



## DAFTAR PUSTAKA

## BUKU

- Al-Assaf F. 2001, *Health Care Quality An International Perspective*, World Health Organization, India.
- Atep, Adya Barata. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Djam'an satori dan Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*, ALFABETA, Bandung.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta.
- Harsono Boedi. 2003. *Hukum Agraria Indonesia: sejarah pembentukan undang-undang pokok agrarian, isi dan pelaksanaannya*. Jakarta: Djambatan.
- Hutasoit C.S, 2011, *Pelayanan Publik (Teori dan Aplikasi)*, MAGNAScript Jakarta.
- Ibrahim H.Amin, Drs., MA. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju, 2008.
- Kurniawan, Agung. 2005, *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan*, Yogyakarta.
- Levine dalam Forum kajian ambtvenaar provinsi jatim, 2006, *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Airlangga university press : Surabaya
- Lexy J. Moleong, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif (Cetakan ketujuhbelas)*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Muluk, Khairul M. R. Dr. *KNOWLEDGE MANAGEMENT Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Jatim. Bayumedia Publishing. 2008.
- Miles Mathew dan A. Michael Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, UI-Press, Jakarta.
- Nurbani, Myrna. 2009. *Reformasi Birokrasi Kota Surakarta*. Thesis Universitas Diponegoro.
- Patton, Michael Quinn. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2006

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. 2005.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations* 5th edition. Free Pass: New York
- Sampara Lukman. 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN press. Jakarta
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. STIA-LAN Press:Jakarta
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cetakan kelima), ALFABETA, Bandung
- Sugiyono, 2010, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Cetakan keenam), ALFABETA, Bandung.
- Sinambela Lijan Poltak, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Tangkilisan, Hessel, Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Tjiptono Fandy, 2005, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, ANDI, Yogyakarta.
- Wantjik Saleh. 1982. *Hak atas tanah*. Jakarta: Ghalian Indonesia.

#### JURNAL

- Yuliani, Sri. 2007. *Mewujudkan Birokrasi Yang Pro-Citizen*. Yogyakarta: Jurnal FISIP UNS. Vol. 3 No.1 Th. 2007

#### WEBSITE

- [http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/article/detail/pelayanan publik di era reformasi](http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/article/detail/pelayanan%20publik%20di%20era%20reformasi)
- <http://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/25312/node1060> , Intruksi Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan
- <http://www.bpn.go.id/tentangbpn.aspx>
- <http://www.ombudsman.go.id/index.php/en/publikasi/section/2-laporantahunan.html>
- <http://www.informasijatim.com/2011/07/laporan-publik.html>
- <http://www.rumah123.com/detil-berita-properti-930-kepala-bpn-optimis-targetkan-sertifikasi-tanah-id.html>

<https://infopijar.wordpress.com/2012/03/14/tanah-bersertifikat-bisnis-ukm-menjadi-bankable/>  
[www.analisdaily.com/mobile/read/?id=28044](http://www.analisdaily.com/mobile/read/?id=28044)  
<http://www.bpn.go.id/Publikasi/Inovasi/Layanan-Tujuh-Menit-LANTUM>  
Bpn-jateng.net 2009. Program Larasita.  
[www.menpan.go.id/berita-terkini/3252-wapres-serahkan-piala-kepada-top-25-inovasi-pelayanan-publik-2015](http://www.menpan.go.id/berita-terkini/3252-wapres-serahkan-piala-kepada-top-25-inovasi-pelayanan-publik-2015)