

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit
- Abdul Wahab, Solichin, 1997, *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Andi Gani, 2005. *Kepemimpinan Sektor Publik Dalam Perspektif Tindakan Kolektif (Collective Action)*, PPS UNIBRAW Malang.
- Anderson, James E., 1975, *Public Policy Making*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Andiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta: Gava Media
- Arif, Saeful. 2008. *Paradigma Pelayanan Publik. Dalam Saeful Arif (ed) Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: PLaCIDS dan Averroes Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dunn, William N., 2003, Penerjemah Samodra Wibawa dkk., *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gadjah Mada University Press.
- Domai, Tjahjanulin. 2002. Reinventing Keuangan Daerah (studi tentang pengelolaan keuangan daerah). Dalam Jurnal Administrasi Negara Volume II Nomor 2 Maret 2002. FIA Universitas Brawijaya.
- Edwards III, George C., 1980, *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Inc., United States of America.
- Dunn, William N., 1999, *Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dye, Thomas R., 1995, *Understanding Public Policy*, New Jersey: Prentice Hall.
- Edward III, 1980. *Implementation Public Policy*. Washington DC : Congressional Quarter Press.
- Jones, Charles O., 1991. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fanar Syukri, Agus. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4)*. Bantul: Kreasi Kencana.

- Hariani, Dyah. 2008. *Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik*. "DIALOGUE" Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. Volum 5. Nomor 2 Mei 2008 : 239 -253.
- Islamy, M. Irfan, 2000, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta: Sinar Grafika..
- Kacung Marijan. 2003. *Otonomi Daerah dan Masalah Demokratisasi di Daerah*. Jurnal Studi Indonesia. Volum 13 Nomor 1 Maret 2003.
- Kaelan. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat*. Yogyakarta: Paradigma.KBBI. V1.1 Offline
- Lilik Ekowati, Mas Roro. Dr.,MS. 2009. *Perencanaan Implementasi dan Evaluasi Kebijakan atau Program (Suatu Kajian Teoritis dan Praktis*. Surakarta: Pustaka Cakra
- Moleong, Lexy J., 1995, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mazmanian, Daniel H., dan Paul A. Sabatier, 1983, *Implementation and Public Policy*, New York: HarperCollins.
- Meter, Donald Van, dan Carl Van Horn, 1975, "*The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework dalam Administration and Society* 6, 1975, London: Sage.
- M. Mas'ud said. 2007. *Birokrasi di Negara birokratis: makna, masalah dan dekonstruksi birokrasi Indonesia*. UMM press
- Miles, B Matthew & A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data kualitatif* (Terjemahan Teecep Rohendi). Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Monier, A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustopadidjaja. 2002. *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: LAN.
- Nugroho D, Riant, 2004. *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Publishing.
- Osborne, David, dan Ted Gaebler, 1993, *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, New

York: Plume Book.

Osborne Dan Plastrik, 2004, *Banishing Bureaucracy: The Five Strategic For Reinventing Government*, Addison-Westley Publishing Company, Inc, California

Purwanto, Erwan Agus & Dyah Ratih Sulistyatutu, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.

Quadrat-I Elahi, Khandakar. 2009. *UNDP On Good Governance. International Journal of Social Economics*. Vol. 36 No. 12, halaman 1167-1180 www.emeraldinsight.com/0306-8293.htm (diakses pada tanggal 11 Januari 2011, 11:25 AM)

Ripley, Randall B., 1985, *Policy Analysis in Political Science*, Nelson-Hall Inc., Chicago.

Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Riant Nugroho Dwidjowijoto. 2002. *Good governance dan desentralisasi*. Jurnal Studi Indonesia. Volum 12 Nomor 2 september 2002.

Rosyada, Dede dkk. 2005. *Demokrasi Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Madani Tim Ice Uin Jakarta*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Suryokusumo, Ferry Anggoro. 2009. *Budaya Birokrasi Versus Birokrasi Berbudaya*. Dalam Governance Reform di Indonesia:

Suandi, I Wayan. 2010. *Eksistensi Kebijakan Publik dan Hukum Dalam Pemerintahan Daerah*. Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana bali. Vol.I No. 01, Tahun 2010.

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.

Tangkilisan, Hesel Nogi, 2003, *Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi Pemikiran George Edwards*. Yogyakarta: YPAPI.

Tangkilisan, Hesel Nogi, 2003, *Kebijakan Publik yang Membumi: Konsep, Strategi dan Kasus*. Yogyakarta: YPAPI.

Tangkilisan. 2005. *Manajemen publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Van Meter, Donald S., and Carl E Van Horn, 1975, *Administration & Society : The Policy Implementation Process A Conceptual Framework*, Sage Publications Inc., Ohio.

- Winarno, Budi, 2002, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo, Yogyakarta.
- Wibawa, Samudra, 1994, *Evaluasi Kebijakan Publik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Wiyanto. 2010. *Penanggulangan Kemiskinan Melalui Penanaman Jiwa Kewirausahaan Pada Keluarga Miskin Usia Dini*. Karya tulis dipresentasikan pada ajang pemilihan mahasiswa berprestasi FIS UNNES tanggal 22 April 2010.

Peraturan Perundang-undangan :

Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat

Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah

UUD 1945 (Amandemen ke empat)

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

KUESIONER

A. UMUM

Responden yang terhormat, Pernyataan dibawah ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka penyusunan tesis pada Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Saya mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu untuk mengisi kuesioner berikut ini sesuai dengan kondisi pekerjaan di lapangan, menjunjung tinggi kejujuran, dan tanpa ada intervensi dari pihak manapun. Terima kasih.

