

DAFTAR PUSTAKA

- Istri Ngurah Dyah Prami, N. P. (2021, Juni). Pengaruh SOP Terhadap Kualitas Pelayanan Room Attendant Pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak. *Management Studies*, 107-120.
- Abdussamad, Y. (2016). Sistem Pelayanan Administrasi. (D. F. Bisnis, Ed.)
- Agustini, M. E. (2019, Agustus). Peran Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Dalam Bemeberikan Pelayanan Pada Masyarakat Desa Legian. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* , 279-291.
- Andayani, M. (2019, November). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* , 704-713.
- As'ad. (1991). Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikolog Industri. *Alumni*.
- Atmoko, T. (2012). Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah .
- Azizah, L. (2022, September). Apa itu SOP ? Pengertian, Fungsi dan manfaatnya.
- Birokrasi, K. P. (2017-2018). *Online Public Access Catalog Perpustakaan Kementrian PANRB*. Retrieved from Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP 25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan2: <https://perpus.menpan.go.id/opac/detail-opac?id=2626>
- Budihardjo, M. (2014). Panduan praktis menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur).

- Darmono. (2013, Januari 18). Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi.
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing. *Artikel Ilmiah Jurnal Agora*, 6, No. 1.
- Hasan, M. I. (2008). Analisis Data Penelitian dengan Statistik .
- Hasibuan, M. S. (2016). *Organisasi dan motivasi : Dasar peningkatan produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara .
- Herwin Tri Munardi, T. D. (2021, Agustus). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Arastirma* , 1, no. 2, 336-346.
- Kasih Rahayu, E. S. (2018, Julli). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Pemberian Upah terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri). *Jurnal Mutiara Madani*, 06 No. 2, 182-192.
- Laksmi. (2008). *Manajemen Perkantoran Modern*, 28.
- Monika, M. (2016). Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus).
- Nur'aini Marzani, D. D. (2017, September). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar mas land. Tbk Tangerang . 5, No. 3.
- Nurrizati, F. R. (2017, Maret). Penegrtian SOP. *Pembuatan Standar Operating Procedur (SOP) Arsip Dinamis Aktif di Unit Procerument & Logistic Staff, Proyek Indarung VI PT Semen Padang*, 5, No. 1, Seri D, 287-300.
- Oetomo, B. &. (2011). The effect of job motivation, work environment and leadership on organizational citizenship behavior, job satisfaction and public service

quality in Magetan. *World Academy of Science, Engineering and Technology* , 192-200.

Oetomo, B. d. (2011). Worl Academy of Science, Engineering and Technology. *The Effect Of Job Motivation, Work Environment and Leadership on Organizational Citizenship Behavior*.

Pasalog, H. (2007). Teori Administrasi Publik.

Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. (2012, Juni 21). Retrieved from Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132829/permen-pan-rb-no-35-tahun-2012>

Rabbani, A. (2023). *Pengertian Lingkungan Kerja, Jenis, Pengaruh, Manfaat, Faktor dan Indikatornya* . Retrieved from Sosial 79: <https://www.sosial79.com/2020/10/pengertian-lingkungan-kerja-jenis.html>

Sahlan, S. S. (2019, Juli). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. *Jurnal Akutual STIE Trisna Negara*, 17 No. 1, 36-40.

Sani, A. (2021, Maret). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *Jurnal Bestari*, 1. No. 2 , 38-52.

Situmorang, M. (2018). Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Kantor Kecamatan Medan Baru.

Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). Mudah Menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur). *Peneba Piala*.

Sunyoto. (2011). Analisis Regresi untuk uji hipotesis. *Caps*.

- Survei Kepuasan Masyarakat Sesuai Permenpan 14 Tahun 2017*. (2019, 02 10). Retrieved from Survei Kepuasan Masyarakat Sesuai Permenpan 14 Tahun 2017:<https://biroorganisasi.sumbarprov.go.id/home/news/15-survei-kepuasan-masyarakat-sesuai-permenpan-14-tahun-2017.html>
- Syaiful Amin, H. S. (2018, Agustus). Lingkungan Kerja dan Motivasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan Kantor Kecamatan Ketapang Sampang. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 7 No. 6, 78-87.
- Syamsudin Arnasik, E. F. (2017, Desember). Pengaruh Aksebelitas Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPR syariah al-madinah Kota Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 17 No. 3, 227-236.
- Tanzeh, A. (2009). Pengantar Motode Penelitian. *Teras*.
- Wijana. (2002). *Manajemen Dana Pensiun*. Jakarta.