

**ANALISIS KUALITAS PEGAWAI *FRONT OFFICE* DALAM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MOJOKERTO**

**SKRIPSI**



Oleh:  
**NUR ALIFATUS MAULIDIYAH**  
**D93217066**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN AGAMA ISLAM  
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : NUR ALIFATUS MAULIDIYAH  
NIM : D93217066  
PRODI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PEGAWAI FRONT OFFICE DALAM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU (PTSP) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN MOJOKERTO

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya peneliti sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sebelumnya

Surabaya, 15 Juni 2021  
Yang Bersangkutan



Nur Alifatus Maulidiyah

## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh

NAMA : NUR ALIFATUS MAULIDIYAH  
NIM : D93217066  
PRODI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PEGAWAI FRONT OFFICE DALAM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU (PTSP) DI KANTOR KEMERNTERIAN AGAMA  
KABUPATEN MOJOKERTO

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 15 Juni 2021

Pembimbing I



**Dr. Lilik Huriyah, M.Pd.I**  
NIP. 198002102011012005

Pembimbing II



**Nur Fitriatin, S.Ag, M.Ed, Ph.D**  
NIP. 196701121997032001

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Nur Alifatus Maulidiyah ini telah di pertahankan di depan  
Tim Penguji Skripsi

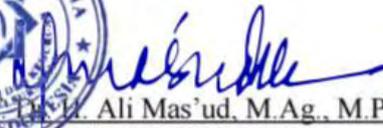
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Surabaya, 29 Juni 2021

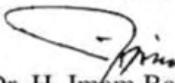
Mengesahkan,

Dekan

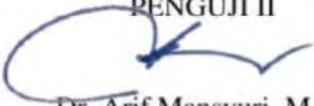


  
Ali Mas'ud, M.Ag., M.Pd  
NIP. 19630123199031002

PENGUJI I

  
Prof. Dr. H. Imam Bawani, MA.  
NIP. 195208121980031006

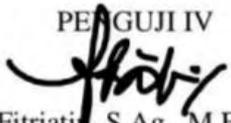
PENGUJI II

  
Dr. Arif Mansyuri, M.Pd  
NIP. 197903302014111001

PENGUJI III

  
Dr. Lilik Haryah, M.Pd.I  
NIP. 198002102011012005

PENGUJI IV

  
Nur Fitriati, S.Ag., M.Ed, Ph.D  
NIP. 196701121997032001

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



### KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

#### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nur Alifatus Maulidiyah  
NIM : D93217066  
Fakultas/Jurusan : Tarbiyah dan Keguruan/Pendidikan Islam/MPI  
E-mail address : nuralifatusm@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

ANALISIS KUALITAS PEGAWAI *FRONT OFFICE* DALAM PENYELENGGARAAN

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA

KABUPATEN MOJOKERTO

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 29 Juni 2021

Penulis

(Nur Alifatus Maulidiyah)





2. Wawancara.....	51
3. Dokumentasi .....	52
E. Teknik Analisis Data .....	53
1. Reduksi Data .....	53
2. Penyajian Data .....	54
3. Penarikan Kesimpulan .....	54
F. Keabsahan Data .....	55
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Subjek.....	57
1. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto .....	58
2. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto .....	59
B. Hasil Penelitian.....	61
1. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto .....	61
2. Kualitas Pegawai <i>Front Office</i> di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.....	65
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan <i>Front Office</i> di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto .....	74
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
1. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto .....	80
2. Kualitas Pe <i>Front Office</i> di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto .....	83
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan <i>Front Office</i> di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto .....	88
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>















Adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diharapkan dapat memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau serta memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.<sup>10</sup> Dengan didirikannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan menghadirkan *front office* sebagai area depan sebuah pusat informasi suatu lembaga yang bertugas pertama kali melayani masyarakat atau penerima layanan.<sup>11</sup> Pegawai *front office* akan menerima pertanyaan atau memberi informasi yang dibutuhkan masyarakat di lembaga tersebut. *Front office* memiliki peranan yang sangat penting dan berpengaruh terhadap jalannya operasional lembaga. Selain itu, dengan hadirnya *front office* menjadi salah satu cara dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia bidang pelayanan.

