

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul Wahab, Solichin, 1997. *Evaluasi kebijakan Publik*. Penerbit FI UNIBRAW dan IKIP Malang
- Abdul Wahab, Solichin. 2004. *Analisis Kebijaksanaan, Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Agustino, Leo. (2006). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2007. Penerjemah: Ancella Anitawati Hermawan.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- Ashari, Edy Topo dan Desi Fernanda. 2001. *Membangun KePemerintahan Yang Baik*. Bahan Ajar DiklatPim III. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Bardach, Eugene. 1991. *The Implementation Game*. Cambridge : MIT Press
- Dye, Thomas R., 1995, *Understanding Public Policy*, New Jersey: Prentice Hall.
- Dunn, William N, 1994, *Public Policy Analysis; An Introduction*, Englewood Clifs, New Jeresy, Prentice-Hall Inc, Indonesian Edition: Pengantar Analisis Kebijakan Publik, 1998, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Edward III, George, 1980. *Implementation Public Policy*. Washington DC : Congressional Quarter Press.
- Gibson, James L. 1990. *Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hogwood, Brian W, and Lewis A. Gunn, 1986, *Policy Analysis for the Real World*, Oxford University Press
- Islamy, M. Irfan, 2000, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta: Sinar Grafika..
- Jones, Charles O., 2005. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Keban, Yermias. T. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu. Yogyakarta. Gava Media
- Kristiadi, J.B, 1997. Perspektif Administrasi Publik Menghadapi Tantangan Abad 21, UNPAD, Bandung.
- Lembaga Administrasi Negara. 2000. Implementasi Good Governance. Jakarta
- Mazmanian, Daniel A. and Paul A. Sabatier. 1981. Effective Policy Implementation. Toronto: D.C. Heath.
- Mazmanian, Daniel H., dan Paul A. Sabatier, 1983, Implementation and Public Policy, New York: HarperCollins.
- Mustopadidjaja AR, 2003. Manajemen Proses Kebijakan Publik. Jakarta: LAN RI dan Duta Pertiwi Foundation.
- Naihasy, Syahrin 2006, Kebijakan Publik: Menggapai Masyarakat Madani, Mida Pustaka, Yogyakarta
- Nugroho D, Riant, 2000, Otonomi Daerah : Desentralisasi Tanpa Revolusi, Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Nugroho D, Riant, 2006. Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Nugroho D, Riant, 2011. Public Policy : Dinamika kebijakan, Analisis Kebijakan, manajemen kebijakan. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Osborne, David, dan Ted Gaebler, 1993, Reinventing Government: How the Enterpreneurial Spirit is Transforming the Public Sector, New York: Plume Book.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Samodra Wibawa, 2005, Evaluasi Kebijakan Publik, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2001. Metode Penelitian Administrasi, Bandung : Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2006. Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat. Bandung : PT.Refika Pratama.

Sutopo, dan Sugiyanto. 2001. Analisis Kebijakan Publik. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI

Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2002. Kebijakan Publik Yang Membumi : Konsep, Strategi & Kasus. Yogyakarta : Kerjasama YPAPI dengan Lukman Ofset.

Tjokroamidjojo, Bintoro, "Good Governance: Paradigma Baru Manajemen Pembangunan", Jakarta, 20 Juni 2000, kertas kerja.

Toha, Miftah, 1991 , Perspektif Perilaku Birokrasi, Jakarta: Rajawali.

Utomo, Warsito. 2007. Administrasi Publik Baru di Indonesia. Yogyakarta:Pustaka Pelajar

Wahab, Solichin Abdul, 2002, Analisis Kebijaksanaan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara, Jakarta: Sinar Grafika.

Wibawa, Samudra, 1994. Evaluasi Kebijakan Publik. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Winarno, Budi. (2002). Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta:Media Pressindo.

JURNAL

Lucia de Jesus Martins, 2014, Jurnal Administrasi Publik Universitas Brawijaya.

C.V. Som, 2011, International Journal of Public Policy Volume. 7 Nomor 1

German Sitompul, 2012, Jurnal Ilmu Administrasi, Volume IX No.3

Omoregie Charles Osifo, 2014 International Journal of Public Administration, Volume 37, Issue 4.

Sanford Journal Of Public Policy, Volume 1, Issue 1, Spring 2010.

Walters, Aydelotte, Miller, 2000, "Putting more Public in Policy Analysis", Journal Public Administration. Review, July/August/2000, 60,4.

WEBSITE

Waspada Online, 2013.

Tribunnews.com. 2013.

Antaraneews.com, 2013.

Situs Resmi Kementerian Hukum dan HAM RI, 2013

Situs Resmi Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, 2013

<https://www.scribd.com/doc/125323317/sejarah-singkat-pemasyarakatan>

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 *Tentang Pemasyarakatan.*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Permenpan No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.HH-05.OT.01.01 TAHUN 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI No. 7 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Tahun 2015-2019

Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. M.01.PR.07.03 Tahun 1985 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemasyarakatan.

Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor E.22.Pr.08.03. Tahun 2001 tentang Prosedur Tetap Pelaksanaan Tugas Pemasyarakatan

Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI No. PAS-14.OT.02.02 TAHUN 2014 tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan

Lampiran 1.
LEMBAR QUESTIONER
EVALUASI TINGKAT PELAYANAN KUNJUNGAN PADA LAPAS KLAS I MEDAN
I. DATA RESPONDEN

Lingkari kode angka sesuai dengan jawaban responden

Nomor Responden :

Umur :

Jenis Kelamin 1. Laki-laki
 2. Perempuan

Pendidikan Terakhir 1. SD
 2. SLTP
 3. SLTA
 4. Perguruan Tinggi

Pekerjaan Utama 1. PNS/TNI/Polri
 2. Pegawai Swasta
 3. Wiraswasta
 4. Pelajar/Mahasiswa
 5. Lainnya

II. KETERANGAN PENDATA

Nama : Fidelis Minaria Sitanggung

III. JAWABAN RESPONDEN

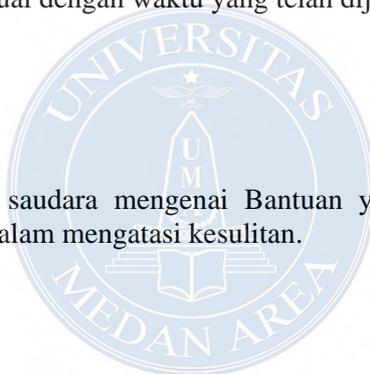
Lingkari kode huruf sesuai dengan jawaban

1. Bagaimana menurut saudara mengenai Ruang kunjungan di LAPAS.
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik

2. Bagaimana menurut saudara mengenai Kerapihan Petugas LAPAS dalam berseragam.
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik

3. Bagaimana menurut saudara mengenai Penyediaan sarana informasi pada LAPAS Kelas I Medan yang berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung.
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik

- c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
4. Bagaimana menurut saudara mengenai Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir dan toilet.
 - a. Sangat Memadai
 - b. Memadai
 - c. Kurang Memadai
 - d. Tidak Memadai
 5. Bagaimana menurut saudara mengenai Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM).
 - a. Sangat Cepat
 - b. Cepat
 - c. Kurang Cepat
 - d. Tidak Cepat
 6. Bagaimana menurut saudara mengenai Kemampuan Petugas LAPAS menyelesaikan proses kunjungan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
 7. Bagaimana menurut saudara mengenai Bantuan yang diberikan Petugas LAPAS kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - a. Tidak Baik
 8. Bagaimana menurut saudara mengenai Kesesuaian Pelayanan petugas LAPAS dengan prosedur yang berlaku.
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang Sesuai
 - d. Tidak Sesuai
 9. Bagaimana menurut saudara mengenai Ketanggapan Petugas LAPAS terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung
 - a. Sangat Tanggap
 - b. Tanggap
 - c. Kurang Tanggap
 - d. Tidak Tanggap
 10. Bagaimana menurut saudara mengenai Kejelasan informasi yang diberikan Petugas LAPAS kepada pengunjung.
 - a. Sangat Jelas
 - b. Jelas
 - c. Kurang Jelas



- d. Tidak Jelas
11. Bagaimana menurut saudara mengenai Kecepatan Respon yang diberikan Petugas LAPAS respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung.
- Sangat Cepat
 - Cepat
 - Kurang Cepat
 - Tidak Cepat
12. Bagaimana menurut saudara mengenai Ketersediaan kotak saran pada LAPAS bagi pengunjung.
- Sangat Baik
 - Baik
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik
13. Bagaimana menurut saudara mengenai Pengetahuan Administrasi yang dimiliki Petugas LAPAS.
- Sangat Baik
 - Baik
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik
14. Bagaimana menurut saudara mengenai Keramahan dan Kesopanan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan.
- Sangat Baik
 - Baik
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik
15. Bagaimana menurut saudara mengenai Kenyamanan berinteraksi dengan petugas LAPAS.
- Sangat Nyaman
 - Nyaman
 - Kurang Nyaman
 - Tidak Nyaman
16. Bagaimana menurut saudara mengenai Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat
- Sangat Mampu
 - Mampu
 - Kurang Mampu
 - Tidak Mampu
17. Bagaimana menurut saudara mengenai Petugas LAPAS memahami keinginan pengunjung.
- Sangat Baik
 - Baik
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik



18. Bagaimana menurut saudara mengenai Kemudahan Pengunjung berkomunikasi dengan petugas LAPAS mengenai syarat dan waktu berkunjung.
- Sangat Mudah
 - Mudah
 - Kurang Mudah
 - Tidak Mudah
19. Bagaimana menurut saudara mengenai Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan
- Sangat Baik
 - Baik
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik
20. Bagaimana menurut saudara mengenai Sikap adil Petugas LAPAS dalam melayani pengunjung.
- Sangat Adil
 - Adil
 - Kurang Adil
 - Tidak Adil



Lampiran 2. Dokumentasi Pengambilan Data



