

DAFTAR PUSTAKA

- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Lembaga Administrasi Negara RI. 1994. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jilid I dan II, Cetakan XII. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Perangin, Effendi. 1986. *Hukum Agraria Di Indonesia. Suatu Telaah Dari Sudut Pandang Praktisi Huku*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Reksopoetranto, S. 1992. *Manajemen Pembangunan: Konsep dan Beberapa Studi Kasus di Indonesia*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Admnistrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sidu, Dasmin. 2006. *Pemberdayaan Masyarakat Sekitar Kawasan Hutan Lindung Jompi Kabupaten Muna, Provinsi Sulawesi Tenggara*. Tesis. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Sumijo, Wahyu. 2008. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sutedi, Adrian. 2011. *Sertifikat Hak Atas Tanah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sudjito. 1987. *Prona Pensertifikatan secara Massal dan Penyelesaian Sengketa Tanah yang Bersifat Strategis*. Yogyakarta: Liberty.
- Thoha, M. 1997. *Dimensi-Dimensi Prima Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.
- Widodo, J. 2001. *Good Governance, Telaah Dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralis*.
- www.bktrn.org. Masalah Pertanahan Dewasa ini, diakses tanggal 1 November 2011.
- www.kapanlagi.com. Pemetaan Masalah Utama dalam Sertifikat Tanah, diakses tanggal 1 November 2011.
- www.radarkotabumi.com. Program Larasita Cegah Praktek Pungli, diakses tanggal 29 Oktober 2011