

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin, *Birokrasi*, PT. Tiara Wacana, Yogyakarta, 1989. (terjemahan).
- Ancok, Djameluddin, *Revitalisasi SDM Dalam Menghadapi Perubahan Pada Pasca Krisis*, 1999, (makalah).
- Barnes, Tony, *Kaizen Strategis For Succesful Leadership*, Interaksa, Jakarta,1997. (terjemahan)
- Budiono, *Pelayanan Prima*, Yayasan Kawula Muda, Jakarta, 1998.
- Dwiyanto, Agus, *Kinerja Organisasi Publik, kebijakan dan Penerapannya*, 1995 (Makalah).
- , *Pemerintah Yang Efisien, Tanggap, Akuntabel: Kontrol atau Etika?*. JKAP.Vol.I.No.2. 1997.
- , *Membangun Sistem Pelayanan Publik yang Memihak kepada Rakyat*, 2000 (makalah).
- Departemen Dalam Negeri, *Birokrasi di Indonesia*, PT. Penebar Swadaya. Jakarta.1997.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, *Organizations*, Richard. D. Irwin. Inc.,1995.
- Karjadi, M., *Kepemimpinan (Leadership)*, PT. Karya Nusantara, Bandung, 1989.
- Kartono, Kartini, *Pemimpin dan kepemimpinan*, Grafindo, Jakarta, 1998.
- Keban,T, yeremias, *Pengantar Administrasi Publik (modul untuk matrikulasi Administrasi Publik)*, MAP,1995, Yogyakarta.
- Mintzberg, Henry, *Structure In Five; Designing Effective Organizations*, Prentice-Hall, 1983.
- Negak,Kurt, *The Six Key To Company Succes*, Elex Media Komputindo, Jakarta,1995. (terjemahan).
- Numberi, Fredy, *Organisasi dan Administrasi Pemerintah*, Makalah,2000.
- Osborne, David &Gaebler, Ted, *Mewirauahakan Birokrasi*, PPM, Jakarta, 1992, (terjemahan).

- Osborne, David & Plastrik, Peter, *Memangkas Birokrasi*, PPM, Jakarta, 1997. (terjemahan).
- Pamudji, *Ekologi Administrasi Negara*, Bina Aksara, Jakarta, 1985.
- Pemerintah Kabupaten Aceh Timur, 2008. *Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 1 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Lembaga Daerah Kabupaten Aceh Timur*.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, 2007, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ryaas, Muhammad Rasyid, 1999, *Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, PT.Yasrif Watampoe, Jakarta.
- Salusu,J, *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Non Profit*, Gramedia, Jakarta,1996,
- Sedarmayanti, 2004, *Good Governance (Kepemerintahan yang baik)*, Bagian Kedua, Mandar Maju, Bandung.
- Sarwoto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Ghalia Indonesia,1978.
- Siagian, Sondang P, *Patologi Birokrasi*, Galia Indonesia, Jakarta, 1994.
- , *Administrasi Pembangunan*, Bumi Aksara, Jakarta, 2000.
- Simamora, Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE TKPN, Yogyakarta, 1995.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, *Metode Penelitian Survey*, PT.Pustaka, Jakarta, cet II, 1995.
- Sri Wahyudi, Agustinus, *Manajemen Strategik: Pengantar Proses Berfikir Strategis*, Binarupa Aksara, Jakarta, 1996.
- Sugiono, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung
- Thoha. Miftah., *Perilaku Organisasi*, Rajawali Pers, Jakarta, 1999 (cetakan X)
- Tjokrowinoto, Muljarto, *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta,1996.

Pedoman Wawancara (Interview Guide)

A. Pertanyaan Tentang Profesionalisme.

A.1. Responsifitas.

1. Bagaimana cara Instansi Bapak/Ibu dalam menampung aspirasi publik ?.
2. Bagaimana cara Instansi Bapak/Ibu dalam mensikapi kemajuan teknologi ?.
3. Sejauh mana aspirasi tersebut telah direalisasikan ?.
4. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh Instansi Bapak/Ibu dalam mengakomodasikan aspirasi tersebut kedalam program dan pelayanan?.
5. Bagaimana cara yang dilakukan oleh Instansi Bapak/Ibu dalam meminimalisir hambatan-hambatan tersebut ?.

