

DAFTAR PUSTAKA

- Achmat Batinggi. 2009. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Eny Kusdarini. 2011. *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fain, James. A. 2008. *Is There a Difference Between Evaluation and Research?*. www.sagejournalonline.org. Diakses tanggal 16 April 2016.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*, PT. Bumi Aksara : 2003.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Houston, Tom R. 2008. *The Behavioral Sciences Impact – Effectiveness Model*. Ife, Jim. 1995. *Community Development: Creating Community Alternatives, Vision, Analysis and Practice*. Longman. Australia Jakarta.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafii. 2009. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Lexy J. Maleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Daerah Kab. Kendal No. 7 tahun 2009 tentang *penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencacatan Sipil dalam Kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK)*.

- Parnaby, Patrick. 2008. *Fruitless Evaluation Results*. www.idea.org. Diakses Tanggal 16 Oktober 2008, hal : 6
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Sanapiah Azis. 2008. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Sondang P Siagian. 2008. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subrata Sumadi. 2012. *Metode penelitian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Pt.Remaja rosda karya Bandung.: 2006.
- Tayibnapis, Farida Yusuf. 2001. *Evaluasi Program*. Rineka Cipta. Jakarta
Terapannya dalam Penelitian. UNS Press. Surakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik