

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agranoff, R., & McGuire, M. (2003). *Collaborative public management: New strategies for local governments*. Georgetown University Press.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yermias.T. (2022). *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu*. Gava Media.
- Mikkelsen, B. (2005). *Methods for development work and research: a new guide for practitioners*. Sage.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Zaenal, M., & Laksana, W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

Jurnal

- Akbar, M.A., Mappamiring, Ma'ruf, A. (2021). Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. *Journal Unismuh*.
- Almira, N., Sari, N. (2021). Efektivitas Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Aceh Barat. *Journal of Social and Policy Issues*.
- Ambarwati, A. (2021). Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap, Efektifkah? *Dinamika Hukum*, 22(1), 1-10.
- Ardani, M. N., Hukum, F., Diponegoro, U. (2019). Peran Kantor Pertanahan dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. *Jurnal Gema Keadilan*, 6, 45-62.
- Birou, R., Bernardianto, Fitriyah, P. (2018) Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan / Badan Pertanahan Nasional Kota Palangka Raya. *Restorica Journal Umpalangkarya*.
- Cooper, T. L., Bryer, T. A., & Meek, J. W. (2006). Citizen-centered collaborative public management. *Public administration review*, 66, 76-88.
- Denhardt, R. B. (1981). Toward a critical theory of public organization. *Public Administration Review*, 41(6), 628-635.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)*, 1(1).

- Ikeanyibe, O. M., Ori, O. E., Okoye, A. E. (2017). Governance paradigm in public administration and the dilemma of national question in Nigeria. *Cogent Social Sciences*, 3(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2017.1316916>
- Manardika, N. D. (2018). Penerapan Pelayanan Prima pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan.
- Mirza, Tony. (2019). Implementasi Kebijakan Pelaksanaan Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) (Studi Kasus Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ogan Ilir). *Jurnal Pemerintahan dan Politik Global*.
- Muliadi, Affrian, R., Arpandi. (2024). Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Rachma, Y. (2019). Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pangandaran di Desa Wonoharjo Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 5(4), 519-529.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., Suranto. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan, *Jurnal Caraka Prabhu*.
- Rumengan, F., Tulus, F., & Londa, V. (2019). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Minahasa Selatan. V, 47-56.
- Saragih, R., Niken, H., Hukum, P. S., Sosial, F., Hukum, D., & Berastagi, U. Q. (2022). Implementasi Permen ATR / BPN RI No. 6 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences*, 4(4), 2063–2073. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1003>
- Sela Febby Wardaty, S., & Setyowati, E. (2020). Pelayanan Penerbitan Sertifikat Kepemilikan Tanah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(2), 206–212.
- Silaban, B. T., & Pusat, J. (2023). Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 di BPN Kabupaten Dairi. *Jurnal Ilmiah*, 11, 1–13.
- Simanjutak, B., Manurung, R. K. (2023). Implementasi Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Sebagai Upaya Percepatan Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Simalungun. *Profesional Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik*.
- Syukri, M. E., Dea, A., Sapira, N., & Gaffar, A. G. (2024). Effectiveness of Complete Systematic Land Registration (PTSL) Services at the Sinjai Regency Land Office. *Jurnal*, 2(1).
- Yusuf, A. P., Maturan, A. Y., Saragih, D. P., Ilmu, J., Negara, A., Ilmu, F., & Politik, I. (2020). Kualitas Pelayanan Program Prioritas Nasional Percepatan

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. *Jurnal Ilmiah*, 9(1), 1–11.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.

Skripsi

Dwiayu, Agustin, W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Sial Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. (Skripsi, Universitas Islam Riau).

Hafsah, Siti. (2019). Kualitas Pelayanan Dalam Pelaksanaan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).

Nurrohman, Septian. (2022). Problematika Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. (Skripsi, UIN Walisongo Semarang).

Pratama, A. D. (2019). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009. (Skripsi, Universitas Sriwijaya).

Siman, S. E. R. A. F. I. N. A., Rusmiwari, S., & Firdausi, F. (2022). Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik (Implementasi Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Pasal 34 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009). Universitas Tribhuwana Tungadewi.

Internet

Dzhurova, A. (2024). "1: Public administration theory and public service delivery: Navigating the absurdity of bureaucracy: Realigning values in public service". In *Handbook Of Public Service Delivery*. Edward Elgar Publishing. Retrieved Sep 23, 2024, from <https://doi.org/10.4337/9781035315314.00007>

Hukumonline. (2023, April 18). Pedoman Teknis Baru PTSL: Menuju Sistem Pendaftaran Tanah yang Lebih Baik - Hukumonline.com. <https://pro.hukumonline.com/a/lt643e5f4c4d3c0/pedoman-teknis-baru-ptsl-menuju-sistem-pendaftaran-tanah-yang-lebih-baik>

Undang-Undang

Pasal 28 H ayat (4) Undang-Undang Dasar 1945 Republik Indonesia.

Peraturan Bupati (PerBup) Kabupaten Banyumas Nomor 36 Tahun 2019 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Banyumas

Peraturan menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan pendaftaran tanah sistematis lengkap.
Petunjuk Teknik Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Tahun 2024
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

