

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal

- Agustini, Grashinta, A., Putra, S., Sukarman, Guampe, F. A., Akbar, J. S., Lubis, M. A., Maryati, I., Ririnisahawaitun, Mesra, R., Sari, M. N., Tuerah, P. R., Rahmadhani, M. V., & Rulangg, R. (2023). METODE PENELITIAN KUANTITATIF : Teori dan Penerapan Praktis Analisis Data berbasis Studi Kasus. In M. P. Irmayanti, S.Pd. (Ed.), *PT Sonpedia Publishing Indonesia* (Issue May 2024). [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)
- Amal, S., Mahsyar, A., & Efliansya, P. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(3), 748.
- Anugrah, D. A., Triadi, A., Azryan, K., Riansyah, R., & Hidayat, R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Dengan Metode Skm. *INFOTECH Journal*, 9(2), 658–663. <https://doi.org/10.31949/infotech.v9i2.7608>
- Anugrainsa, Y. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat. *Jurnal TAMBORA*, 6(3), 171–183. <https://doi.org/10.36761/jt.v6i3.2097>
- Arafazira. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( PTSP ) pada

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. *Journal of Social Politics and Public Administration*, 1, 68–75.

Azizah, D. H. N., Afiffudin, & Suyeno. (2020). MEMPERMUDAH AKSES PELAYANAN PUBLIK ( Studi Kasus pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Madiun ) Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Malang , Jl . MT Haryono 193 Malang , 65144 , Indonesia LPPM Unisma Jl . MT Har. *Respon Publok*, 14(1), 12–18.

Bekti, S. M. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Gesikan. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, Vol.2, No.(2963–5446), 43–59.

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Dwi, I., Nurhaeni, A., & Zulaechah, Z. A. (2023). Pengaruh Penerapan Prinsip Prinsip Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Samsat Banyumas. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 1–11. <https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/74139>

Engdaw, B. D. (2020). The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city. *International Journal of Public Administration*, 43(7), 644–654. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644520>

Fanani, A. F., Iqbal, M. M., Astutik, W., & Lestari, Y. (2020). Kepemimpinan

Transformasional Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(2), 84. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n2.p84-90>

Faqih, T., & Suwarno, S. (2024). Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Bagian Umum Dan Surat-Menyurat Sekretariat Daerah Kota Kediri. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 8(1), 123–135. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v8i1.5596>

Fitriani, V., Samal, A. L., & Lundeto, A. (2020). Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara. *Journal of Islamic Education Policy*, 5(2), 121–139. <https://doi.org/10.30984/jiep.v5i2.1353>

Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>

Ginting, L. M., Susanti, E., & Sumaryana, A. (2018). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Responsive*, 1(2), h.47.

Haerana, & Burhanuddin. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik* (I. Malik (ed.); Pertama, Issue 112). Widina Bhakti Persada Bandung.

Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, 3(1), 20–38.

- Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalhah, S. Z., Ratnaningsih, P. W., & E, A. A. M. S. (2022). Media penelitian kualitatif. In *Jurnal EQUILIBRIUM* (Vol. 5, Issue January). <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Ichsan, I., & Ali, A. (2020). Metode Pengumpulan Data Penelitian Musik Berbasis Observasi Auditif. *Musikolastika: Jurnal Pertunjukan Dan Pendidikan Musik*, 2(2), 85–93. <https://doi.org/10.24036/musikolastika.v2i2.48>
- Ilieva, G., Yankova, T., Ruseva, M., Dzhabarova, Y., Zhekova, V., Klisarova-Belcheva, S., Mollova, T., & Dimitrov, A. (2024). Factors Influencing User Perception and Adoption of E-Government Services. *Administrative Sciences*, 14(3). <https://doi.org/10.3390/admsci14030054>
- Imamah, Nursiah, Achwan, M. Z., Syahputra, F. D., & Sarie, R. F. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hypermart Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 3(02). <https://doi.org/10.57084/jmb.v3i02.886>
- Jihan, N. S., Maksudi, B. I., & Purnmasari, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(1), 79–88. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i1.1708>
- Ketut Sudana, I., Luh Putu Yesy Anggreni, N., & Putu Eka Indrawan, i. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan. *Universitas PGRI Mahadewa Indonesia*, 22(2), 555–561. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5574445>