Terdapat berbagai instansi pemerintah yang telah mendirikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan, salah satunya pada tingkat Kementerian Agama. Disampaikannya oleh Kepala Sub Bagian Umum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur bahwa hingga saat ini sudah ada PTSP di 14 Kantor Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan melalui sistem komputerisasi kepada masyarakat. Adapun wilayah yang sudah menjalankan PTSP diantaranya Kantor Kementerian Agama Batu,

---

<sup>10</sup> Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)", *Administrative Law & Governance Journal*, Vol 2 Issue 1, (Maret 2019): 145.

<sup>11</sup> Pengadaan (*Eprocurement*), "Tugas dan Peran *Front Office Department* (Dari Level Staff Sampai Manager)" *Pengadaan (Eprocurement)*, Mei 3; 2020, diakses pada Desember 7, 2020 <https://www.pengadaan.web.id/2020/05/tugas-dan-peran-front-office-department.html?m=1>



dengan terfokus pada pelayanan yang dilakukan oleh *front office* terkait pelayanan legalisir ijazah di Seksi Pendidikan Madrasah.

Terdapat beberapa penelitian terkait kualitas pelayanan PTSP di berbagai instansi, antara lain: (1) Analisis Kualitas Pelayanan Di Badan Penanaman Modal Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini mengatakan bahwa kesesuaian antara kualitas pelayanan dan ekspektasi masyarakat dapat terpenuhi dengan persentase sebesar 54% atau sebanyak 54 responden; (2) Kualitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Surabaya dikatakan baik, karena telah memenuhi lima dimensi berdasarkan teori dari Zethaml; (3) Kualitas Pelayanan *One Day Service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Pesanggahan Kota Administrasi Jakarta Selatan. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa PTSP Kecamatan Pesanggahan belum siap untuk melaksanakan program pelayanan *One Day Service*, jika dilihat dari segi ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Namun, jika dilihat dari fasilitas, sikap pegawai, dan penampilan pegawai dapat dikatakan baik karena mendapatkan persentase sebesar 70% keatas.

Dari ketiga penelitian tersebut, peneliti tidak menemukan penelitian tentang kualitas pelayanan *front office*, hanya saja ketiga penelitian terdahulu diatas meneliti bagian PTSP di berbagai instansi pemerintah. Namun belum ditemukan penelitian di instansi Kementerian Agama.













- c. Jenis penelitian Nurul Ashaiyah yaitu menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.
- d. Fokus penelitian Nurul Ashariyah hanya terfokus pada kualitas pelayanan. Sedangkan penelitian ini terfokus pada kualitas pelayanan *front office* dan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

2. Penelitian yang dilakukan oleh Khulasotul Wafiyah mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya pada tahun 2018 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Satu Pintu Di Dinas Pendidikan Kota Surabaya”. Penelitian dari saudari Khulasotul Wafiyah berlokasi di lembaga Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Persamaan penelitian Khulasotul Wafiyah dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan dan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Namun selain adanya persamaan, ada pula perbedaannya, sebagai berikut:

- a. Teori yang digunakan oleh Khulasotul Wafiyah yaitu teori pelaksanaan satu pintu, kualitas pelayanan, dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Sedangkan penelitian ini menggunakan teori dari Fitzsimmons.
- b. Lokasi penelitian Khulasotul Wafiyah di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Sedangkan penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.

c. Fokus penelitian Khulasotul Wafiyah yaitu pelaksanaan satu pintu, kualitas pelayanan, dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Sedangkan fokus penelitian ini yaitu kualitas pelayanan *front office* dan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

3. Penelitian dari saudari Ika Dewi Safitri yang berjudul “Kualitas Pelayanan *One Day Service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Pesangahan Kota Administrasi Jakarta Selatan” mahasiswa Universitas Ageng Tirtayasa Serang, Banten. Melakukan penelitian pada tahun 2018. Adapun perbedaannya antara lain:

a. Teori yang digunakan oleh Ika Dewi Safitri yaitu Parasuraman. Sedangkan penelitian ini menggunakan teori dari Fitzsmmons.

b. Lokasi penelitian Ika Dewi Safitri di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Pesangahan Kota Administrasi Jakarta Selatan. Sedangkan penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.

c. Jenis penelitian Ika Dewi Safitri menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

d. Penelitian Ika Dewi Safitri berfokus pada kualitas pelayanan *One Day Service*. Sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan *front office* dan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.









menerima dan memverifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima kepada layanan, dan menyerahkan dokumen perizinan atau non perizinan yang telah selesai kepada penerima layanan. Selain itu pegawai *front office* juga menyusun laporan surat masuk dan surat keluar yang dilakukan setiap tahun. Laporan surat tersebut merupakan hasil dari rekapitulasi surat masuk dan surat keluar setiap bulan.

