

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Adikara, Y. R., Novaria, R., & Wahyudi, E. (2023). Implementasi Program Loker Prioritas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(4), 54–61. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1000>
- Agustina, A. D., & Ismiyati, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Dan Empathy. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 1234–1248. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34953>
- Amrullah, Muslim, & Yeni Sulistianingsih. (2021). Manajemen Pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Kapita Selekt Administrasi Publik*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.58406/kapitaselekta.v2i1.426>
- Anjani, W. S., Hanapiah, P., & -, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa. *CosmoGov*, 5(2), 189. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v5i2.21739>
- Arghode, V., Yalvac, B., & Liew, J. (2013). Teacher Empathy and Science Education: A Collective Case Study. *EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 9(2). <https://doi.org/10.12973/eurasia.2013.921a>
- Aridhayandi, M. R., Sobur, A., Yulianah, Y., & M. Rozi, M. (2019). Mewujudkan Aparatur Pemerintah Daerah yang Profesional dalam Mendorong Percepatan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Cahaya Keadilan*, 7(2), 357–373. <https://doi.org/10.33884/jck.v7i2.1391>
- Artitania, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(2), 68–74. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n2.p68-74>
- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>

- Azizah, A. K. N. (2021). Inovasi Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (Larasita) Di Kantor Pertanahan Kota Magelang. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 6(2), 233–241. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v6i2.15692>
- Datus Salam, M. A., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3), 377–391. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.360>
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.16753>
- Fadilla, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(3), 34–46.
- Firdayanti, F., Utha, A., & Tawai, A. (2020). Analisis Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat (Studi Pada Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Kolaka Utara). *REZ PUBLICA*, 6(3), 22–31. <https://doi.org/10.33772/rzp.v6i3.16007>
- Fitriyah, A. N., & Arif, L. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(3), 772–784.
- Futum Hubaib, J. B. A. J. (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>
- Hamdi. (2020). Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kantor Kelurahan Rantau Kiwa Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 6(2), 155–163. <https://doi.org/10.35972/jieb.v6i2.332>
- Hapzah, S. N., Rianto, B., & Tamrin, M. H. (2020). Tata kelola inovasi pelayanan publik: dimensi kelembagaan, aktor kebijakan dan masyarakat. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 153–164. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v5i2.4327>
- Hayat, H. (2020). Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *ARISTO*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.24269/ars.v8i1.2270>
- Hidayat, M. R. R., & Wenggi, I. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Media Sosial (Studi Pada Akun Twitter @DKIJakarta). *Jurnal Ilmiah*

- Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(2), 233–246.
<https://doi.org/10.33701/jiapd.v14i2>
- Indriyani, A. (2020). Manajemen SDM Dalam Upaya Meningkatkan Mutu dan Kualitas Pelayanan di Ridwan Institute Cirebon. *Syntax Idea*, 2(8), 346–362.
<https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v2i8%60.495>
- Irianto, H., Ananda Kurniawan, B., & Mulyono, A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan Good Governance di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(1), 32–40. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i1.67>
- Jamaluddin, I. I., Dan, H., & Mustari, H. (2016). Manajemen Pelayanan Publik (Studi Kasus Rumah Susun Sederhana Sewa Di Kelurahan Ujuna Kecamatan Palu Barat, Kota Palu). *Jurnal Katalogis*, 4(9), 53–60.
<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6773>
- Karlina, R. (2021). Manajemen Publik Kantor Desa Pamarunan Dalam Memberikan Pelayanan Satu Atap Kepada Masyarakat (Studi Di Kantor Desa Pamarunan, Kecamatan Kahayan Tengah, Kabupaten Pulang Pisau). *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 9(2), 57–66.
<https://doi.org/10.37304/jispar.v9i2.1534>
- Karomah, S., & Susilowati, I. F. (2020). Konflik Pertanahan Antara Masyarakat Desa Pakel Dengan Perhutani KPH Banyuwangi Barat. *NOVUM: Jurnal Hukum*, 7(3), 150–163. <https://doi.org/10.2674/novum.v7i3.32678>
- Kusumo Wijoyo, D., Pujiriyani, D. W., & Farid, A. H. (2023). Inovasi Pelayanan Pertanahan Berbasis Inklusi dan Kearifan Lokal Melalui Layanan Spesial Tanpa Antri dan Pojok Angkringan Konsultasi. *Tunas Agraria*, 6(3), 187–203.
<https://doi.org/10.31292/jta.v6i3.220>
- Lestari, S. T., & Hutagaol, H. D. (2023). Analisis Kebijakan Pemberian Penghargaan dan Pengenaan Sanksi Atas Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam*, 5(1), 755–772. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i1.2699>
- Martinelli, I., & Dewi, N. P. (2021). Manajemen Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Program Kartu Pra Kerja Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK)*, 1(2), 89–101.
<https://doi.org/10.30596/japk.v1i2.8917>
- Nasution, S. R., Mesran, Aripin, S., & Sianturi, M. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Prioritas Lokasi Perbaikan Jalan Dengan Metode Preference Selection Index (PSI) (Studi Kasus : Dinas Bina Marga). *Pelita Informatika: Informasi Dan Informatika*, 10(1), 38–45.
<https://doi.org/10.31949/infotech.v8i2.3770>

