

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses (Terjemahan) Edisi Kedelapan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Ibrahim. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Makmur, S. (2008). *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Murhaban, & Adnan. (2020). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Aceh: Sefa Bumi Persada.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, D. J., & Garnida, A. (2013). *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesionalisme*. Bandung: Alfabeta.
- Purnia, D. S., & Alawiyah, T. (2020). *Metode Penelitian; Strategi Menyusun Tugas Akhir*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ravianto, J. (2014). *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta: BInaman Aksara.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. CV Budi Utama.

- Sedarmayanti. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soekanto, S. (2009). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi: Kaidah Perilaku Alih Bahasa Magdalena Jamin*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2018). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenada Media Grup.

Jurnal dan Artikel:

- Anisa, D. L., Norlaili, L., Shurur, M., Maulidia, R. N., & Ma'arif, S. (2019). Efektivitas pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat Di kementerian Agama Kabupaten Jombang. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 84-101.
- Anjani, T., Lukman, S., & Rowa, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. *Visioner*, 245-254.
- Ismaya, N., Mustafa, L. O., & Jopang. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Diukur dengan Pendekatan Teori Sistem Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Buton Utara. *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 99-107.

Ismayanti, L. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 290-300.

Iqlima Nurfadhila (2022). Efektivitas Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di Masa Covid-19 Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banggai Laut. Skripsi. Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta

Saputra, E. D., Sa'id, S., Mewati, S., & A, L. N. (2020). Manajemen pelayanan terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Administrasi Di Kantor kementerian Agama kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi pendidikan Islam*, 78-87.

Syafrial, Haskar, E., & Gusman, E. (2023). Mekanisme, Tantangan, Dan Solusi pelaksanaan Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. *Otentik Lau Journal*, 206-219.

Dokumen-dokumen:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.