

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Albrow, Martin. 1989. *Birokrasi* diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Dryanto. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana.
- Agus Dwiyanto, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.
- Armida S. Alisjahbana 1998. *Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XX*.
- Beethanm, Lance, Nurhadiantono Suyanto. 1986. *Birokrasi Kepemimpinan dan Perubahan social di Indonesia*, Surakaarta : Hapsara.
- Djamin, Awaloedin. 1947. *Penyempurnaan aparatur dan Administrasi Negara Republic*. Jakarta : Yayasan Pembinaan Manajemen – LAN RI.
- Gaspersz Vincent, 1999. *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Global.*, Gramedia Jakarta
- Gaspersz Vincent, 1996. *Manajemen Bisnis total “Managgemen kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis total”*. Gramedia Jakarta.
- Gaspersz, V., 1994, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Iron, Ken, 1994, *Managing Services Companies : Strategies for Succes*, England, Addison Wesley, Publishing.
- Islamy. Irfan. 1947. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Cetakan VII.i Jakarta ; Bumi Aksara.
- Juran. J.m., 199., Merancang Mutu baku “Ancangan Baru Mewujudkan Mutu

- Kedalaman Barang dan Jasa”. Buku ke 1., *Seri Manajemen Pusat Pengembangan Manajenen*. Jakarta.
- Lane, Jane-Erik, 1995, *The Public Sector : Concepts, Models and Approaches*, Sage Publications, London.
- Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kendampuly, jay 1998., “Service Quality to Service Loyalty ; A Relationship Which Goes Beyond Customer “*Journal of Total Quality Management*, 9, (6)
- Kristiadi. J.B. 1993. *Optimasi Sumber Daya Pembangunan Melalui Peningkatan Peran Swasta dalam Pembangunan Sektor Publik Jakarta; Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi FISIP-UI*.
- \_\_\_\_\_, 1998. *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XXI*. Bandung ; FISIP – UNPAD.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1947. *Etika Administrasi Negara*. Cetakan II. Jakarta ; PT.raja Grafindo Persada.
- Menteri PAN, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik* . Jakarta.
- Menteri PAN 2005. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Nomor : KEP/25/PAN/2/2005 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan*

*Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*

Jakarta.

Moenir, H. A. S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta:

Bumi Aksara.

Osborne, David, dan Ted Gaebler, 1992, *Reinventing Government How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-Wesley.

Osborne, David, dan P. Plastik, 1997, *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies for Reinventing Government*, New York, Addison-Wesley.

Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik.* Malang: Averroes Press.

Republic Indonesia, 2004. *Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.* Jakarta: Sekretariat Negara.

Republic Indonesia, 2009. *Undangan Undangan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.* Jakarta: Sekretariat Negara.

Robbins, S.P., 1995, *Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach*, Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.

Siagian, Sondang P., 1994, *Patologi Birokrasi, Ghalia Indonesia, Jakarta.*

Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.

Sugiyono, 1998, *Metode Penelitian Administratif*, Rineka Cipta, Jakarta.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1998. *Metode Penelitian Survai.* Jakarta ; LP3ES.

- Steers, Richard M. 1985. *Evektivitas Organisasi*. Diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. Jakarta; erlangga.
- Sinambela, Lijan poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Sinar Grafika Offfset.
- Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sudarsono Hardjosoekarto, dkk, 1998. *Strategi Pelayanan Prima*, Jakarta : LAN
- Thoha, Miftah. 1997. *Perseptif Perilaku Birokrasi*. Cetakan II. Jakarta ; CV. Rajawali.
- Tjiptono, Fandi, 1997, *Strategi Pemasaran*, ANDI, Yogyakarta.
- Tjokroamidjojo, Bintaro 2000, *Good Governance (Paradigma baru Manajemen Pembangunan)*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Tandra, Riawan. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik* Yogyakarta: Pembaruan.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Control Birikrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1988, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam Journal of Retailing, Spring.
- Zeithaml, Valerie A., (et.al), 1990, *delivering Quality Service : Balancing*

*Customer Perceptions and Expectations, The Free Press, A Division of  
Macmillan Inc., New York.*

Zeithmal, Valerie a and, May Jo. 1996. *Service Marketing.* Mc Grow Hill  
International Editions.



