

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Michael,1988. *Menjadi Manajer yang lebih baik lagi*, Binarupa Aksara, Jakarta
- Karpem, Ulrich,2010. “ Good Governance”, *European Journal Law Reform*,12, 91- 100.
- Bourn, John,2000. “ Improving Publik Services”, *International Journal of Government Auditing*, 27, 1- 4.
- Zikri Muhammad, Tarmiji Masron, and Aziz Abdul Majid, 2013. “ Local Government Service Efficiency : Publik Participation Matters”, *International Journal of Social Science and Humanity*, 5 (10), 78- 86.
- Puput Tri Komalasari, Moh. Nasih, dan Teguh Prasetio, 2009. “ Pengaruh Publik Service Motivation Dan Organizational Zitizhensip Behavior Terhadap Kinerja Organisasi Pemerintahan”, *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 2, 6- 12.
- Duckworth, Holly,2014. “ The Employee Stakeholder”, *The Journal For Quality and Participation*, 37, 19- 20.
- Fenwick, John and McMillan, Janice, 2012. “Public participation and public service modernization: learning from New Labour?”, *International journal of public administration*, 35, 367 – 378.
- Arikunto, Suharsimi, 2005, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Bernadin, H.John & Joyce, E.A. Russell, *Human Resource Management*, Mc Grow-Hill, inc., Singapura, 1993
- Bryson, John M, (Penerjemah M. Miftahudin),1999 *perencanaan Strategi Organisasi Sosial*, Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2002, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Effendi, Sofian, 2002, *Materi Kuliah Evaluasi dan Implementasi Kebijakan Publik*, MAP-UGM, Yogyakarta.

- Esman, Milton,J, 1989. *The Element of Institution Building*, Ithaca: Cornell University Press.
- Etzioni, Amitai, 1969. *Organisasi-Organisasi Modern*, terjemahan Suryatim, UI Press, Jakarta.
- Flippo, Edwin B, 1987. *Manajemen Personalialia*, edisi keenam, Erlangga Jakarta.
- Gibson, Ivancevich dan Donnely, 1989. *organisasi dan Manajemn*, Erlangga Jakarta.
- Goggin, Malcolm L., et al, 1990. *Implementation Theory and Practice : Tward a third generation*, Glenview, Illinois, USA : Foresman and Company.
- Henry, Nicholas, 1998. *Administrasi Negara, Masalah-masalah Kenegaraan*, Rajawali Pers, Jakarta
- Hinggins, J.M, 1970, *Organization Policy and Strategi Management*. Hinsdale, III, Dryden Press
- Jackson, J.H , Morgan, CP, dan Paolillo, J, 1978. *Organization Theory, A Marco Perspective for management*, Prentice-Hall, U.S.A.
- Joedono, S.B, 1974, *Administrasi Pembangunan*, sebuah pengantar, Prisma No. 4,4.
- Jones, Gareth R, 1991, *Organization Theory : Text and Cases Addition Wesley Publishing Company*, A & M University, Texas.
- Kaho, Josef Riwu, 1998. *Prospek Otonomi daerah di Negara RI*, Rajawali Pers
- Keban, T. Yeremias, 1995, *Pengantar Administrasi Publik*, Modul untuk Matrikulasi Administrasi publik, MAP- UGM, Yogyakarta.
- Mitchell, B. Bruce. Setiawan dan Rahmi, Dwita Hadi, 2000, *Pengelolaan Sumberdaya dan Lingkungan*, Cetakan Pertama.
- Moeleong, Lexy.J, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Randall B. Ripley, 1995, *Policy Analysis in Political Science*, Chicago, Nelson.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, 1995. *Methode Penelitian Survey*, cetakan II, Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.
- Siagian, Sondang P, 1985, *Analisa serta perumusan Kebijakanaksanaan dan Strategi Organisasi*, Gunung Agung, Jakarta

Thoha, Miftah, 2001. *Prilaku Organisasi Konsep dasar dan Aplikasinya*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang *Ketentuan-ketentuan Pokok Pengelolaan Lingkungan Hidup*.