*Front office* menentukan keberhasilan pelayanan karena kesan pertama dan terakhir penerima layanan terletak pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai *front office*. Pegawai *front office* harus memiliki pemahaman tentang informasi yang disampaikan, memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan, memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik agar informasi yang disampaikan dapat diterima oleh masyarakat atau penerima layanan.

### **3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut beberapa ahli. Diantaranya faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Nangoi:

#### **a. Kepemimpinan**

Kepemimpinan dalam diri pegawai *front office* perlu dibangun agar memiliki motivasi kerja yang tinggi, sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk































diterapkan wajib digunakan sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan. Rancangan standar pelayanan paling sedikit memuat komponen-komponen sebagai berikut:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya atau tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Jumlah pelaksana
- j. Pengawasan internal
- k. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- l. Jaminan pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana

Pelayanan disebut sangat baik apabila sesuai dengan standar pelayanan yang telah dimiliki oleh lembaga yang dapat menjadi ukuran













6. Kemampuan pegawai *front office*, yaitu tingkat keahlian yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu
8. Keadilan mendapatkan layanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan pegawai *front office*, yaitu sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu kesesuaian yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
11. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksana waktu pelayanan sesuai yang telah ditetapkan
12. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur agar dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
13. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan PTSP atau sarana yang digunakan, agar masyarakat merasa aman dalam melakukan pelayanan dan tidak ada resiko yang diakibatkan oleh pelaksanaan pelayanan.













































































- 3) Foto copy ijazah yang akan disahkan dan sudah dilegalisir oleh madrasah paling banyak sepuluh lembar, ditambah satu lembar sebagai arsip

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto perlu memperhatikan tingkat pencapaian sebagai berikut:

- 1) Persyaratan, sistem, dan prosedur

Persyaratan pelayanan legalisir ijazah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu telah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan disana. Sistem dan prosedurnya tidak mempersulit masyarakat. Karena masyarakat hanya menyerahkan berkasnya dan mengisi formulir legalisir ijazah bermaterai. Setelah itu, diberikan kepastian waktu untuk menunggu atau ditinggal.

- 2) Waktu penyelesaian

Waktu untuk memproses berkas yang telah diterima pegawai *front office* berdasarkan pengamatan peneliti tidak sesuai dengan SOP yang telah dibuat. Karena pada saat pandemi seperti ini pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto harus membagi jadwal kerja. Sehingga waktu penyelesaian berkas legalisir ijazah menyesuaikan jadwal Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto untuk mendapatkan tanda tangan pimpinan.























PTSP adalah merupakan rangkaian langkah yang dilaksanakan dalam memproses layanan pemohon mulai dari pemohon mengisi formulir sampai dengan mendapatkan output layanan.

SOP dibuat dalam rangka memberikan kepastian langkah yang harus ditempuh oleh semua petugas PTSP, dan unit kerja terkait sehingga layanan pemohon dapat terpenuhi sesuai waktu yang ditetapkan.

Hanya saja standar operasional prosedur ini tidak tertulis jelas pada ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga masyarakat mengetahui alur pelayanan, syarat pelayanan, hanya dari pegawai *front office*.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah prosedur suatu standar operasional di suatu lembaga yang digunakan untuk mengatur jalannya suatu pekerjaan, keputusan, tindakan seluruh anggota dalam suatu lembaga agar berjalan dengan efektif.

Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat dilalui dengan dua cara yaitu melalui pegawai *front office* atau langsung melalui pegawai *back office*. Adapun pelayanan yang melalui pegawai *front office* seperti pelayanan legalisir ijazah, pelayanan rekomendasi pendirian madrasah, mutasi siswa, dan lain sebagainya. sedangkan pelayanan yang langsung melalui pegawai *back office* seperti pendaftaran haji dan umrah, pencairan dana Bantuan Operasional Prosedur (BOP), dan lain-lain.









