DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

Boedi, Harsono. 2008. *Hukum Agraia Indonesia, Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya*. Jakarta : Penerbit Djambatan.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.

Kansil, CST. 1986. Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka.

Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE.

Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta : Bumi Aksara.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Stafication.* Bandung : PT Alumni

Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru).* Jakarta : Rineka Cipta.

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi.* Bandung : Alfabeta Bandung.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Sampara, Lukman. 1999. *Manajemen Kualitas pelayanan*. Jakarta : STIA- LAN Press. Satori.

Santoso, Urip. 2011. *Pendaftaran dan Peralihan Hak atas Tanah*. Jakarta : Kencana.

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birrokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung : Refika Aditama

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan, Implementrasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2004. *Service, Quality Statisfaction*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Wasistono, Sadu. 2001. *Manajemen Pemerintah Daerah.* Bandung: Alqa Print.

Zeithaml, ValerieA., A. Parasurman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press.

Zuriah, Nurul. 2007. *Metodologi penelitian Sosial dan Pendidikan : Teori-Aplikasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Dokumen

Undang-Undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.

Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah.

Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Azas dan Hakikat Pelayanan Publik.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 tentang organisasi dan tata kerja kantor wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, kedudukan, tugas pokok dan fungsi Kantor Pertanahan.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Uraian Tugas Subbagian dan Seksi pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Uraian Tugas Urusan dan Subseksi pada Kantor Pertanahan.

Rujukan Elektronik

Kamus Besar Bahasa Indonesia. Melalui : http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan [19-02-2014].

Soendari, Tjutju. *Keabsahan data.* Melalui : http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR/_PEND_LUAR_BIASA/195602141980032-TJUTJU_SOENDARI/Power_Point_Perkuliahan/Penelitian_PKKh/Keabsahan_data.ppt_%5BCompatibility_Mode%5D.pdf [03-03-2014].