarma. (<https://www.neliti.com/publications/275406/pemerintahan-desa>, di akses pada selasa 18 November 2025)
- Sugiyono. 2018. Analisis Data Kualitatif Model Spradley (Etnografi). *Research Gate, March*, 1–9.
- Umiyati. 2021. *ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA KARYAWAN BENGKEL AUTO DAKAR PONOROGO*. 4(1), 6.
- Ummah, M. S. 2019. Pelayanan Publik. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).  
([http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regs-ciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regs-ciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI), di akses pada senin 06 Oktober 2025)
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan Standar Operasional Prosedur (SOP)
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Zikriana. 2016. *Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan frontliner pada bank sumsel babel kantor kas pgri palembang.*