Undang-Undang Otonomi Daerah 1999 ( UU No. 22 Tahun 1999, UU No. 25 Tahun 1999 dan UU No. 28 Tahun 1999), Bandung : Kuraiko Pratama.

Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*.

Undang-Undang Nomor. 34 Tahun 2000 tentang *Program Pembangunan Nasional Tahun 2000-2004*, Sinar Grafika, Jakarta.

Peraturan Daerah Kabupaten Langkat Nomor 23 Tahun 2007 tentang *Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Langkat*.

Pemerintah Daerah Kabupaten Langkat, Bappeda, *Resntra Tahun 2010*.

Pemerintah Daerah Kabupaten Langkat, KPT, *LAKIP Tahun 2012*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1967 dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1970 tentang *Penanaman Modal Asing(PMA)*.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1968 dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1970 tentang *Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN)*.

Peraturan Bupati Langkat Nomor 51 Tahun 2008 tentang *Rincian Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat*.

Peraturan Bupati Langkat Nomor : 06 Tahun 2012 tentang *Perubahan kedua atas peraturan Bupati Nomor 63 Tahun 2008 tentang pengelolaan perizinan dan pendelegasian sebahagian kewenangan penandatanganan naskah perizinan dan non perizinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat*.

## **KUESIONER**

### **ANALISIS KINERJA KANTOR PELAYANAN TERPADU KABUPATEN LANGKAT**

Dengan hormat

Di tengah kesibukan rutinitas kerja, ijinilah saya meminta waktu dari Bapak/Ibu/Sdr/i, untuk dapat mengisi KUESIONER berikut ini. Pertanyaan yang dibuat menyangkut kinerja organisasi dimana Bapak/Ibu/Sdr/i bekerja.

Mohon setiap pertanyaan diisi dengan sejujurnya, mengingat penelitian ini bersifat ilmiah dalam menyusun tesis. Jawaban dari Bapak/Ibu/Sdr/i akan terjaga kerahasiaannya dan menjadi tanggungjawab dari peneliti.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i, meluangkan waktu untuk mengisi KUESIONER ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

#### **I. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

#### **II. PETUNJUK PENGISIAN**

1. Mohon setiap pertanyaan dibaca dengan teliti, karena setiap item pertanyaan hampir memiliki kemiripan substansi, tetapi pada dasarnya sangat berbeda sesuai indikator masing-masing.

2. Jawaban diisi dengan cara memberi tanda (X) pada kotak yang telah disediakan sesuai pilihan Bapak/Ibu/Sdr/i sebagaimana kenyataan empirik di lapangan.
3. Moohon pengisian tidak diwakilkan (diberikan kepada orang lain).



## KUESIONER

### ANALISIS KINERJA KANTOR PELAYANAN TERPADU KABUPATEN LANGKAT

#### I. Responsivitas

1. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i organisasi memperhatikan customer yang komplain?
  - a. Tidak memperhatikan
  - b. Kurang memperhatikan
  - c. Memperhatikan
  - d. Sangat memperhatikan
2. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i organisasi menindaklanjuti komplain dengan penyelesaian yang cepat?
  - a. Tidak menindaklanjuti
  - b. Kurang menindaklanjuti
  - c. Menindaklanjuti
  - d. Selalu menindaklanjuti
3. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i organisasi menindaklanjuti komplain dengan penyelesaian secara tepat?
  - a. Tidak menindaklanjuti
  - b. Kurang menindaklanjuti
  - c. Menindaklanjuti
  - d. Selalu menindaklanjuti
4. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i organisasi memberikan sarana pengaduan?
  - a. Tidak memberikan
  - b. Kurang memberikan
  - c. Memberikan
  - d. Selalu memberikan

