

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul. (2002). *Pengertian-Pengertian Sistem Informasi*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Anwar, M. Khoirul dan Asianti Oetojo S. (2004). *SIMDA: Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah*. Jojakarta:Pustaka Pelajar.
- Amir.HT. (2011), *Kajian penyusunan grand design pelayanan publik di Jawa Timur menuju Provinsi pelayanan publik berstandar global*. Penerbit Universitas Negeri Surabaya University Prees (2011).
- Amir.HT. (2013), *Kajian Efektifitas Kinerja Aparatur dalam meningkatkan Pelayanan terpadu di bidang Perijinan Investasi di Daerah*. Penerbit Unesa University Prees (2013).
- Budiarjo. (1992). *Pengertian- Pengertian Masyarakat*. Jakarta: Raja wali Pers.
- Danim, Sudarwan. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta:PT Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2008. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Bumi Aksara.Jakarta.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. (2002). *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Bandung: PT. Mutiara Sumber Widya.
- Sugiyono, 2005. Memahami Penelitian Kualitatif, Alfabeta, Bandung.
- Subana, M. Dan Sudrajat. (2005). *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung:CV Pustaka Pelajar.
- Suhartono, Irawan. (1995). *Metode Penelitian Sosial Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya.
- Terry, R. George. 2001. Azas-Azas Manajemen, Diterjemahkan Winardi. Alumni Bandung.
- Wahyono, Teguh. (2004). *Sistem Informasi Konsep Dasar, Analisis Desain, dan Implementasi*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Wattimena, Jeffry. (1991). *Pengantar Sistem Komunikasi Data Paket*. Jakarta:PT. Elex Media Komputindo.

Dokumen-dokumen :

1. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat 3 Tentang Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat.
2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1999, Tentang Pelayanan Masyarakat.
3. Undang- undang No. 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan dasar pokok-pokok Agraria.
4. Undang- undang No. 24 Tahun 1997 Tentang Sertifikat tanah milik.
5. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

6. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
7. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
8. Peraturan Kepala BPN No. 15 Tahun 2003 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan BPN.
9. Peraturan Kepala BPN No. 6 Tahun 2007 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) bagi BPN.
10. Peraturan Kepala BPN No. 6 Tahun 2008 tentang Penyerdehanaan dan Percepatan Standar Prosedur operasi dan Pelayanan Pertanahan untuk Jenis Pelayanan tertentu.
11. Peraturan Menpan Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.
12. Peraturan Kepala BPN No. 18 Tahun 2009 tentang LARASITA BPN.
13. Peraturan Kepala BPN No. 2 Tahun 2010 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
14. Peraturan Kepala BPN No. 6 Tahun 2012 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama BPN.
15. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Desing Reformasi Birokrasi 2010-2025.
16. Keputusan MenPan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan.
17. Keputusan MenPan No. 118 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat.
18. Keputusan MenPan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman umum indeks kepuasan masyarakat pelayanan insntasi pemerintah.
19. Keputusan MenPan No. 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilisasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.