- Kadafi, Muhammad dan Amirudin, “Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Program Studi Di Politeknik Negeri Samarinda Yang Mengacu Pada Penelitian Standar Akreditasi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) Menggunakan Program *Mind Manager* dan *Microsoft Visio*” *Jurnal Internasional*
- Kartajaya, Hermawan dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan, 2006.
- Kartiko, Restu. *Asas Metodologi penelitian (Sebuah Pengenalan dan Penuntun Langkah demi Langkah Pelaksanaan Penelitian)*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Kasmir. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Katili, Andi Yusuf. “Kerjasama Pegawai Dalam Mem berikan Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo” *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia dan Pelayanan Publik*, Vol II No 2 (Desember 2015)
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.
- Mahsyar, Abdul. “Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Otoritas*, Vol. 1 No. 2. 2011.
- Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*
- Moeloeng, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000.
- Moh. Arif Sholeh, “Tafsir Surat Al-Nisa ayat 58 tentang Perintah Menunaikan Amanat”, *Bincang Syariah*, Oktober 30; 2019, diakses pada Februari 27, 2021 <https://bincangsyariah.com/khazanah/tafsir-surat-al-nisa-ayat-58-tentang-perintah-menunaikan-amanat/>
- Muksin, Mumuh dan Engkus, “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata Kelola Sampah Di Kabupaten Sumedang”, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 1 No. 1. 2020.
- Nangoi. *Peberdayaan di Era Ekonom Pengetahuan*. Jakarta: PT. Gramedia, 2004.
- Naufal, M. Bustanun. “Kepedulian Sosial Dalam Perspektif Hadits”.
- Noerchoidah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenztaxi) Di Surabaya”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 9 No 2. 2017.
- Pengadaan (*Eprocurement*), “Tugas dan Peran *Front Office Department* (Dari Level Staff Sampai Manager)” *Pengadaan (Eprocurement)*, Mei 3; 2020, diakses pada Desember 7, 2020 <https://www.pengadaan.web.id/2020/05/tugas-dan-peran-front-office-department.html?m=1>
- Putra, Rizky Pratama dan Sri Herianingrum. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Surabaya”, *JESTT*, Vol. 1 No. 9, 2014.
- Rahmawati, B. Fitri dan Syahrul Amar, *Evaluasi Pembelajaran Sejarah*, (Lombok Timur: Universitas Hamzanwadi Press, 2017)

- Rangkuti, Freddy. *Customer Care Service Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 2017.
- Robbins, S.P. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Prenhallindo, 1996.
- Rosawatiningsih, Nila. “Kompetensi Front Office dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Surabaya”. *Journal of Governance*. Vol 4 Issuw 1. 2019
- Sabaruddin, Abdul. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Safitri, Ika Dewi. “Kualitas Pelayanan *One Day Service* Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Pesanggrahan Kota Administrasi Jakarta Selatan”. Skripsi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang Banten, 2018.
- Semil, Nurmah. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: KENCANA, 2018.
- Setyowati, Evi “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat” *Skripsi Univeritas Sultan Ageng Tirtayasa*, (Juni 2017)
- Setyowati, Evi. “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat” *Skripsi Univeritas Sultan Ageng Tirtayasa*. 2017.
- Siagian, Freddy. “Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Pegawai Di Akademi Maritim Cirebon” *Journal of Administration and Educational Management*, Vol 3 Nomor 1, 2020.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodi. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Pusblishing, 2015.
- Slamet, Yulius. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019.
- Soemohadiwidjojo, Airin T. *Mudah menyusun SOP*. Jakarta: Penebar Plus, 2014.
- Suaib, Muhammad Ridha. *Pengantar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Calpulis, 2016.
- Sudarma, Momon. *Metodologi Penelitian Geografi; Ragam Prespektif Dan Prosedur Penelitian*. Yogyakarta: Mobius, 2018.
- Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suhartoyo, “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”, *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 2 Issue 1. 2019.
- Sunardi dan Sri Handayani, “Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia”, *Islaminomic Jurnal*, 88-89.
- Tafsir Fi Zhalalil-Qur’an VIII “Surat An-Naml diturunkan di Mekah Jumlah Ayat: 93”, *Lanjutan Juz XVIII-XIX*,
- Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: Deeppublish, 2013.
- Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tatat Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto pada 24 September 2020.
- Werang, Basilius Redan. *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Calpulis, 2015.

- Winata, Sheila Vania. "Perencanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) Pada Chocoblab", *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1 No. 1. 2016.
- Yunus, *Manajemen Strategis*.
- Yusriadi, *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018)
- Yusriadi. *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Bureaucratic Reform in Public Service*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- Yusuf, A Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana, 2014.
- Zahro, Jamilatuz dkk. *Aplikasi Generalized Linier Model Pada R*. Yogyakarta: Innosain, 2018.
- Zamroni, Mohammad dan Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani. "Pentingnya Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat (*Society Satisfaction*)" Vol. V No. 2. Agustus, 2005.