## II. **Responsibilitas**

5. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i struktur organisasi yang dibentuk sudah mampu mendukung terbentuknya organisasi berkinerja tinggi?
- a. Tidak mendukung                      c. Mendukung  
b. Kurang mendukung                      d. Sangat mendukung
6. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i disain organisasi yang dibentuk sesuai dengan fungsi organisasi?
- a. Tidak sesuai                              c. Sesuai  
b. Kurang sesuai                              d. Sangat Sesuai
7. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i kewenangan yang diberikan menjamin pelaksanaan tugas?
- a. Tidak menjamin                      c. Menjamin  
b. Kurang menjamin                      d. Sangat menjamin
8. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i prosedur dan mekanisme kerja dapat berjalan dengan baik?
- a. Tidak dapat                              c. Dapat  
b. Kurang dapat                              d. Selalu dapat
9. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i tugas fungsi masing-masing seksi sudah jelas dan tidak tumpang tindih?
- a. Tidak jelas                              c. Jelas  
b. Kurang jelas                              d. Sangat jelas

### III. Akuntabilitas

10. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i memberikan informasi kepada *customer* secara tepat?
- a. Tidak memberikan
  - b. Kurang memberikan
  - c. Memberikan
  - d. Selalu memberikan
11. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i memberikan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kepada *customer*?
- a. Tidak memberikan
  - b. Kurang memberikan
  - c. Memberikan
  - d. Selalu memberikan
12. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i organisasi menghasilkan keluaran yang dapat dipertanggungjawabkan?
- a. Tidak menghasilkan
  - b. Kurang menghasilkan
  - c. Menghasilkan
  - d. Sangat menghasilkan
13. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i organisasi memberikan keluaran yang mempunyai kepastian hukum?
- a. Tidak memberikan
  - b. Kurang memberikan
  - c. Memberikan
  - d. Selalu memberikan
14. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i bekerja sesuai dengan prosedur dan mekanisme?
- a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Selalu sesuai

### IV. Keadaptasian

15. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i diberikan kesempatan untuk membuat perubahan guna meningkatkan hasil pekerjaan?
- a. Tidak diberikan
  - b. Kurang diberikan
  - c. Diberikan
  - d. Selalu diberikan
16. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i berorientasi pada satu tim kerja?
- a. Tidak berorientasi
  - b. Kurang berorientasi
  - c. Berorientasi
  - d. Selalu berorientasi
17. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i diberi kesempatan untuk belajar dari hal-hal yang baru?
- a. Tidak diberi
  - b. Kurang diberi
  - c. Diberi
  - d. Selalu diberi
18. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i organisasi menaruh perhatian dalam hal pengembangan pegawai?
- a. Tidak menaruh
  - b. Kurang menaruh
  - c. Menaruh
  - d. Selalu menaruh
19. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i merasa mempunyai lingkungan kerja yang aman?
- a. Tidak merasa
  - b. Kurang merasa
  - c. Merasa
  - d. Sangat merasa

#### V. Kelangsungan Hidup

20. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i hasil pekerjaan telah memenuhi seluruh persyaratan yang ada dan memuaskan?
- a. Tidak memenuhi
  - b. Kurang memenuhi
  - c. Memenuhi
  - d. Sangat memenuhi

21. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i organisasi mengatasi segala sesuatu yang menghalangi pencapaian tujuan?

- a. Tidak mengatasi
- b. Kurang mengatasi
- c. Mengatasi
- d. Selalu mengatasi

22. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i organisasi mengutamakan hasil?

- a. Tidak mengutamakan
- b. Kurang mengutamakan
- c. Mengutamakan
- d. Selalu mengutamakan

23. Apakah menurut Bpk/Ibu/sdr/i organisasi membantu memberdayakan pegawai?

- a. Tidak membantu
- b. Kurang membantu
- c. Membantu
- d. Selalu membantu

#### **VI. Keterbukaan /Transparansi**

24. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i organisasi mempermudah akses informasi?

- a. Tidak mempermudah
- b. Kurang mempermudah
- c. Mempermudah
- d. Selalu mempermudah

25. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i organisasi memberikan brosur prosedur pelayanan?

- a. Tidak memberikan
- b. Kurang memberikan
- c. Memberikan
- d. Selalu memberikan

26. Apakah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i organisasi memberikan kesempatan *customer* untuk menanyakan proses pelayanan?

- a. Tidak memberikan
- c. Memberikan