A.2. Inovasi.

1. Inovasi apa saja yang telah dilakukan oleh Instansi Bapak/Ibu selama periode 1995-2007 ?.
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh individu maupun Instansi Bapak/Ibu dalam melakukan inovasi ?.
3. Bagaimana cara yang ditempuh dalam meminimalisir hambatan-hambatan tersebut ?.
4. Bagaimana Bapak/Ibu mensikapi inovasi yang diusulkan oleh bawahan ?.
5. Bagaimana cara Bapak/Ibu memotivasi bawahan untuk berkreasi dan berinovasi ?.
6. Faktor-faktor apa yang mendorong Bapak/Ibu untuk melakukan inovasi ?.

B. Visi-Misi Organisasi.

1. Apa yang menjadi Visi-Misi Organisasi Instansi Bapak/Ibu ?.
2. Apa yang menjadi prioritas Instansi Bapak/Ibu dalam menyelenggarakan pelayanan publik ?.
3. Hamabatan-hambatan apa yang dihadapi oleh Kantor Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur dalam menjalankan misi organisasi ?.

4. Bagaimana cara yang ditempuh Bapak/Ibu dalam mengaktualisasikan visi dalam pekerjaan terutama dalam menyelenggarakan pelayanan publik ?.
5. Apakah dengan keberadaan Visi-Misi Organisasi berdampak kepada pembentukan profesionalisme jajaran Instansi Bapak/Ibu ?.

C. Struktur Organisasi.

1. Apakah bentuk struktur Instansi Bapak/Ibu saat ini memungkinkan untuk mengantisipasi dinamika perubahan yang cepat seperti perubahan teknologi dan diversifikasi tuntutan publik ?.
2. Apakah struktur Instansi Bapak/Ibu memungkinkan terjadinya pendelegasian kewenangan seperti dalam pengambilan keputusan strategis ?.
3. Apakah pembentukan struktur didasarkan kepada misi yang akan dicapai ?.
4. Apakah dengan struktur saat ini, memungkinkan bawahan untuk lebih berpartisipasi dalam menentukan kebijakan instansi ini ?.
5. Dalam menghadapi perkembangan yang pesat, struktur organisasi yang bagaimana yang terbaik menurut Bapak/Ibu ?.

D. Kepemimpinan.

1. Pendekatan-pendekatan apa saja yang Bapak/Ibu gunakan dalam memimpin Instansi ini ?.
2. Apakah dalam memimpin Instansi, Bapak/Ibu memberikan ruang kepada bawahan untuk berinovasi ?.
3. Apakah dengan model kepemimpinan Bapak/Ibu saat ini berpengaruh terhadap peningkatan kinerja organisasi.
4. Apakah dalam kepemimpinan, pendekatan diskusi pernah dilakukan dan apakah pendekatan tersebut dapat membangun terciptanya komunikasi dua arah ?.
5. Sejauh mana Bapak/Ibu melibatkan bawahan dalam mengambil keputusan organisasi ?.
6. Apakah pendelegasian kewenangan penting menurut Bapak/Ibu perlu untuk ditempuh ?.

E.Penghargaan.

1. Penghargaan finansial apa saja yang Bapak/Ibu terima sebagai bentuk kompensasi yang berhak untuk diberikan ?.
2. Selain gaji pokok, penghargaan finansial apa saja yang diterima ?.
3. Apakah penghargaan tersebut mencukupi untuk pemenuhan segala kebutuhan dalam satu bulan ?.
4. Apakah Inovasi sebagai bagian dari prestasi kerja juga mendapat kompensasi dalam Instansi Bapak/Ibu ?.
5. Apakah model pengajian saat ini telah mencerminkan aspek meritokrasi atau sebaliknya ?.



(Pedoman Wawancara)

Interview Guide

Ditujukan Kepada masyarakat.

1. Keperluan akan akta apa yang sedang Bapak/Ibu urus ?.
2. Bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh Kantor Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur ?.
3. Berapa beban biaya yang dikenakan kepada Bapak/Ibu ?.
4. Apakah Bapak/Ibu mengetahui berapa beban biaya yang seharusnya dikenakan untuk mengurus suatu akta ?.
5. Berapa hari akta tersebut akan selesai diproses ?.

