

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji. 2008. *Psikologi Kerja*. Cetakan Kedua.: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian Ilmiah*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Gellerman, Saul W. 2004. *Motivasi dan Produktivitas*. Seri Manajemen No.91. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Gondokusumo, A.A. 2005. *Komunikasi Penugasan*. Cetakan Kelima. Jakarta : Penerbit PT Toko Gunung Agung.
- Kotler, Philip dan Amstrong, 2004, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2001, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Lateiner, Alfred R. 2005. *Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja*. Terjemahan Imam Soejono. Cetakan Ketujuh. Jakarta : Penerbit Aksara Baru.
- Moekijat. 2007. *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung : Penerbit CV. Pionir Jaya
- Moenir, H.A.S. 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Muchsan, 2002, *Hukum Kepegawaian*, Jakarta: Bina Aksara.
- Nawawi, Hadari, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nugroho, Riant, 2003, *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta: Elec Media Komputindo.
- Numberi, Fredy, 2000, *Organisasi dan Administrasi Pemerintah*, Jak Erlangga.
- Osborne, David & Gaebler, Ted, 2002, *Mewirauahakan Birokrasi*, (terjemahan), Jakarta: PPM.
- Poerwadarminta, W.J.S., 2003, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.

- Prawirosentono, 2009. *Bahasa Komprehensif Strategi Pengambilan Keputusan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian, Sondang P, 2004, *Patologi Birokrasi*, Jakarta: Galia Indonesia.
- Soekadji, R.G. 2006, *Anatomi Pariwisata*, Jakarta : Manajemen Usahawan Lembaga Management FEUI.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.
- Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Wahab, Solichin Abdul, 2002, *Analisis Kebijaksanaan, Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Wibawa, Samodra, et. al, 2004, *Evaluasi Kebijakan Publik*, Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Winarno, Budi, 2002, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta : Media Presindo.
- Zainun, Buchari 2000, *Administrasi dan Manajemen Pemerintah Negara Indonesia Menurut UUD 1945 dan Perubahannya*, Jakarta : Gunung Agung,

Jurnal

- Bella, R.Melisa, 2014, **Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong.**
- Kristianto, Andyka, 2014, **Kinerja Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Menyuke Kabupaten Landak.**
- Sancoko, Bambang, 2010, **Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.**
- Sitorus, Monang, 2013, **Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja PNS.**
- Winaya, I Ketut, 2013, **Profesionalisme Aparat Birokrasi (Studi di Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli Bali).**

QUESTIONER

Selamat Pagi/Siang, saya menyadari bahwa waktu bapak/ibu sangat berharga, namun saya bermohon kepada bapak/ibu untuk menyediakan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Kuisisioner ini adalah merupakan sarana bagi saya untuk mengumpulkan data untuk tesis saya yang berjudul: *Aalisis Kinerja Pelayanan Aparatur Pemerintahan di Kecamatan Medan Kota*, pada Konsentrasi Program Magister Administrasi Publik di Universitas Medan Area.

Ketepatan dan keobjektifan bapak/ibu dalam mengisi kuisisioner ini sangat berarti sekali bagi keakuratan hasil penelitian ini. Oleh karenanya saya sangat mengharapkan dukungan yang serius dari bapak/ibu dalam mengisi kuisisioner ini.

Atas partisipasi dan dukungan bapak/ibu saya ucapkan terima kasih.



Hormat Saya,

PARLINDUNGAN
NPM: 131801049

1. Bagaimana Tanggapan saudara/i Tentang Sikap Aparat Kecamatan Medan Kota Dalam Memberikan Pelayanan?
 - a. Ramah
 - b. Cukup ramah
 - c. Kurang ramah
2. Bagaimana menurut saudara/i Kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan?
 - a. Cepat
 - b. Cukup Cepat
 - c. Kurang Cepat
3. Bagaimana menurut saudara/i Terhadap Biaya Pengurusan KTP?
 - a. Rp. 35.000
 - b. Rp. 40.000
 - c. Rp. 15.000
4. Bagaimana menurut saudara/i Terhadap Waktu Pengurusan KTP?
 - a. 1 - 2 hari
 - b. 3 - 4 hari
5. Bagaimana menurut saudara/i Terhadap Biaya Pengurusan KK?
 - a. Rp. 5.000
 - b. Rp. 10.000
 - c. Rp. 15.000
 - d. Rp. 30.000
6. Bagaimana menurut saudara/i Terhadap Waktu Pengurusan KK?
 - a. 1 hari
 - b. 2 hari
 - c. 3 hari
7. Bagaimana menurut saudara/i Tentang Prosedur Atau Tata Cara Pelayanan?
 - a. Cepat
 - b. Cukup Cepat
 - c. Kurang Cepat

8. Bagaimana menurut saudara/i Kegiatan Apel Pagi Dan Siang Pegawai Kecamatan Medan Kota?
 - a. Mengikuti
 - b. Yang tidak mengikuti
9. Bagaimana menurut saudara/i Kehadiran Aparat Kecamatan Medan Kota?
 - a. Tepat waktu
 - b. Kurang tepat waktu
 - c. Tidak tepat waktu
10. Bagaimana menurut saudara/i Transparansi Proses Pelayanan?
 - a. Transparan
 - b. Kurang transparan
 - c. Tidak transparan
11. Bagaimana menurut saudara/i Hasil Pelayanan Yang Sesuai Dengan Masyarakat?
 - a. Sesuai
 - b. Cukup sesuai
 - c. Tidak sesuai
12. Bagaimana menurut saudara/i Mengenai Peluang Aparat Dalam Mengikuti Pendidikan Formal ?
 - a. Sangat berpeluang
 - b. Berpeluang
 - c. Kurang berpeluang
13. Bagaimana menurut saudara/i Tentang Sarana Pelayanan?
 - a. Memadai
 - b. Kurang memadai
 - c. Tidak memadai

