

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Albrow, 2006, *Birokrasi*, (Cetakan Ketiga) Tiara Wacana, Yogyakarta
- Benveniste, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*,
- Burn dan Stalker, 2007, *The Management of Inovations*, Tavistock, London
- Castles, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Ramadhan, Jogjakarta.
- Chander dan Plano, 2006, *Strategic Marketing*, Eighth Edition. McGraw Hill, New York
- Dwiyanto, 2005, *Teori Budaya Organisasi*, Jakarta : BKU Ilmu Pemerintahan Kerjasama IIP-Unpad.
- Gerlof, 2005, *Budaya Paternalisme dalam Birokrasi, Pelayanan Publik; Center for Population Policy Studies*, Yogyakarta, UGM
- Gruber, 2006, *Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat. Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung
- Hardjowigeno, S. 2003. *Ilmu Tanah Ultisol*. Edisi Baru. Akademika Pressindo
- Harsono, 2006, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA-LAN Press
- Hermit, 2008, *Ilmu Pemerintahan (Kybernology)*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Hutagalung, 2008, *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Jilid 1 dan 2, RinekaCipta, Jakarta.
- Istianto, 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan. Publik*. Mitra Wacana Media, Jakarta
- Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, 2014, *Statistik Pertanahan Kota Bandar Lampung*, Bandar Lampung.
- Kartasapoetra, 2008, *Debirokrasi dan Deregulasi*, Obor, Jakarta.

- Kotler dalam Lukman, 2000, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perancang-an, Implementasi, dan Pengendalian*, Alih Bahasa Anecha Anitawati Hermawan, Salemba Empat, Jakarta
- Kumorotomo, 2002, *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Kusdi, 2009, *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan, Yogyakarta.
- Matheus dan Sulistiyani, 2011, *Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian tentang Pelaksanaan Otonomi*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Meyer, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia : suatu pendekatan mikro*, Djambatan.
- Miles dan Huberman, 2008, *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, 2006, *Metodologi Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Tarsito Bandung
- Nazir, 2008, *Metodologi Penelitian*. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Palombara, 2004, *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Gramedia, Jakarta
- Pararsuraman, Zeithaml dan Berry, 2003, *Reassessment of Implication For Further Research*. Journal Marketing
- Purwadarminta, 2006, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka
- Risnarto, 2008, *Analisis Manajemen Agraria Indonesia*, Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Santoso, 2009, *Birokrasi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Era Otonomi*,
- Sedarmayati, 2004, *Budaya Organisasi*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Subyanto, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Jakarta
- Sujamto, 2006, *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*, Penerbit Ghalia, Bandung.
- Sukidin, 2011, *Administrasi Pelayanan Publik*, Gramedia, Jakarta
- Tanjung, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit. Universitas Trisakti. Jakarta.

B. Sumber Lain

Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 tahun 2008 sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 69 Tahun 2012