

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
- 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, Prenticel-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, Yeremias. 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 : Dunamika kebijakan, Analisis Kebijakan, manajemen kebijakan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Osborne, David, dan Ted Gaebler, 1993, *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, New York: Plume Book.
- Samodra Wibawa, 2005, *Evaluasi Kebijakan Publik*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sugiyono, 1998. *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 Offset.
- 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 Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan 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

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

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

Ida Ziasniati, *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura*, Vol 1, No 0001 (2013).

Irfan S. Alwany, *Jurnal Ilmiah Fak. MP IPDN* Vol 1 No. 2 Desember 2013/ISSN 2355-0872

Martino & Lena Satlita, *Jurnal Adinegara*, Vol I, No 1 (2013).

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

Roni Ekha Putera & Tengku Rika Valentina. Mimbar, *Jurnal Sosial dan Pembangunan*. Volume 27, No. 2, Tahun 2011

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

www.kontan.co.id

www.republika.co.id

[Medan Bisnis online](http://MedanBisnis.com)

www.bongkarnews.com

www.ktp-el.com

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2003 tentang *Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*

Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang *penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional*

Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang *perubahan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009*.

Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government Republik Indonesia*.



Lampiran.

**EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK
(Evaluasi Kualitas Pelayanan KTP Di Kecamatan
Medan Area Kota Medan)**

Identitas Informan

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Jabatan :
5. Pendidikan :
6. Alamat :

DAFTAR WAWANCARA

7. Bagaimana kemahiran pegawai dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan, yaitu proses pembuatan KTP?
.....
8. Bagaimana kesiapan petugas/pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan?
.....
9. Apakah pegawai selalu serius setiap kali melayani masyarakat?
.....
10. Bagaimana ketekunan dan kerajinan pegawai dalam mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, khususnya dalam pengurusan KTP?
.....

11. Apakah para pegawai telah mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaan?
.....
13. Bagaimanakah sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang KTP?
.....
14. Bagaimanakah penjelasan bapak mengenai pelayanan yang merata dan sama tanpa membedakan status dan kedudukan?
.....
15. Bagaimanakah ketersediaan sarana pelayanan yang memadai dalam pengurusan KTP?
.....
16. Apakah masyarakat merasa kesulitan dalam prosedur/tata cara pengurusan KTP?
.....
17. Jika iya, bagaimana cara petugas pelayanan mengatasi hal itu?
.....
18. Apakah rincian biaya/tarif pengurusan KTP sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan?
.....
19. Apakah pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan?
.....
20. Apabila tidak, kendala apa yang sering terjadi?
.....
21. Apakah ada ketersediaan informasi mengenai pengurusan KTP di kantor Kecamatan?
.....

- 22. Apabila ada, masih bingungkah masyarakat mengenai informasi
pengurusan KTP?
.....
- 23. Bagaimanakah ketersediaan ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat
dalam pengurusan KTP di kantor kecamatan?
.....
- 24. Tersediakah kotak/loket pengaduan untuk menampung keluhan
masyarakat?
.....
- 25. Apabila ada, cukup banyakkah keluhan/pengaduan masyarakat dalam
pengurusan KTP?

