DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – Buku

Agustino, Leo. 2006. *Dasar – Dasar Kebijakan Publik.* Bandung:Alfabeta

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.

Blair, Tony dan Al Gore.1995. *Quality Management Development.* PT Raja Grafindo Persada.

Black, 1999. *Metode Penelitian (penentuan sampel)* Yogyakarta : Adi Offser

Cahyadi, Herman, 2010 *Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pengurusan Legalitas Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bandung*, Bandung : Politeknik Piksi Ganesha.

Dahlan, Sopiyudin. 2005. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kedokteran Dan Kesehatan.* Jakarta : Arkans.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy.* Washington, D.C : CQ PRESS

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI

Huriyati, Ratih. 2005. *Service Marketing*. Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama.

Islamy, M. Irfan. 2004. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanan Negara.* Jakarta: Bumi Aksara.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pembaruan.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Agung Media.

Nugroho, Riant. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : PT Elek Media Komputindo.

Rakhmat, Jalaluddin. 1999. *Metode Penelitian Komunikas*i. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Ratminto dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Silalahi, ulber. 2006 *Metode penelitian sosial.*Bandung : Unparpres.

Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuatitatif, Kualitatif dan R & D.* Bandung : Alfabeta.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Keputusan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.

Tangkilisan, Hessel Nogi S 2003. *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta:Yayasan Pembaruan Aministrasi Publik Indonesia (YPAPI) & Lukman Offset

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi

Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen.* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Wahab, Solichin Abdul. 2004. *Analisi Kebijaksanaan* : *Dari Formulasi ke Implemnetasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Wibawa, Samodra. 1994. *Kebijakan Publik Proses dan Analisis*. Jakarta: Intermedia.

Winarno, Budi. 2002. *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

B. Dokumen – Dokumen

Info Pan yang diterbitkan oleh Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI) tentang Pelayanan public.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2003 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kantor Pertanahan Kota Bandung Subbagian Kepegawaian dan Umum Tahun 2011.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Perpres No. 10 Tahun 2006 tanggal 11 April 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional.

SK Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksanaan Pelayan Umum Tertib Perpres No. 10 Tahun 2006 tanggal 11 April 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional.

Undang – Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Tahun 2010 No 13 Tentang Biaya serta lamanya Waktu pembuatan sertifikat Tanah.

C. Rujukan Elektronik :

http:// www.depkominfo.go.id [23 Februari 2011, 13.30].