

## DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, Indra. 2006. Akuntansi sektor publik (Edisi 3). Jakarta : Erlangga.
- Dewi, Purnama, Eti. 2015. Evaluasi Kinerja Pelayanan Pasar Tradisional (Studi pada Dinas Pasar Pemerintah Kabupaten Sleman). Yogyakarta. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gajah Mada.
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bontang Kalimantan Timur. 2015. Laporan SKM Semester II 2015. Diakses <http://disdukcapil.bontangkota.go.id>. Tanggal 25 April 2016.
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. 2013. Laporan Hasil Survei IKM Tahun 2013.
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. 2014. Renstra DKPS 2014-2019.
- Djalil, Rizal. 2014. Akuntabilitas Keuangan Daerah Implementasi Pasca Reformasi. Jakarta : RMBOOKS.
- Dwiyanto, Agus. 2010. Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan Dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Martilla, J, A & James, J, C. 1977. *Importance Performance Analysis (Journal of marketing, januari, 1977)* pp.77-79.
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Standar Operasional Prosedur Pengarsipan Buku Register Akta Kelahiran dan Pelayanan Lainnya.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 239 Tahun 2003 Tentang Perbaikan Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta.

Kitcharoen, Krisana. 2004. *The Importance Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Departments Of Private Universities In Thailand* ABAC Jurnal Vol. 24. No.3.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.

Mahsun, Mohamad. 2011. Indikator Kinerja. Diakses <http://mohmahsun.blogspot.com/2011/04/indikator-kinerja.html>. Tanggal 17 April 2016.

..... 2011. Indikator Kinerja Pemerintah Daerah. Diakses <http://mohmahsun.blogspot.com/2011/04/indikator-kinerja-pemerintahan-daerah.html>. Tanggal 17 April 2016.

Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. UPP STIM YKPN : Yogyakarta.

Novrieco. 2013. *Kinerja Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam*. Yogyakarta. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gajah Mada.

Padang Ekspres, 2016. Menyorot Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Padang. Diakses. Tanggal 16 April 2016.

Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 03 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 16 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata kerja Dinas Daerah Kota Padang.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Propinsi Dan Kabupaten/Kota.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat daerah.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta.

Peraturan Walikota Padang Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.

Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. 2007. Akuntabilitas Instansi Pemerintah. Bogor : Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan.

..... 2011. Akuntabilitas Instansi Pemerintah. Bogor : Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan.

Ratmiko, dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Jakarta : Pustaka Belajar.

Retwando. 2015. Analisis Pelayanan Perizinan Bidang Penanaman Modal Di Kabupaten Agam. Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

Rozza, Deffa. 2015. Analisis Akuntabilitas Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (Studi Kasus Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Padang Panjang). Padang. Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

Sadjiarto, Arja. 2000. Akuntabilitas dan Pengukuran Kinerja Pemerintahan. Jurnal Akuntansi dan Keuangan vol. 2 No. 2. November 2000.

Santoso, Susana. 2013. Analisis Laporan Akuntabilitas Kinerja Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sulawesi Utara. Jurnal EMBA vol.1 No.4 Desember 2013. Universitas Sam Ratulangi. Manado.

Simamora. 2001. Important Performance Analysis. New York. ACAS Booklet.

Sitepu, Andreas, Septa. 2012. Evaluasi Atas Pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur Periode 2010-2011. Jakarta. Universitas Terbuka.

Sofyan, Agus. 2011. Kinerja Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Irian Jaya. Pengajar Pada Universitas YAPIS Papua.

Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Sugiyono, 2014. Metodologi Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta.

Tyrrell, Timothy J. 2004. *Important Performance Analysis : Some Recommendations From An Economic Planning Perspective Tourism Analysis*. Vol.9 pp.00-00

Umar, Haryono. 2005. Laporan Kinerja Pemerintah Daerah. Disampaikan pada Seminar dua hari, PP Nomor 8 tahun 2005 pada tanggal 14 September 2005.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Wibowo. 2014. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.

