

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, S. Z. (2004). *Kebijakan Publik*. Yayasan Pancur Siwah.
- Alamry, M. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Buku Gramedia Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(2), 1–16.
<https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/287/292>
- Ancok, D. (2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Erlangga.
- Anderson, J. E. (2006). *Public Policy Making: An Introduction*. Houghton Mifflin Company.
- Arianto. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Widina Bhakti Persada.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi VI). PT. Rineka Cipta.
- Bali, R. T. (2024). *Dampak Program PELATARAN Terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah dan Indeks Kepuasan Masyarakat Program PELATARAN (Studi Kasus di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa)* [Skripsi, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional].
https://repository.stpn.ac.id/4450/1/Ryamizard%20Tenri%20Bali_20293421_1.pdf
- Barata, A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Gramedia.
- Barber, N., & Scarcelli, J. M. (2010). Enhancing the assessment of tangible service quality through the creation of a cleanliness measurement scale. *Managing Service Quality: An International Journal*, 20(1), 70–88.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/09604521011011630>
- Bloch, C., & Bugge, M. M. (2013). Public sector innovation—From theory to measurement. *Elsevier*, 27, 135–145.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.strueco.2013.06.008>
- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. UGM Press.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3).
- Fayaman Sanadi, P. Y., S, F., & Djunaedi. (2024). Analisis Kualitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor . *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55–71.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52049/gemakampus.v19i1.377>

- Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Duta Media Publishing. <http://repository.iainmadura.ac.id/726/1/Buku%20MANAJEMEN%20KUALITAS%20jASA%202019.pdf>
- Gonroos, C. (2018). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. PT. Gramedia Widiasarna Indonesia.
- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan Publik* (Mustrose, Ed.; Cetakan Pertama). Widya Karya.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Isbandono, P. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovations*, 4(1), 48–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p48-54>
- Iskandar, J. (2012). *Kapita Selekta Teori Administrasi Negara*. Puspaga.
- Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas. (2021). *Visi, Misi, & Moto*.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Customer Service excellent: Teori dan Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 115/SK-OT.02/V/2020 (2020).
- Komarudin. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Genesindo.
- Kotler, & Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kelima belas). Penerbit Erlangga.
- Lubis, M. S. (2007). *Kebijakan Publik*. CV. Mandar Maju.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Manegal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong. A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42–46.
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (2014). *Designing Qualitative Research*. Sage Publication. <https://kab-banyumas.atrbpn.go.id/menu/detail/14225/visi-misi--moto>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (Edition 3). Sage Publications.

- Moeloeng, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Muluk. (2008). *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Banyumedia.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (I. Rodiyah, Ed.; Cetakan Pertama). UMSIDA Press.
- Muslikan, B. A. (2023). Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN). *Law, Development & Justice Review*, 6(1), 65–80. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/ldjr.6.2023.66-81>
- Musyarofah, Ilya, S., Susanto, Hari, S. N., Azhar, & Muhamad. (2024). *Implementasi Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) Sebagai Perwujudan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Pertanahan Nasional* [Universitas Duponegoro]. <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/23172/>
- Nguyen, Q., Nisar, T. M., Knox, D., & Prabhakar, G. P. (2018). Understanding customer satisfaction in the UK quick service restaurant industry: The influence of the tangible attributes of perceived service quality. *British Food Journal*, 120(6), 1207–1222. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/BFJ-08-2017-0449>
- Nugroho, R. (2012). *Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Elex Media Komputindo.
- Nurdin, U. (2012). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Grasiondo.
- Pasalong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2022 (2022).
- Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 (2020).
- Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 (2020).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 (2014).
- Pujileksono, S. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Intrans Publishing.
- Puspasari, S., & Sutaryono. (2017). *Integrasi Agraria–Pertanahan dan Tata Ruang: Menyatukan Status Tanah dan Fungsi Ruang* (Terbitan Pertama). STPN Press. https://repository.stpn.ac.id/500/1/integrasi-agraria-Pertanahan_reduce.pdf
- Rachmadani, S., & Meirinawati. (2016). Kualitas Pelayanan Weekend Service (Program Layanan Akhir Pekan) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten

Gresik. *Jurnal Publika*, 4(4), 1–9.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v4n4.p%25p>

- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagan, N., Perangin-angin, M. A., & Refelino, J. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata, Ed.; Cetakan 1). Yayasan Kita Menulis.
- Rahmawati, D. H. (2023). *Inovasi Pelayanan Prioritas dan Akhir Pekan Bagi Pengguna Layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung Tahun 2022* [Thesis (S1), Universitas Muhammadiyah Yogyakarta].
<https://etd.umy.ac.id/id/eprint/38145/>
- Robert. (2015). *Pelayanan Publik*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Salih, R. D. (2024). *Analisis Inovasi Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) Kantor Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banyumas* [Skripsi, Universitas Jenderal Soedirman].
<https://repository.unsoed.ac.id/25438/>
- Sekaran, U. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keahlian* (Cetakab Keenam).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik* (Cetakan 1). STIA-LAN Press.
- Tajhcan. (2008). *Implementasi Kebijakan Publik*. APII Bandung Puslit KP2W Lemlit UNPAD.
- Tjiptono, F., Candra, G., & Adriana, D. (2011). *Pemasaran Strategik*. Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pub. L. No. 25 (2009).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Wibawa, S., Bsndhu, M., & Fadlurrahman. (2021). Introduksi Weekend Service di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang, Provinsi Banten. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 5(1), 64–75.
<https://doi.org/10.31002/jpalg.v5i1.3858>
- Wijayanti, S. W. (2008). Inovasi pada Sektor Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(42), 39–52.
- Winarno. (2012). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Buku Kita.
- Winarno, B. (2007). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenamedia Group.