

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Agus, Dwiyanto. 2006. ***"Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik"***. Yogyakarta: Gadjahmada University Press

Ahmad, Badu. 2018. ***"Pelayanan Publik"***. Makassar: Phitama Media

Batinggi, A dan Ahmad Badu. 2013. ***"Manajemen Pelayanan Publik"***. Yogyakarta: Cv Andi Offset

Farah, Margaretha. 2003. ***"Teori Dan Aplikasi Manajemen Keuangan Investasi dan Sumber Dana Jangka Pendek"***. Jakarta : Grasindo Gramedia Widiasarana Indonesia

Hardiansyah, 2011. ***"Kualitas Pelayanan Publik"***. Yogyakarta: Gava Media

Hayat., 2017. ***"Manajemen Pelayanan Publik"***. Depok: PT RajaGrafindo Persada

Mardalis, 2010. ***"Metode Penelitian"***. Jakarta; Bumi Aksara

Martul, Shadiqqin, 2004. ***"Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen"***. Jakarta: Sinar Grafika

Moenir, 2006. ***"Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia"***, Jakarta: Bumi Aksara

Moenir, 1995. ***"Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia"***. Jakarta: Bumi Aksara

- Pamudji, 1994. ***“Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik”***. Jakarta: Widya Praja.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) ***“Delivering Quality Service”***. New York: The Free Press.
- Pasolong, Harbani. 2013. ***“Metode Penelitian Administrasi Publik”***. Bandung: Alfabeta
- Ramli, Muhammad. 2013. ***“Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan”***. Makassar
- Ratminto, & Septi Winarsih Atik. 2005. ***“Manajemen Pelayanan”*** Jogja: Pustaka Pelajar
- Salim, HS. 2016. ***“Teknik Pembuatan Akta Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT)”*** Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Santoso, Urip. 2010. ***“Pendaftaran dan Peralihan Hak atas Tanah”***. Jakarta: Prenada Media Group
- Semil, Nurmah. 2018. ***“Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia”***. Kencana: Prenadamedia Group
- Siagian, Sondang P. 2001. ***“Peranan Staf dan Manajemen”***. Jakarta: CV. Gunung Agung
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. ***“Reformasi Pelayanan publik”***. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Suaedi, Falih & Wardiyanto Bintoro. 2010. ***“Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan e-Governance”***. Yogyakarta: Graha Ilmu

Suhartini, Eka. 2012. **“Kualitas Pelayanan kaitannya dengan Kepuasan Konsumen”**. Makassar: Alauddin University Press

Tjiptono, Fandy. 2006. **“Manajemen Pelayanan Jasa”**, Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2008. **“Prinsip-prinsip Total Quality Service”**. Yogyakarta: Andi

Usman Sunyoto. 2004. **“Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat”**, Yogyakarta, Pustaka Pelajar

Waskito, & Arwono Hadi. 2017. **“Pertanahan, Agraria, dan Tata Ruang”**. Kencana: Prenadamedia Group

Widodo, Joko. 2007. **“Analisis Kebijakan Publik”**. Malang; Bayu Media

Skripsi :

Ismail, Ismaniar. 2013. **“Efektivitas Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) Di Kota Makassar”**. Skripsi . FISIP. Ilmu Administrasi Negara. Universitas Hasanuddin

Noerham, Fauziah. 2017. **“Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) di Samsat Makassar”**. Skripsi . FISIP. Ilmu Administrasi Negara. Universitas Hasanuddin

Rahayu, Eka. 2015. **“Strategi Pelayanan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang”**. Skripsi. FISIP. Ilmu Administrasi Negara. Universitas Hasanuddin

Jurnal :

Dwimawanti, Ida Hayu. **“Kualitas Pelayanan Publik (Salah satu parameter keberhasilan otonomi daerah)”**

Zubaidah, Lilik. 2013 **“Pengaruh Faktor Komunikasi, Kepribadian Ekstraversi, Dan Kepribadian Ketelitian Terhadap Prestasi Kerja”**

Undang-Undang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik

Peraturan Pemerintah

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Dan Peraturan Pertanahan

Website:

Berita Kota Makassar. *“Tiga Jam Kakanwil Sidak Di BPN Gowa”* Diakses Pada Hari Senin Tanggal 06 Oktober 2019

Dr. Suparyanto, M.Kes. *“Keandalan (Reliability) Mutu Pelayanan Kesehatan”*.
<http://dr-suparyanto.blogspot.com/2013/01/keandalan-reliability-mutu-pelayanan.html?m=1> Diakses Pada Hari Minggu Tanggal 29 September 2019

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Badan_Pertanahan_Nasional Diakses Pada Hari Minggu Tanggal 20 Oktober 2019

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Reliabilitas> Diakses Pada Hari Kamis Tanggal 12 September 2019

<https://www.atrbpn.go.id/Publikasi/Standar-Prosedur> Diakses Pada Hari Jumat Tanggal 13 September 2019

<https://www.indonesia.go.id/layanan/kependudukan/sosial/mengurus-sertifikat-tanah> Diakses Pada Hari Jumat 18 Oktober 2019 Jam 09:21 Am

<https://www.lapor.go.id/index.php/laporan/detil/pelayanan-pembuatan-shm> Diakses pada hari Selasa tanggal 15 Oktober 2019 Jam 10:41

<https://www.lapor.go.id/laporan/detil/aduan-lamanya-proses-pemisahan-sertifikat-tanah> Diakses pada hari Rabu tanggal 12 September 2019 Jam 07:48

Syamsudin, Abin. 1997. *“Perilaku Sosial Pada Siswa yang Memiliki Prestasi Akademik Rendah Di Sekolah Dasar”* [http://a-research.upi.edu/operator/upload/s_plb_011661_chapter2\(1\).pdf](http://a-research.upi.edu/operator/upload/s_plb_011661_chapter2(1).pdf) Diakses 12 September 2019.

