

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Berger, dan Luckmann. 2002. *Tafsir Sosial*. Jakarta: Erlangga, 123.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 2003. *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. Information Systems Research, pp. 60-95
- Grindle, Marilee. S. 1980. *Politics and Policy Implementation in the Third World*. New Jersey: Princeton University Press.
- Grant, Robert M. 1999. *Analisis Strategi Kontemporer: Konsep, Teknik, Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Guba, Egon G. and Yvonna S. Lincoln. 1985. *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications
- M. Grant, Robert. 1999. *Contemporary Strategy Analysis, terjemahan Thomas Secokusumo, ed. 2*. Jakarta: Erlangga.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN.
- Marrus. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mead, George Herbert. 1934. *Mind, Self and Society*. Chicago: University of Chicago Press
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. 1984. *Drawing valid meaning from qualitative data: Toward a shared craft*. Education researcher.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Van Meter, Donal dan Van Horn, Carl E. 1975. *The Policy Implementation Process Conceptual Framework*. Administration and Society.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint.
- Winardi. 2010. *Manajemen Prilaku Organisasi*. Edisi Revisi, Jakarta: Kencana.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik, Teori, Proses, dan Studi Kasus Edisi & Revisi Terbaru*. Yogyakarta: CAPS.

Jurnal

- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2016). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*, 20(2), 262-277.
- Adima, M., Z. (2021). Sosialisasi Kebijakan Pendidikan, 2(2), 42-53.
- Anugrah, A., Fatmawati, F., & Sudarmi, S. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang. *Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(6), 2222-2233.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66. <https://doi.org/10.35706/jpi.v3i1.1412>
- Dharmawan, A. D., & Dewanggi, A. P. (2019). Strategi Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Tangerang Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi Tangerang Live. *Jurnal PANTAREI*, 3(04).

- Dwi, S. (2020). Evaluasi Usability Aplikasi Sentuh Tanahku Menggunakan Metode Heuristic. *Jurnal Indonesian Journal on Information System* (Vol. 5 No. 1, April 2020: 34-43).
- Mahendrardi, R. M., & Warsono, H. (2020). Peningkatan Kapasitas Aplikasi Mobile “Magelang Cerdas” dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 4(2), 124-140.
- Margaret, A. T. P., & Sapardiyono, S. (2021). Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik. *Widya Bhumi*, 1(2), 136-148.
- Marlina, L., Prihatin, E., & Gaffar, M. F. (2020). Teknologi Smart Service Office (SSO) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik pada Kantor Pertanahan Kota Bandung. *Jurnal Aplikasi dan Teori Ilmu Komputer*, 3(2).
- Munawaruzaman, A. (2021, January). Implementasi Transformasi Digital Kementerian Agraria Untuk Peningkatan Pelayanan Publik. In *Prosiding Senantias: Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 1, No. 1, Pp. 589-598).
- Narsa, I. M. (2008). What Is Strategy?. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 6(1).
- Oktariyanda, T. A. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan Traffic Accident Claim System (Tacs) Di Polres Bojonegoro. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* (Vol. 9 No. 2, 2021: 83-96).
- Paris, Y. (2014). Pengaruh Pelayanan Bidang Penerbitan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik* (Vol. 4 No. 1, 2014: 65-83).
- Purba, J. H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Pelanggan Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 4(1), 42-54.
- Putra, V. B. W., & Priyadi, B. P. (2019). Analisis Rendahnya Kinerja Kantor Pertanahan Kota Bekasi Pada Pelayanan Sertifikasi Tanah Masyarakat. *Journal Of Public Policy and Management Review*, 8(4), 70-87.
- Putri, Y. A., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Journal of Social and Policy Issues*, 86-94.

- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian* (Vol. 1 No. 11, 2021).
- Widya, K. & Nuzlan, B. (2020). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Jurnal Ilmu Administrasi* (Vol. 9 No. 2, Desember 2020: 115-123).
- Yusuf, A. P., Ibrahim, M. A., & SyahrIbulan, S. (2019). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Atr/Bpn) Kabupaten Maros. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 8(1), 9-21.

