

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku

Cr swell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, Johnny. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publication, Inc.

b. Artikel Jurnal

Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, M. S. dan L. A. (2020). *Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai Inovasi Pelayanan Publik*. 1(6), 206–213.

Hasbilah, U. (2016). *KINERJA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK DALAM Oleh : Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Akhir-akhir Dengue (DBD), karena jumlah kasus DBD Menteri Program Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit DBD di berbagai daer. 5*.

Hutasoit, V. O. (2024). Kinerja Badan Pertanahan Nasional Dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Tapanuli Utara. *SAJJANA: Public Administration Review*, 2(2), 140–152. <https://doi.org/10.32734/sajjana.v2i2.19870>

Irtanto. (2020). Kinerja Birokrasi Pelayanan Sektor Publik. *Cakrawala*, 14(56), 153–171. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v14i2.354>

Kaka, E., & Widayani, I. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Professional*, 11(2), 517–520.

Maharani, N. D., Zahran, W. S., & Vitisia, V. (2023). Pengaruh Pengawasan dan Pengawasan, Personil Kompetensi, Efektivitas Koleksi Retribusi Parkir Terhadap Efektivitas Pemungutan Retribusi Parkir Oleh UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) LLAP (Lalu Lintas Angkutan dan Parkir) di Kecamatan Kota Bekasi Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(6), 657–668. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/view/3470%0Ahttps://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/download/3470/1719>

Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 18–19. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/140>

- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 5. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- Noorrahman, M. F., & , Muhammad Rizal, M. S. (2022). *Peran Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kinerja Dalam Aspek Kepuasan Kerja Pada Pejabat Struktural Akademik Di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai*. 1(1), 155–163.
- Nurchahyo, F., & Mahsun, M. (2023). Kinerja Pelayanan Publik Desa Caturtunggal Kecamatan Depok Kabupaten Sleman. *Jurnal Riset Mahasiswa*, 03(01), 68–89. <http://www.jurnal.stieww.ac.id/index.php/jurima/article/view/758>
- Nurhayanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia , Sudahkah Berlandaskan Konsep “ Welfare State ”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 1–26. <https://media.neliti.com/media/publications/108607-ID-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-indo.pdf>
- Poernomo, H., Yanto, H. N., Punawan, H., Kecamatan, K., & Segara, T. (2025). *Evaluasi kinerja pelayanan publik di kecamatan teluk segara kota bengkulu*. 11(1), 33–44.
- Rahmawati, S. (2024). Kinerja Pelayanan Publik dalam Proses Penerbitan Sertipikat Tanah pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan (JPP)*, 6(2), 79–87. <file:///C:/Users/User/Downloads/pdff.pdf>
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Sakira Achmad Alamri, Juriko Abdussamad, & Romy Tantu. (2024). Peranan Pemerintah Kelurahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan*

- Administrasi Publik*, 2(2), 555–562.
<https://doi.org/10.71128/kybernology.v2i2.139>
- Samsuddin. (2016). KINERJA PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi). *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(2), 314–322.
<https://doi.org/10.24905/jip.1.2.2016.314-322>
- Saputra, H. M., Zulyanto, D., Yuardani, A. M., Arief, V., Wahyuni, E., Krisiandy, S. D., Sihombing, G. K. H. ., & Rachimoellah, M. (2023). Pelatihan Metode Kuantitatif Dan Penggunaan Aplikasi Spss Penerapan Dalam Bidang Keilmuan Administrasi Publik. *Community ...*, 4(4), 9230–9233.
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/19460%0Ahttp://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/download/19460/14721>
- Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). Systematic Literature Review Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Systematic Literature Review Digital-Based Public Service Innovation. *Menara Ilmu*, 17(01), 116–124.
- Supriyadi, E. I. (2021). *Pergeseran dalam Ilmu Administrasi Publik*. 3(1), 167–186.
- Suryana, S., Agustino, L., & Arenawati, A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 239–251. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i2.3415>
- Tahir, I. B., & Si, S. (2023). *Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau (Analysis of Performance Public Services at The Regional Management Borders Agency of Kepulauan Riau Province)*. 01(2), 46–53.
<https://jurnal-archipelago.barenlitbang.kepriprov.go.id/index.php/JA/article/view/19/20>
- Triyanto, D. (2017). Analisis Kinerja Organisasi Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat. *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 6(4), 6. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v6i4.236>

c. Dokumen Lain-Lain

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

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN).

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan*. Jakarta: Badan Pertanahan Nasional.