Zoeldhan. 2012. “Pengertian Pelayanan”. <http://zoeldhan-informatika.blogspot.com/2012/07/pengertian-pelayanan.html> Diakses jam 10:29 tanggal 6 Oktober 2019.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



- Nama : Nur Ekawati
- Tempat dan Tanggal Lahir : Bontoa, 26 Januari 1999
- Alamat : Jl. Mustafa Daeng Bunga VIII
- Nama Orangtua
- Ayah : Zainuddin
- Ibu : Mantasia
- Pekerjaan Orangtua
- Ayah : Pegawai BUMN
- Ibu : Ibu Rumah Tangga
- Riwayat Pendidikan Formal :
1. SD : SDI Balang-Balang
 2. SMP : SMPN 3 Sungguminasa
 3. SMA : SMAN 1 Gowa
 4. Universitas Hasanuddin FISIP Departemen Ilmu Administrasi 2016
- Pengalaman Organisasi :
1. Anggota Humanis Fisip Unhas



Wawancara bersama ibu kepala subseksi pemeliharaan data dan pembinaan
PPAT



Wawancara bersama pegawai kantor pertanahan kasubsi penetapan hak tanah
dan pemberdayaan



Wawancara bersama masyarakat



Wawancara bersama masyarakat



Wawancara bersama masyarakat



Wawancara bersama masyarakat



Wawancara bersama pegawai bagian loket informasi



Wawancara bersama masyarakat



Masyarakat yang datang untuk mengurus sertifikat tanah



Pelayanan loket



Masyarakat yang datang mengantri



Loket informasi



1 2 0 2 0 1 9 3 0 0 0 2 6 1

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 380/S.01/PTSP/2020
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Badan Pertanahan Nasional Kab. Gowa

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 679/UN4.8.1/PT.01.00/2020 tanggal 13 Januari 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **NUR EKAWATI**
Nomor Pokok : E211 16 018
Program Studi : Adm. Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" RELIABILITAS DAN RESPONSIVITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KABUPATEN GOWA "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **20 Januari s/d 20 Februari 2020**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 15 Januari 2020

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu


A. M. YAMIN, SE, MS.
Pangkat: Pembina Utama Madya
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;
2. Peringgal.

SIMAP PTSP 16-01-2020



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231





**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GOWA**

Jl. Andi Mallombassang No. 65 Telp. (0411) 861049 Fax. 0411-884852
Sungguminasa – 92111 Provinsi Sulawesi Selatan

Sungguminasa, 21 Januari 2020

Nomor : UP.02.01/200 -73.06.100/I/2020
Sifat :
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Dekan PISIP UNHAS Makassar
di-
Makassar

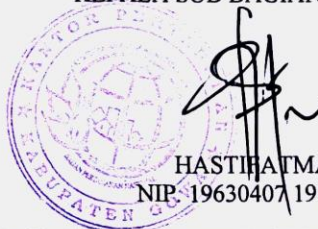
Memenuhi maksud surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Nomor 308/S.01/PTSP/2020, tanggal 15 Januari 2020 perihal tersebut di atas dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami bersedia menerima mahasiswa Atas Nama :

Nama : NUR EKAWATI
No. Pokok : E211 16 018
Program Studi : Adm Negara
Judul Usulan Skripsi : **Reliabilitas dan Responsivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertipikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa**

Untuk melakukan Penelitian, dengan ketentuan mematuhi aturan yang berlaku di instansi kami.

Demikian disampaikan untuk menjadi maklum.

An. KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN GOWA
KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA



HASTIHATMA, S.H.
NIP. 19630407 198503 2 002

Tembusan :
Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa di Sungguminasa



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GOWA**

Jl. Andi Mallombassarang No. 65 Telp. (0411) 861049 Fax. 0411-884852
Sungguminasa – 92111 Provinsi Sulawesi Selatan

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 318/Sket-73.06.UP.02.03.100/II/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : HASTIFATMA, S.H.
N i p : 19630407 198503 2 002
Pangkat/Gol : Penata Tk.I (III/d)
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Dengan ini menyatakan bahwa :

N a m a : **Nur Ekawati**
Nomor Pokok : E211 16 018
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10 Makassar
Program : Strata 1
Program Studi : Adm. Negara
Fakultas : FISIP UNHAS Makassar

Benar telah melakukan Penelitian pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dalam rangka penyelesaian Skripsi dengan Judul "*Reliabilitas dan Responsivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa*"

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sungguminasa, 03 Februari 2020

An. KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN GOWA,
KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA

HASTIFATMA, S.H.
NIP.19630407 198503 2 002