

DAFTAR RUJUKAN

- Akib, Haedar. Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa dan Bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik* 1, no. 1. 2010.
- Almahdali, Humairah, and Ahmad Rosandi Sakir. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sirimau Kota Ambon. *Jurnal Perkembangan Kajian Sosial* 1, no. 1. 2024.
- Amrullah, rifqi nashrul fuad, and Ahmadi Ahmadi. Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di MTsN 1 Ponorogo). *Jurnal Excelencia* 2, no. 2. 2022.
- Andriani, Nanu, and Manarul Hidayat. Pengelolaan Administrasi Sekolah. *Jurnal Pelita Nusantara* 1, no. 2 2. 2023.
- Ariyani, emma dwi. Penerapan Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Politeknik Manufaktur Negeri Bandung. *Jurnal Ilmu Adminitrasi* 7, no. 1. 2010.
- Daryanto, H.M. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.
- Faridah, Ida, and Arwa Fatimatuz Zuhro. 2023. Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Madrasah. *Jurnal Nusantara* 10, no. 3. 2023.
- Fiantika, Feny Rita, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi. 2022.
- Fitri, Agus Zaenul. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Malang: Madani. 2022.
- Fitri Rahmadana, Muhammad, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-Angin, John Refelio, Moch Yusuf Tojiri, Valentine Siagian, And Nur Arif Nugraha. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis. 2020.
- Gulo, Titi rawati, Rosalia Mendrofa, and Elazhari. 2024. Implementasi Kebijakan Publik Serta Terhadap Kepentingan Publik Berdasarkan Teori Administrasi Negara Saat Ini. *Journal Genta Mulia* 15, no. 1. 2024.
- Hadijaya, Yusuf. *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing. 2012.
- Hardani, nur hikmatul Auliya, Helmina Andriani, roushandy asri Fardani, Jumari Ustiawati, evi fatmi Utami, dhika juliana Sukmana, and ria rohmatul Istiqomah. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu. 2020.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. 2018.
- Kasmir. *Customer Services Excellent: Teori Dan Praktik*. Depok: PT Rajagrafindo

- Persada. 2018.
- Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pada Kementrian Agama, Pub. L. No. 90.
- Mahmud, Melizubaida. *Analisis Kebijakan Pendidikan*. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi. 2024.
- Mamonto, Novan, Ismail Sumampouw, and Gustaf Undap. 2018. Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 Studi Desa Ongkaw II Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan. *Eksekutif* 1, no. 1. 2018.
- Masruroh, Nurholifatu, and Wisudani Rahmaningtyas. 2020. Penggunaan Model Servqual untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan.” *Economic Education Analysis Journal* 9, no. 2. 2020.
- Maulidah, Nur Alifatus. Analisis Kualitas Pegawai Front Office dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. UIN Sunan Ampel Surabaya. 2021.
- Moleong, lexy j. *Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2008.
- Mulyasa. *Implementasi Kurikulum Satuan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2010.
- Munjin, R Akhmad, & Sri Murti Dewi. 2024. Kualitas Pelayanan Administrasi. *Jurnal Karimah Tauhid* 3, no.2. 2024.
- Nurochim. *Administrasi Pendidikan*. Bekasi: Gramata Publishing. 2016.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementrian Agama.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- PERMENDAGRI, Pub. L. No. 138 (2017).
- Piliang, Astri Sukriani, Izatul Hasanah, Ahmad Sabri, & Rully Hidayatullah. Analisis Administrasi Keuangan Sekolah Di Era Society 5.0. *Lencana* 3, no.1. 2025.
- Purwanto, Ngalim. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2017.
- Rahmadani, Anissa, Rizka Rahman Tanjung, &Windi Melisa. 2024. Konsep Administrasi Pendidikan. *Jurnal Dewantara* 3, no. 3. 2024.
- Ratnasari, Dwi, Olivia Kartika Putri, Halimatul Ulfa, & Rofiq Hifayat. Manajemen Layanan Khusus Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MI Al-Fattah.

Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia 1, no. 2. 2024.

- Sahide, Muhammad Alif K. *Buku Ajar Metodologi Sosial: Keahlian Minimum Untuk Teknik Penulisan Ilmiah*. Makassar: Fakultas Kehutanan Universitas Hasanuddin. 2019.
- Saidi, Muhammad, dkk. Implementasi Kebijakan Pengadaan Tanah Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2012. *Jurnal Inovasi dan Kebijakan Publik* 4, no. 2. 2021.
- Sailendra, Annie. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Jogjakarta: Trans Idea Publishing. 2015.
- Salsabilla. Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus. UIN Raden Intan Lampung. 2024.
- Sinollah & Masruro. 2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika* 4, no. 1. 2019.
- Subandi, Elmi Rahmawati, & Hasanah Inayati. Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, Tujuan, Manfaat Dan Penerapan.” *Jurnal Media Akademik* 2, no. 6. 2024.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2021.
- Suhendra, & Raden Roro Suci Nurdianti. Penggunaan Metode Servqual Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan. *Indonesian Journal of Primary Education* 2, no. 2. 2018.
- Sutha, Diah Wijayanti. *Administrasi Perkantoran*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka. 2018.
- Triwijayanti, Nobita, Herry Sanoto & Mila Paseleng. Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. *Jurnal Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* 12, no. 1. 2022.
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).
- Wati, Windha Trisetya, Imelda Aprileny, & Jayanti Apri Emarawati. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan the Media Hotel & Towers Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 17, no. 02. 2020.