

Daftar Pustaka

Buku

- Arikunto, S, 1998, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta
- Cangara, H, 2006, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Yogyakarta : Raja Grafindo
- Crosby, B.L dan Derick W. Brinkerhoff, 2002, *Managing Policy Reform : Concept and Tools for decision Maker in Developing and Trantitioning Countries*. Bloomfields : Kumarian Press
- Denhart, J.V dan R.B Denhart, 2003, *The New Public Service Serving not Steering*, New York : M.E Sharpe
- Dilla, S, 2007, *Komunikasi Pembangunan Pendekatan Terpadu*, Bandung : Simbiosia Rekatama Media
- Dwiyanto, A., dkk, 2012, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, A., dkk, 2000, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Effendi, O.U, 2005, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Fredericson, H.G, 1980, *The New Public Administration*, Toscaloosa : University of Alabama Press
- Frederickson, H.G dan David Kirkwood Hart, 1997, *The Spirit of Public Administration*, San Fransisco : Jossey-Bass Publisher
- Goldsmith, S, et al, 2001, *Leading For Innovation*, San Francisco : Jossey Bass, A Wiley Company
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta : Gava Media
- Margono, S.A dan Bevaola Kusumasari, 2014, *Manajemen Publik Kontemporer*, Yogyakarta : Gava Media
- Momole, G, et al, 2014, *Perilaku Calo dalam Pengurusan Sertifikat Tanah, dalam Seri Kebijakan Publik : Demokrasi & Good Governance*, Yogyakarta : Institute of Governance and Public Affairs (IGPAI)

- Nasution, Z, 2012, *Komunikasi Pembangunan, Pengenalan teori dan penerapannya*, Jakarta : PT. Grafindo Persada
- Osborn, D dan T. Gaebler, 1993. *Reinventing Government : How Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, New York : A Plume Book
- Panuju, R, 1997, *Titik Rawan Komunikasi Pembangunan*, Surabaya : Unit Pengembangan & Produksi Multi Media (UP2M) Fikom-Unitomo
- Pratikno, dkk, 2005, *Terobosan dan Inovasi Manajemen Pelayanan Publik*, Kumpulan Makalah Seminar Workshop pada Forum Nasional Untuk Pembaharuan Pemda, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Ratminto dan Atik Septi, 2007, *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Saleh, M, 2010, *Public Service Communication*, Malang : UMM Press
- Sedarmayanti, 2013, *Reformasi Administrasi Publik. Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*, Bandung : PT. Refika Aditama
- Sinambela, L.P, dkk, 2016, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Soemarto, Hetifah. Sj, 2009, *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance, 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*, Jakarta : Yayasan Obor Indonesia
- West, R dan Lynn H. Turner, 2014, *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*, Jakarta : Salemba Humanika
- Widodo, J, 2008, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Malang : Bayumedia Publishing
- Yuliandi, 2017, *Gampong Agraria, Inovasi Pelayanan Desa Online Agraria Di Kota Langsa*, Jakarta : Studi Agraria

Artikel PDF/ Jurnal Elektronik

- Gadot, E.V., et al, 2005, *Public Sector Innovation For The Managerial and The Post Managerial Era : Promises and Realities in a Globalizing Public Administration*, International Public Management Journal
<http://www.ipmn.net/index.php/component/docman/doc_download/113-public-sector-innovation-for-the-managerial-and-the-post-managerial-era-promises-and-realities-in-a> (diakses pada 12 Januari 2017)
- Borins, S., 2001, *Public Management Innovation : Toward a Global Perspective; American Review of Public Administration*, Sage Publication Inc

https://www.researchgate.net/publication/242428396_Public_Management_InnovationToward_a_Global_Perspective (diakses pada 9 Februari 2017)

Boven, M, 2005, *Public Accountability : A framework for the analysis and assessment of accountability arrangements in the public domain, Research Group : Democracy and Accountability in the EU*

http://www.qub.ac.uk/polproj/renege/contested_meanings/Bovens_Public_Accountability.connex2.doc (diakses pada 01 Januari 2017)

Creswell, J.W, 2003, *Research Desain : Qualitatif, Quantitative, and Mix Method*, California : Sage Publication

https://isites.harvard.edu/fs/docs/icb.topic1334586.files/2003_Creswell_A%20Framework%20for%20Design.pdf (diakses pada 3 Mei 2017)

Christensen, L.T dan Joep Cornelissen, 2011, *Bridging Corporate and Organizational Communication : review, Development and Look to The Future*, Sage Publication

<http://www.sagepub.com/ezproxy/ugm.ac.iddoipdf/10.1177/0893318910390194> (diakses pada 28 Mei 2017)

Djaelani, A.R, 2013, Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif, *Majalah Ilmiah Pawiyatan Vol : XX, No : 1, Maret 2013*

<http://e-journal.ikip-veteran.ac.id/index.php/pawiyatan/article/viewFile/55/64> (diakses pada 4 Mei 2017)

Gadot, et al, 2005, *Public Sector Innovation for The Manajerial and The Post Managerial Era Promises and Realities in a Globalizing Public administration, International Public Management Journal*

Gravin, D.A, 1991, *Building a Learning Organization, Harvard Business Review July-August 1993*

Hirschman, A.O, 1994, *Exit, Voice and Loyalty : Responses to Decline in Firms, Organizations and States, Harvard University Press, The Social Contract*

<http://www.thesocialcontract.com/pdf/four-four/hirschma.pdf> (diakses pada 1 April 2017)

Hupe, P dan Michele Hill, 2002, *Implementing Public Policy*, Sage Politics texts

<https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/implementing-public-policy/book240256> > (diakses pada 5 Februari 2017)

