

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Burgin, Burhan (2007). *Penelitian Kualitatif*. Kencana
- Dantes, Nyoman (2012). *Metode Penelitian*. C.V Andi
- Depdagri-LAN. 2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*. Jakarta
- Hardiyansyah, H. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Moelong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edit Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sinambela, Lijan Poltak (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara Cetak Pertama
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta CV.

Jurnal:

- Akib, H. (2012). *Implementasi kebijakan: Apa, mengapa dan bagaimana*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 1(1), 1-11.
- Fadli, M. (2018). *Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Program Nasional Agraria Dalam Rangka Pelayanan Pendaftaran Tanah Di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat. (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara)*.
- Fatihuddin, M. (2019). *Efektifitas Peraturan KBPN Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan Dan Hambatan-Hambatan. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum, 25(7)*.
- Jawahir, M. (2015). *Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Pertanahan Dalam Prespektif Administrasi Publik (Studi Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu)*. Jurnal Administrasi Publik, 3(12), 2084-2088.

- Kholis, N. (2015). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Pertanahan Indonesia Analisis Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Larasita di Kabupaten Bangkalan*. (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Madjid, H. *Implementasi Kebijakan Pendaftaran Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Donggala Provinsi Sulawesi Tengah*. *Katalogis*, 4(1).
- Mulyono, T., & Mashur, D. (2018). *Efektifitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Muslim, M. (2018). *Varian-Varian Paradigma, Pendekatan, Metode, Dan Jenis Penelitian Dalam Ilmu Komunikasi*. *Media Bahasa, Sastra, dan Budaya Wahana*, 1(10).
- Rahab, R. *Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Pada Kantor Pertanahan Kota Palu*. *Katalogis*, 3(2).
- Rahardjo, M. (2011). *Metode pengumpulan data penelitian kualitatif*.
- Ridha, N. (2017). *Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian*. *Hikmah*, 14(1), 62-70
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Rijali, A. (2019). *Analisis data kualitatif*. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.
- Sahuri, C., dan Suprenda, A. (2016). *Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (Studi Kasus pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru)*. (Doctoral dissertation, Riau University).
- Sukamti, S., & Utomo, H. (2015). *Analisis indeks kepuasan masyarakat (ikm) pada pelayanan publik di puskesmas kalicacing kota salatiga*. *Among Makarti*, 8(15).
- Sutrisna, S., Wahyudi, P. T., & KRH, I. G. A. *Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan* (Doctoral dissertation, Sebelas Maret University).
- Usulu, E. M. (2019). *Efektifitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Badan Pertanahan Nasionak Kota Jayapura*. Papua.

Skripsi

- Harsono, D. (2009). Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Dan Manajemen Pertanahan Nasional (Simtanas) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara. *Thesis*. Universitas Diponegoro.
- Melita, M. 2015. Pelaksanaan Peralihan Dan Pendaftaran Peralihan Hak Milik Atas Tanah (Jual Beli) Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pertanahan Di Kabupaten Toraja Utara. *Skripsi*. Program Ilmu Hukum, Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Produk Hukum:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 4 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan
- Peraturan Presiden No. 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional
- Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor: 2/SE-100.TU.03/III/2020
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan kepala badan nasional nomor 1 tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan

Website:

Situs web resmi Ombudsman Republik Indonesia. Diakses pada 24 November 2020, dari

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-di-era-new-normal>

Situs web resmi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Diakses pada 24 November 2020, dari <https://www.atrbpn.go.id/?menu=statistik>

Situs web resmi World Health Organization, Diakses pada 24 November 2020, dari

<https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa>

Situs web MPP Kota Bekasi, Diakses pada 24 November 2021 dari

<http://mpp.bekasikota.go.id/instansi/mpp-21/bpn-kota-bekasi>

Situs web resmi panduan aplikasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan

Pertanahan Nasional. Diakses pada 12 Agustus 2022, dari

<https://docs.atrbpn.go.id/panduan/>