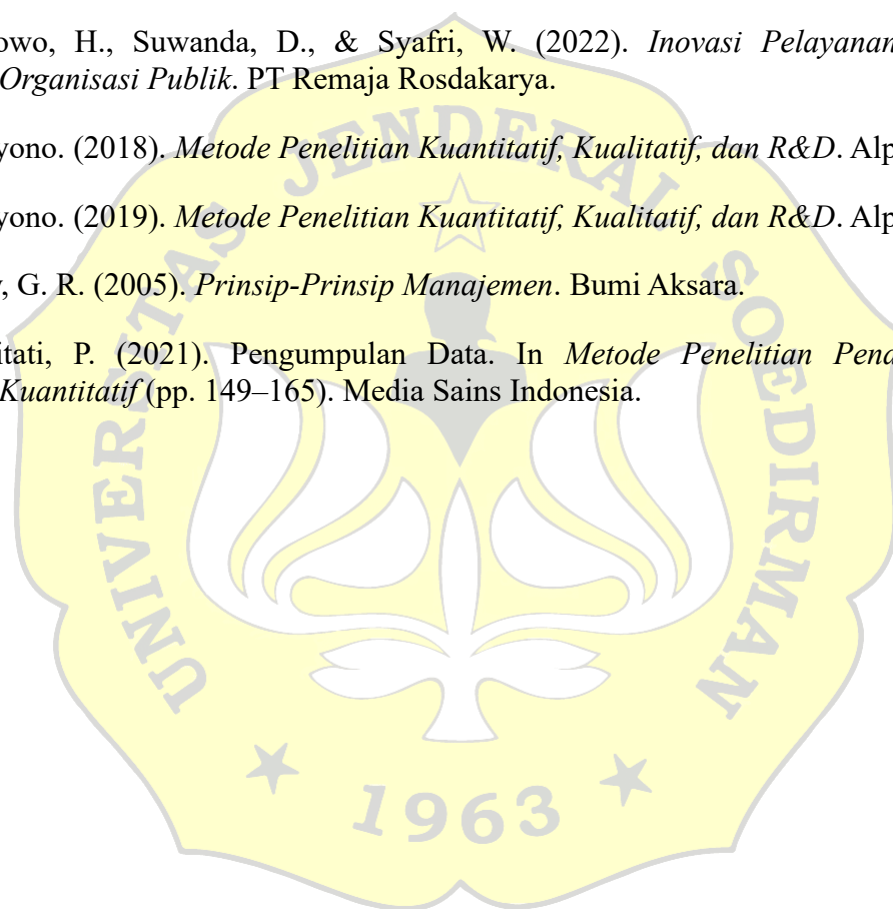
- Noviyanto, D., Yuliani, F., & Darmanto, D. (2023). Pelayanan Administrasi Pertanahan Berbasis Inovasi. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 197. <https://doi.org/10.31258/jkp.v14i2.8255>
- Panjaitan, B. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pertanahan di Lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Soshum Insentif*, 113–127. <https://doi.org/10.36787/jsi.v2i1.57>
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56. <https://doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>
- Priyanto, M., & Sudrartono, T. (2021). Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Aksesoris Pakaian di Toko Mingka Bandung. *VALUE*, 2(1), 57–66. <https://doi.org/10.36490/value.v2i1.184>
- Prong, F. N., Lambey, R., & Latjandu, L. D. (2023). Analisis Penerapan Sistem dan Prosedur Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Kepulauan Sangehe. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(02), 113–120. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i02.47919>
- Putra, R. D. (2021). Platform Digital Berbasis Giropos: Inovasi Pelayanan Publik Di Masa Covid-19 (Studi Di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandar Lampung). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 3(3), 361–376. <https://doi.org/10.23960/administrativa.v3i3.105>
- Putri, G. A. M., Maharani, S. P., & Nisrina, G. (2022). Literature View Pengorganisasian: SDM, Tujuan Organisasi dan Struktur Organisasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 286–299.
- Putri, Y. Y., & Jumiati, J. (2020). Efektivitas Pelaksanaan Program Inventarisasi Penguasaan, Pemilikan, Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah (IP4T) Guna Meningkatkan Pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Agam. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(3), 22–31. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i3.32>
- Rahman, D., Syafari, M. R., & Arbain, T. (2022). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. *PubBis : Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6(1), 26–38.
- Rahman, T., & Ridwan, M. N. I. (2021). Manajemen Pelayanan Bantuan Sosial Beras Sejahtera Di Kelurahan Basirih Kota Banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 2(2), 119. <https://doi.org/10.20527/jpp.v2i2.3143>

