

DAFTAR PUSTAKA

- anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cv Jejak (Jejak Publisher).
- Ardani, M. N. (2019). Peran Kantor Pertanahan Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. *Gema Keadilan*, 6(1), 45–62.
- Bernardianto, R. B., & Fitriyah, P. (2018). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kota Palangka Raya. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 4(2), 5–9.
- Eliza Gusmeri. (2021). *Pengadilan Batalan Sertifikat Tanah, Pt Brb Gugat Bpn Batam*. <https://Batam.Suara.Com/Read/2021/10/21/120300/Lahan-Diambil-Alih-Pemerintah-Pt-Brb-Gugat-Bpn-Batam?Page=All>
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas*. Pt. Gramedia Pustaka.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Jdih Kota Batam. (N.D.). *Sejarah Batam*. https://Jdih.Batam.Go.Id/?Page_Id=500
- Lan Dan Departemen Dalam Negeri. (2007). *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas Dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability And Quality Management)*. Departemen Dalam Negeri.
- Mahmudi, M. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Akademi Manajemen Perusahaan Ykpn.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). Drawing Valid Meaning From Qualitative Data: Toward A Shared Craft. *Educational Researcher*, 13(5), 20–30.
- Ministry Of Atr/Bpn. (2017). *Regulation Of The Minister Atr/Bpn No. 4/2017 Concerning Service Standards Of The Ministry Of Atr/Bpn*.
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pt Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2003). Metode Pengumpulan Data. *Ghalia Indonesia, Jakarta*.
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 68–75.
- Permatasari, S. D. & Hasibuan, P. R. (2020). *Menyelesaikan Sertifikat Ganda Di Kota Batam*. 4(2), 198–213.
- Prasojo, E., & Mawar, M. (2018). Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan. *Swatantra*, 15(1).

- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rr. Ariyani Yakti Widyastuti. (2019). *Kepala Bpn Jelaskan Dua Konflik Tanah Di Riau Dan Batam*. <https://bisnis.tempo.co/read/1201956/kepala-bpn-jelaskan-dua-konflik-tanah-di-riau-dan-batam>
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Deepublish.
- Rumengan, F., Tulusan, F., & Londa, V. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(85).
- Sapioper, H. C. M., & Flassy, M. (2021). Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Hak Milik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(1), 89–110.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono, D. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*.
- Thoha, M. (2007). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Pt Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2007). *Service, Quality Satisfaction*.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*.
- Tumuju, S. S. (2019). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Hak Milik Di Kantor Pertanahan Kota Manado. *Jurnal Politico*, 8(3).
- Wardaty, S. F., Sumartono, S., & Setyowati, E. (2020). Pelayanan Penerbitan Sertifikat Kepemilikan Tanah (Studi Pada Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Bondowoso). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 206–212.
- Yanuariza, Y. V., & Novitaningtyas, I. (2021). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. *Jpap: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2).