Jailani, M.S., 2013, Ragam Penelitian Qualitative (Etnografi, Fenomenologi, Grounded Theory, dan Studi Kasus, *Jurnal Edu-Bio, Vo. 4 Tahun 2013*

<http://e-journal.iainjambi.ac.id/index.php/edubio/article/download/377/345> (diakses pada 3 Mei 2017)

- Kim, J, 2010, *Strategic Human Resource Practices : Introducing Alternatives for Organizational Performance Improvement in Public Sector*, *Public Administration Review*, January 2010
<<https://www.researchgate.net/publication/229493780> Strategic Human Resource Practices Introducing Alternatives for Organizational Performance Improvement in the Public Sector> (diakses pada 2 Maret 2017)
- North, D.C., 1991. *Institutions, Institutional Change and Economic Performance* (internet), Cambridge: Cambridge University Press p. 3,
<<http://www.cambridge.org/gb/academic/subjects/politics-international-relations/political-economy/institutions-institutional-change-and-economic-performance>> (diakses pada 30 April 2017)
- Rahardjo, M, 2017, *Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif : Konsep dan Prosedurnya*, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang
<<http://repository.uin-malang.ac.id/1104/1/Studi-kasus-dalam-penelitian-kualitatif.pdf> > (diakses pada 4 Mei 2017)
- Rahmat, P.S., 2009, Penelitian Kualitatif, *Equilibrium*, Vol. 5, No. 9, Januari-Juni 2009
<<http://yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf>> (diakses pada 4 Mei 2017)
- Roth, G, 1987, *The Private Provision of Public Services in Developing Countries*, *Publish for The world Bank* : Oxford University Press
<<http://documents.worldbank.org/curated/en/538761468740986338/pdf/multi-page.pdf>> (diakses pada 20 Februari 2017)
- Salge, T,O dan Antonio Vera, 2011, *Benefiting from Public Sector Innovation : The Moderating Role of Customer and Learning Orientation*, *Public administration Review*
- Triana, R.W, 2006, Reformasi dan Pembangunan Lembaga, Melembagakan Tata Kepemerintahan dan Pelayanan Publik, *Jurnal Unair* Januari xxii
<<http://journal.unair.ac.id/filerPDF/REFORMASI%20DAN%20PEMBANGUNAN%20LEMBAGA.pdf>> (diakses pada 3 April 2017)
- Williamson, et all, 2010, *Land Administration for sustainable development*, ESRI Press Academic
- Wray, L.D.,. Et al, 2006, *Citizens as Partners in Performance Management*, *Public Management*
<<http://icma.org/Documents/Document/Document/1578>> (diakses pada 9 februari 2017)

Laporan

Kabupaten Klaten Dalam Angka Tahun 2015, Badan Pusat Statistik Kabupaten Klaten, 2016

Kecamatan *Cawas* Dalam Angka Tahun 2016, Badan Pusat Statistik Kabupaten Klaten, 2017

Kecamatan *Kemalang* Dalam Angka Tahun 2016, Badan Pusat Statistik Kabupaten Klaten, 2017

Kecamatan *Tulung* Dalam Angka Tahun 2016, Badan Pusat Statistik Kabupaten Klaten, 2016

Kecamatan *Wonosari* Dalam Angka Tahun 2016, Badan Pusat Statistik Kabupaten Klaten, 2016

Pramusinto. A, 2016, *USAID Indonesia Marine and Climate Support (IMACS) Project, Meeting Notes 28 Maret 2016*

World Bank, 2004, *World Development Report 2004 : Making Services Work for Poor People*

<<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/5986/WDR%202004%20-%20English.pdf?sequence=1>> (diakses pada 25 Februari 2017)

Artikel Media Online

Cakra, 2016, *Jemput Bola, 2017 BPN Klaten Akan Kembangkan Program Desa Online* (berita)

<<http://carakanews.com/web/2017/01/26/jemput-bola-2017-bpn-klaten-akan-kembangkan-program-desa-online/>> diakses pada 24 Januari 2017

Academy for Educational Development, 1985, *Beyond the Flipchart. Three Decades of Development Communication*

<<https://eric.ed.gov/?id=ED259710>> diakses pada 20 Juni 2017

Lamudi, 2014, *Balik Nama Sertifikat Tanah/Rumah-Proses, Cara, Biaya* (artikel tanggal 16 Juni 2014)

<<http://www.lamudi.co.id/journal/balik-nama-sertifikat-tanah/>> (diakses pada 2 April 2017)

RadarSolo, 2016, *BPN Klaten Targetkan Sertifikasi 7.500 Bidang Tanah* (berita)

<<http://radarsolo.jawapos.com/read/2016/10/10/4337/bpn-klaten-targetkan-sertifikasi-7500-bidang-tanah>> diakses pada 20 Januari 2017

Sorotklaten, 2016, *Kantor Pertanahan Siapkan Sistem Data Online* (Berita)

<http://sorotklaten.co/berita-klaten-771-kantor-pertanahan-siapkan-sistem-data-online.html> diakses pada 20 Januari 2017

Zulkodri, 2015, *Menteri Ferry tanya Program Desa Online Lewat Teleconference* (Berita)

<<http://bangka.tribunnews.com/2015/08/20/menteri-ferry-tanya-program-desa-online-lewat-teleconference>> diakses pada 30 April 2017

Peraturan Perundang-Undangan

Undang_undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960, Tentang Pokok-Pokok Dasar Agraria

PP No. 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pertanahan

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pengaturan Pelayanan Pertanahan

Penelitian : Skripsi/Tesis/Disertasi

Cahyanto, A, 2011, Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang, Tesis, : Universitas Gajah Mada.

Momole, G, 2010, Perilaku Calo dalam Pengurusan Sertipikat Tanah (Studi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman), Tesis : Universitas Gajah Mada.