- Rahmayani. (2020). Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Produktivitas di Sekolah Dasar. *Edukasi: Jurnal Pendidikan*, 18(2), 240–251. <https://doi.org/10.31571/edukasi.v18i2.1978>
- Rikun, A., Lengkong, F. D., & Plangiten, N. (2019). Manajemen Pelayanan Penanggulangan HIV/AIDS Pada Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(85). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/27069>
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 165–178. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v11i2.116>
- Rusmiana, Winaryo, S., & Limin, D. L. (2021). Manajemen Pelayanan Publik Di Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi Kalimantan Tengah. *Equity In Education Journal*, 3(2), 81–88. <https://doi.org/10.37304/eej.v3i2.3085>
- Saputra, E. D. M., Sa'id, S., Marwati, 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*, 2(1), 78–87. <https://doi.org/10.15642/japi.2020.2.1.78-87>
- Saputro, A., & Mulajaya, P. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 49–54. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.63>
- Sari, J. A., Ismowati, M., Sukmawati, N., & Arma, N. A. (2022). Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 10(2), 127–136. <https://doi.org/10.31289/publika.v10i2.7886>
- Setya, R. H. P. (2023). Analisis Manajemen Sarana Prasarana dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMP Modern Al-Rifaie. *Ulul Amri: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 205–2016. <https://doi.org/10.18860/uajmpi.v2i2.2562>
- 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>
- Sumiati, H., Andriansah, & Kadaryanto, B. (2021). Kepastian Hukum Sertifikat Hak Milik atas Tanah Dalam Hukum Pertanahan Indonesia. *YUSTISIA MERDEKA : Jurnal Ilmiah Hukum*, 7(2), 135–145. <https://doi.org/10.33319/yume.v7i2.111>

- Supriyanto. (2021). Analisis Efektivitas Pelatihan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 2(2), 57–70. <https://doi.org/10.56259/jwi.v2i2.74>
- Suslina, & Tamim, R. (2020). Fungsi Manajemen Dakwah dalam Pendidikan Dakwah Transformatif di Pesantren Istiqomah Al-amin Kecamatan Candipuro Lampung Selatan. *Mau'idhoh Hasanah*, 2(1), 10–22. <https://doi.org/10.47902/mauidhoh.v2i1.202>
- Suyani, Suryadi, & Suparlin. (2023). Peralihan Hak Milik Atas Tanah karena Pewarisan di Kantor Pertanahan. *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(1), 219–229. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i1.1358>
- Vara Dina, P. (2015). Kinerja Pelayanan Badan Pertanahan Nasional. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(3), 243–248. <https://doi.org/10.46730/jiana.v13i1.3531>
- Wijaya, A., Hamdi, M., Kawuryan, M. W., & Pudjianto, W. S. (2022). Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Di Rsud Pringsewu Dalam Rangka Peningkatan Mutu Pelayanan Publik. *Academia Praja : Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, Dan Administrasi Publik*, 5(2), 262–277. <https://doi.org/10.36859/jap.v5i2.1122>
- Wildan Noris, H., & Suhada, B. (2022). Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan SKCK Terhadap Kepuasan Masyarakat di Polres Lampung Tengah. *Jurnal Ilmiah Manajemen Management Sciences*, 3(1), 53–64.
- Wulan, R. R., & Mustam, M. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 6(3), 259–279. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i3.16740>
- Yuliana, A. (2020). Pengaruh Manajemen Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. *JAP: Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 796–814. <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/JAP/article/view/5173>

Buku

- Dessler, G. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Indeks.
- Fayol, H. (2010). *Manajemen Public Relations*. PT. Elex Media.
- Miles, M. B., Huberman, M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosda Karya Bandung.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Terry, G. R. (2005). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Bumi Aksara.
- Vianitati, P. (2021). Pengumpulan Data. In *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (pp. 149–165). Media Sains Indonesia.



Sumber Lain

- Anugra. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan (ATR/BPN) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ate, Y. G. (2017). *Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Negeri Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya Provinsi Nusa Tenggara Timur*. Universitas Warmadewa.
- Nanggar. (2022, July 27). *Inovasi Layanan Pertanahan, Kementerian ATR/BPN Luncurkan PELATARAN dan Hotline Pengaduan*. Sinar Pagi Baru. https://www.sinarpagibaru.id/berita/detail/Inovasi_Layanan_Pertanahan_Kementerian_ATR_BPN_Luncurkan_PELATARAN_dan_Hotline_Pengaduan
- Purwanto, A. S. (2014). *Prosedur Pelayanan Pelanggan di PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar*. Universitas Sebelas Maret.
- Rahmawati, D. H. (2023). *Inovasi Pelayanan Prioritas dan Akhir Pekan Bagi Pengguna Layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung Tahun 2022*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Shofihara, I. J. (2022, August 5). *Tingkatkan Layanan Pertanahan, Kementerian ATR/BPN Luncurkan “Pelataran” dan Hotline Pengaduan*. KOMPAS. <https://nasional.kompas.com/read/2022/08/05/12101201/tingkatkan-layanan-pertanahan-kementerian-atr-bpn-luncurkan-pelataran-dan>
- Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).