Skripsi:

- Anita, R. (2014). Model Komunikasi Dalam Sosialisasi Prona Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sidoarjo (Studi Deskriptif Model Komunikasi Dalam Sosialisasi Proyek Nasional Agraria (Prona) Badan Pertanahan Nasional Di Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo). Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- Fitri, A. (2021). Strategi Sosialisasi Komisi Pemilihan Umum dalam Meningkatkan Partisipasi Pemilih Milenial Pada Pemilu Serentak 2019 di Kota Bekasi. Bekasi: Universitas Islam “45” Bekasi.
- Salamah, S.R. (2021). Efektivitas Penerapan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Provinsi Jawa Barat. Bekasi: Universitas Islam “45” Bekasi.
- Septiandi, Y. (2021). Implementasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Kepolisian Resor Metropolitan (Polres Metro) Bekasi Kota. Bekasi: Universitas Islam “45” Bekasi.
- Sugiati, L. (2017). Pelaksanaan Sertifikasi Tanah Melalui Proyek Operasi Nasional Agraria Di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember. Jember: Universitas Jember.
- Sutan, T. (2021). Implementasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Bekasi: Universitas Islam “45” Bekasi.
- Tarigan, W. A. (2018). Strategi Kantor Pertanahan Kota Medan Dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Secara Sporadik. Medan: Universitas Sumatera Utara.

- Wulandari, A. (2019). Strategi Strength, Weakness, Threat, and Opportunities Dinas Perpustakaan dalam Pengembangan Perpustakaan Kota Bekasi. Bekasi: Universitas Islam “45” Bekasi.
- Yanti, W. D. (2021). Strategi Pencegahan Penyalahgunaan Narkoba Pada Polres Metro Bekasi Kota. Bekasi: Universitas Islam “45” Bekasi.

Produk Hukum:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara (KEPMEN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2013 tentang Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI).
- Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (UUPA).
- Surat Edaran Menteri Agraria Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 13/SE/XXI/2017 tentang Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanah

Website:

- Aditya, R. (2021, 05 Februari). Aplikasi Sentuh Tanahku: Cek dan Urus Sertifikat Tanah secara Online. Diakses pada November 2021. Diakses dari <https://www.suara.com/news/2021/02/05/134746/aplikasi-sentuh-tanahku-cek-dan-urus-sertifikat-tanah-secara-online?page=all>
- Administrator. (2019, 3 Mei). Sentuh Tanahku, Aplikasi Pengecekan Pengurusan Berkas dan Sertifikat Tanah. Diakses pada Desember, 2021. Diakses dari <https://indonesia.go.id/layanan/kependudukan/sosial/sentuh-tanahku-aplikasi-pengecekan-pengurusan-berkas-dan-sertifikat-tanah>
- Kompas.com. (2021, 28 Desember). Hindari Penipuan, Segera Daftar Aplikasi Sentuh Tanahku, Ini Caranya. Diakses pada Desember 2021. Diakses dari

<https://www.kompas.com/properti/read/2021/12/28/160000421/hindari-penipuan-segera-daftar-aplikasi-sentuh-tanahku-ini-caranya?page=all>

KonstrIbutor 1. (2021, 28 Desember). Manfaat Gunakan Aplikasi ‘Sentuh Tanahku’ dari ATR/BPN, Tak Hanya Cegah Masalah Pertanahan. Diakses pada Desember 2021. Diakses dari <https://idea.grid.id/read/093067074/manfaat-gunakan-aplikasi-sentuh-tanahku-dari-atrbpn-tak-hanya-cegah-masalah-pertanahan?page=all>

Tempo. (2021, 24 November). Gaduh Mafia Tanah: Apa itu Mafia Tanah dan Dugaan Faktor Campur Tangan Birokrat. Diakses pada Desember 2021. Diakses dari <https://nasional.tempo.co/read/1531865/gaduh-mafia-tanah-apa-itu-mafia-tanah-dan-dugaan-faktor-campur-tangan-birokrat/full&view=ok>

Wahyuningsih, D. (2019, 26 Desember). Sekilas Mengenal Aplikasi Sentuh Tanahku. Diakses pada Desember, 2021. Diakses dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-metro/baca-artikel/12931/Sekilas-Mengenal-Aplikasi-Sentuh-Tanahku.html>