B.IDENTITAS RESPONDEN (mohon diisi)

Nama :
Usia :
Jenis kelamin :
Lama Bekerja :
Jabatan/Subdepartemen:

C.KETERANGAN

Pernyataan yang ada hanya dijawab dengan membubuhkan tanda checklist (√) pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapat Saudara/i dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Sebelum dan sesudahnya Saya sampaikan terimakasih.

Adapun makna kodenya adalah:

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
KS : Kurang Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju



IMPLEMENTASI KEBIJAKAN (X1)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1. Komunikasi						
1	Aparat pemerintah memberikan pelayanan Informasi mengenai prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area					
2	Aparat pemerintah mengedepankan kepentingan masyarakat di dalam menyelenggarakan pelayanan publik					
3	Pelayanan yang disampaikan aparat tidak berbelit - belit					
4	Pelayanan yang disampaikan aparat untuk semua kalangan masyarakat					
5	Aparat pemerintah melakukan sosialisali pelayanan publik yang berpihak pada masyarakat di Kantor Kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area					
2. SDM						
1	Aparat memiliki kemampuan dan keahlian menjelaskan tentang kebijakan publik					
2	Kantor Kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area memiliki ruang yang nyaman kepada masyarakat					
3	Kantor Kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area memiliki petugas yang cukup untuk melayani pengaduan masyarakat					
4	Lurah selalu memberi wewenang kepada pegawai untuk memberikan pelayanan dan menyelesaikan persoalan publik					
5	Aparat pelayanan publik sudah tepat sasaran dan tepat guna dalam menjalankan tugas					
3. Disposisi/Sikap						
1	Ap[arat pelayanan publik memiliki sikap yang tegas tidak menunda, mengacuhkan pekerjaan					
2	Aparat yang ditempatkan pada pelayanan publik haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan					

3	Aparat memiliki sikap yang ramah dan santun dalam melayani masyarakat					
4	Aparat di Kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area di dalam menyelesaikan tugasnya selalu tepat waktu					
5	Aparat memberi respon yang sangat menghargai setiap masyarakat yang datang					
4. Struktur Birokrasi						
1	Kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area sering melakukan evaluasi kegiatan yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah					
2	Pengaduan masyarakat mendapat perhatian khusus dan ditindak lanjuti oleh aparat di kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area					
3	Pemecahan masalah komplain masyarakat di diskusikan bersama-sama dengan aparat kelurahan dan masyarakat					
4	Aparat kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area selalu open manajemen tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan					
5	Aparat kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area memfasilitasi partisipasi masyarakat untuk mengekspresikan pendapat					

KUALITAS PELAYANAN (X2)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1. Tangible						
1	Aparat Kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area selalu terlihat rapi dan sopan dalam melayani masyarakat					
2	Pelayanan pengaduan masyarakat sudah dilengkapi komputerisasi admanistrasi					
3	Kualitas pelayanan dilengkapi dengan sarana fisik perkantoran yang memadai					
4	Ruangan kantor Kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area di lengkapi dengan beberapa standar operasional prosedur					
5	Kantor Kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area terdapat ruang tunggu yangaman dan nyaman					
2. Reliability						
1	aparat pemerintahan di Kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area memeberi kemudahan prosedur pelayanan					
2	Pelayanan pemerintah di Kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area disediakan secara benar dan tepat waktu,					
3	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya					
4	Kejelasan sikap aparat dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusn pelayanan					
5	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan					
3. Responsive						
1	Kemampuan aparat untuk cepat tanggap terhadap pengaduan masyarakat pengguna layanan					
2	Aparat melakukan tindakan cepat dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat					
3	Kesediaan aparat mendengarkan pengaduan masyarakat					
4	Aparat tanggap dalam melayani masyarakat yang memiliki permasalahan					

5	Aparat memiliki kesanggupan dalam membantu masyarakat dalam memecahkan permasalahannya					
4. Assurance						
1	aparat dapat menjelaskan dengan baik tentang mekanisme pemecahan masalah atau pengaduan masyarakat					
2	Aparat selalu ramah dan santun dalam melayani pengaduan masyarakat					
3	Aparat memberikan arahan dan masukan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pengaduan					
4	aparat memiliki kemampuan menyeluruh tentang kebijakan pemerintah					
5	Aparat memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan atau pengaduan masyarakat					
5. Emphaty						
1	Aparat memberi perhatian khusus kepada masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya					
2	aparat memahami kebutuhan spesifik berdasarkan pengaduan					
3	Aparat memiliki sikap tegas namun penuh perhatian dalam menangani pengaduan masyarakat					
4	Aparat memberi kemudahan dalam menyampaikan pengaduannya					
5	Aparat mendengarkan dengan seksama pengaduan masyarakat					

Wawancara

1. Apa saja yang sudah dilakukan oleh Kelurahan Kotamaksum I dalam peningkatan pelayanan terhadap pelanggan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat menurut sudut pandang dari Lurah Kotamatsum I di wilayah Kotamaksum I dalam pengurusan KTP?
3. Apakah Kelurahan Kotamatsum I memiliki standart waktu yang di tetapkan dalam melayani masyarakat untuk pengurusan KTP?
4. Jika ada berapakah standart waktu yang dibutuhkan petugas yang melayani masyarakat untuk pengurusan KTP?
5. Bagaimana dengan kondisi fasilitas ruang tunggu yang disediakan?
6. Bagaiman kinerja dan kapasitas pegawai yang dimiliki oleh Kelurahan Kotamaksum I?
7. Apakah Kotamatsum I memiliki program pengembangan pegawai dalam upaya peningkatan layanan kepada masyarakat?
8. Apa yang sudah dilakukan untuk menangani kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat yang melakukan pengurusan KTP?

Upaya apa yang akan dilakukan untuk meningkatkan fasilitas