- Kiptiyah, M., Pudyarningsih, A. R., & Oktafiah, Y. (2019). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). *Jurnal EMA*, 4(1), 30–37. <https://doi.org/10.47335/ema.v4i1.36>
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019a). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019b). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Madjid, L., Karundeng, D. R., & Suyanto, M. A. (2023). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS. 2, 558–566.
- Mamik. (2016). *Metode Kualitatif* (Vol. 4, Issue 1).
- Manguntara, L., & Cahyadi, A. (2022). Peran Pemimpin dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Holimombo Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(9), 1087–1093.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, J. S. (2014). Qualitative Data Analysis. In *SAGE Publications*. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080>

/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/

- Mulasari, H., & Suratman, B. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(1), 198–210. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n1.p198-210>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. *Umsida Press*, 1–112.
- Novian, E., Hadi, E. D., & Elita, Y. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Pengadilan Negeri Bengkulu. *Student Journal of Business and ...*, 5. <https://ejournal.unib.ac.id/sjbm/article/view/33185>
- Nugroho, A. P. (2022). Metode Penelitian Ilmu Sosial (Metode Pengumpulan Data). In [Http://Repository.Uin-Malang.Ac.Id/](http://Repository.Uin-Malang.Ac.Id/) (Issue 01).
- Nurhuda, A., Firmansyah, F., & Napis, M. S. H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1), 76–89. <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i1.330>
- Ochoa-Rico, M. S., Río, J. A. J. del, Romero-Subia, J. F., & Vergara-Romero, A. (2024). Study of Citizen Satisfaction in Rural Versus Urban Areas in Public Services: Perspective of a Multi-group Analysis. *Social Indicators Research*, 171(1), 87–110. <https://doi.org/10.1007/s11205-023-03242-2>

- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Paputungan, M., Wisiastini, N. M. A., & Telagawati, N. L. W. S. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(2), 446–456. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i2.676>
- Permendagri. (2006). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Peraturan.Bpk.Go.Id*, 122(1995), 25–27.
- prabawati indah, & meirinawati. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen'S Charter. *Administrasi Publik*, 12(1412–7040), 1–10.
- Psomas, E., Bouranta, N., Koemtzi, M., & Keramida, E. (2024). Determining the impact of service quality on citizens' satisfaction and the role of citizens' demographics. The case of the Greek citizen's service centers. *TQM Journal*, 36(7), 1917–1935. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2019-0274>
- Rahanyamtel, I. R., Rengifurwarin, Z. A., & Rahanra, I. (2023). Analisis Kualitas Pegawai Front Office Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Di Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(1), 267–277. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3755>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M.

(2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Rusandi, & Muhammad Rusli. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48–60. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>

Salsabila Saida, D., Muchsin, S., & Putra, L. R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu). *Jurnal Respon Publik*, 17(9), 71–79.

Soegiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Sohail, M. S., & Hasan, M. (2021). Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*, 17(1), 54–66. <https://doi.org/10.1108/LTHE-08-2020-0016>

Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>

Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>

Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan



Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.

Susandri, J. (n.d.). *REFORMASI BIROKRASI DI INDONESIA ( Studi Kasus Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( PATEN ) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak ) Oleh*. 1–15.

Yasin, M., Garancang, S., & Hamzah, A. A. (2024). Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*, 4.

Yusra, Z., Zulkarnain, R., & Sofino, S. (2021). Pengelolaan Lkp Pada Masa Pendmik Covid-19. *Journal Of Lifelong Learning*, 4(1), 15–22. <https://doi.org/10.33369/joll.4.1.15-22>

Yustanto, M. N. U., & Patria, E. (2019). *2019 ROLE OF NOTARY IN IMPLEMENTING PERMENDAGRI NO . 138 / 2017 CONCERNING THE IMPLEMENTATION OF ONE DOOR INTEGRATED SERVICES THROUGH ONLINE SUBMISSION IN SEMARANG*. 18(4), 82–88.

### **Lain-lain**

JDIH BPK. *UU No. 25 Tahun 2009*. Database Peraturan | JDIH BPK. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Sibawor.org. (2024, July 25). *Wajah Baru PTSP Kantor Kemenag Banyumas Mempermudah Layanan Publik*. Sibawor.org; humas sibawor.

<https://sibawor.org/v2/berita/detail/wajah-baru-ptsp-kantor-kemenag-banyumas-mempermudah-layanan-publik>

Kemenag, I. (2017). *Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama*. Itjen.kemenag.go.id.  
<https://jdih.kemenag.go.id/regulation/read?id=1565&t=Standar+Pelayanan+Pada+Kementerian+Agama>

Permendagri. (2006). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. *Peraturan.Bpk.Go.Id*, 122(1995), 25–27.