**LAMPIRAN 1 : KUESIONER TENTANG PENDAPAT RESPONDEN**  
**TENTANG PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA KANTOR DINAS**  
**KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BINJAI**

**I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)**

Diisi Oleh  
 Petugas

*(Lingkungan kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

Hasil Responden

Umur .....tahun

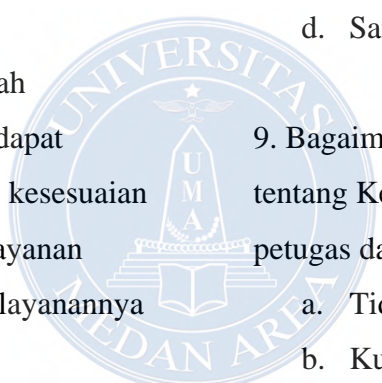
Jenis Kelamin 1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan Terakhir 1. SD Kebawah D4 2. SLTP 3. STLTA KeAtas 4. D1 – D3 – 5. S-1 6. S-2

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

**LAMPIRAN 2 :PENDAPATAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA  
BINJAI.**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah</p> <p>b. Kurang mudah</p> <p>c. Mudah</p> <p>d. Sangat mudah</p>                      | <p><b>P</b> *)</p>   | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di Unit ini</p> <p>a. Tidak adil</p> <p>b. Kurang adil</p> <p>c. Adil</p> <p>d. Sangat adil</p>   |
| <p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan Jenis pelayanannya</p> <p>a. Tidak serius</p> <p>b. Kurang serius</p> <p>c. Serius</p> <p>d. Sangat serius</p> |  | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesopanan dan keramahan petugas dalam Memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah</p> <p>c. Sopan dan ramah</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah</p> |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan Petugas dalam memberikan Pelayanan</p> <p>a. Tidak jelas</p> <p>b. Kurang jelas</p> <p>c. Jelas</p> <p>d. Sangat jelas</p>                |  | <p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran biaya untuk mendapatkan Pelayanan</p> <p>a. Tidak wajar</p> <p>b. Kurang wajar</p> <p>c. Wajar</p> <p>d. Sangat wajar</p>   |

4. Bagaimana pendapat saudara  
Tentang tanggung jawab  
petugas dalam memberikan  
pelayanan
- Tidak disiplin
  - Kurang disiplin
  - Disiplin
  - Sangat disiplin
5. Bagaimana pendapat Saudara  
tentang tanggung jawab  
petugas Dalam memberikan  
pelayanan
- Tidak bertanggung jawab
  - Kurang bertanggung  
jawab
  - Bertanggung jawab
  - Sangat bertanggung jawab
6. Bagaimana pendapat Saudara  
tentang kemampuan petugas  
dalam memberikan pelayanan
- Tidak mampu
  - Kurang mampu
  - Mampu
  - Sangat mampu
11. Bagaimana pendapat saudara  
tentang Kesesuaian antara biaya  
yang Dibayarkan dengan biaya  
yang telah Ditetapkan
- Selalu tidak serius
  - Kadang kadang serius
  - Banyak seriusnya
  - Selalu sesuai
12. Bagaimana pendapat Saudara  
tentang Ketetapan pelaksanaan  
terhadap Jadwal waktu pelayanan
- Selalu tidak tepat
  - Kadang kadang tepat
  - Banyak tepatnya
  - Selalu tepat
13. Bagaimana pendapat Sudara  
tentang Kenyamanan di lingkungan  
unit Pelayanan
- Tidak nyaman
  - Kurang nyaman
  - Nyaman
  - Sangat nyaman



7. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini

- a. Tidak cepat
- b. Kurang cepat
- c. Cepat
- d. Sangat cepat

14. Bagaimana pendapat Saudara tentang Keamanan pelayanan di unit ini

- a. Tidak aman
- b. Kurang aman
- c. Aman
- d. Sangat aman

