

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2007, *Manajemen Penelitian*. Jakarta. PT Rineka Cipta Edison 2009.
- Aida, Noor. 2009, *Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Wonokromo*. Jurnal online Universitas Gadjah Mada.
- Akbar, Rusdi., Pilcher, R. and Perrin, B. 2012, “*Performance Measurement in Indonesia: The Case of Local Government*”, *Pacific Accounting Review*, Vol.24, Iss:3,pp.262-291 .
- Apriyanti, A., Gandjar, I. G. & Satibi. 2011, *Evaluasi pengadaan dan ketersediaan obat di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari tahun 2006-2008*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi Vol. 1 No.1, Maret 2011.
- Brookes, Stephen and Dunn, Garret Edward. 2014, *The New Public Leadership Challenge: Rediscovering of Creating Collective Leaderships Value*. 2014. Int. Journal Of Leadership.Vol.10.
- Babbie, E.R. 1990, *Survey Research Methods*, 2nd ed., Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.
- Creswell, J.W. 2014, *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, 4th ed. Thousand Oaks, California: Sage Publikations, Inc.
- Davis, G. Sullivan, B and Yeatman. 2007, *Rediscovering Implementations: Public Sector Contracting and Human Service.*,Australia Publik Administration.
- Gilbert, Peter and Fulford. K. 2010, *Bringing The Spirit And Values Back Into Public Service*. Int. Journal of Leadership in Public Service. Vol.6.
- Hamel, G., & Prahalad, C. K. 1995, *Kompetisi masa depan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Hasibuan. 2001, *Perencanaan Pengadaan Barang dan Jasa*. Jurnal online.
- Herdiansyah, H. 2010, *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Humanika.
- Ibrahim, Sudjana. 2008, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung : Sinar Baru Algesindo.
- Kurniasih, Rika Dwi. 2009. Teknik Evaluasi Perencanaan. <http://images.rikania09>.

- Kurniawan, Inggit. 2009, *Pengertian dan Konsep Evaluasi, Penilaian dan Pengukuran*. <http://santriwan.wordpress.com/2009/11/18/>.
- Miles, M.B. and Huberman, A.M. 1984, *Qualitative Data Analysis, A Sourcebook of New Methods*, Beverly Hills, California: Sage Publikations, Inc.
- Mutia, G. (2009). *Pengembangan strategi bisnis pelayaran peti kemas (container shipping) A. P. Moller Maersk Group pada pasar intra-asia*. Tesis. FISIP UI.
- Parasuraman, Zeithaml, V.A & L.L. Berry. 1990, *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.
- Patton, M.Q. 1991, *Metode Evaluasi Kualitatif*, edisi revisi PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Pustakawan, Dian. 2015, *Evaluasi Sistem Pengukuran Kinerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara*. Jurnal Online Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada 2015.
- Roswati. 2008, *Evaluasi program/proyek*. *Jurnal Pendidikan Penabur* No.11/Tahun ke-7/Desember 2008.
- Ramainta, Meriana. 2008, *Analisa 3 Dimensi Dalam Strategi Pelayanan Debitur Bank BNI Pecenongan*. Jakarta 2008.
- Sari, S. A. N. 2012, *Evaluasi electronic-procurement dalam sistem pengadaan barang dan jasa di Pemerintah Kota Surabaya*. Jurnal Online Universitas Negeri Surabaya.
- Sugiyono. 2014, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Tatam, Jhon. 2012. *Recognising The Challenges of Local Government Leaderships*. *Int. Journal Of Leadership*.Vol.8.
- Wirawan. 2011, *Evaluasi: Teori, model, standar, aplikasi, dan profesi*. Kota Depok: Penerbit PT Rajagrafindo Perkasa.
- Zulharman. 2007, *Evaluasi Kurikulum: Pengertian, Kepentingan dan Masalah Yang Dihadapi*. Wordpress 2007.

_____ Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

_____ Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

_____ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

----- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah.

_____ Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

----- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang administrasi Kependudukan.

_____ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN&RB) Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

----- Peraturan Bupati Banggai Kepulauan Nomor 22 Tahun 2014 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.