

## DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Jamaluddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan, UGM. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_ 2003. *Teladan Dan Pantangan dalam penyelenggaraan Pemerintah dan otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan. UGM. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_ 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan. UGM. Yogyakarta.
- BRYSON, Jhon. 1995. *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Sosial*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- David, Fred. R. 2004. *Manajemen Strategi dan Konsep*. PT Preharindo. Jakarta.
- Cordozo, Gomes. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Etzioni, Amitai. 2002. *Organisasi-organisasi Modern*. Penerjemah Suryatin. UI. Press. Jakarta.
- Gareth, Jhon. R. 1991. *Organization Theory and Cases*. Addition Wesley Publ. Co. Texas Univ. Texas.
- Handoko, Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPF. UGM. Yogyakarta.
- Husein, Umar. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Gramedia. Jakarta.
- Hadi, Sutrisno. 1986. *Metodologi Research*. Yayasan Bad. Penerbit Fakultas Pustaka Utama. Jakarta. Psikologi. UGM. Yogyakarta.
- Kuntjaraningrat. 2002. *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Mardiasmo, 2005. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Nawawi, Hadari. 2001. *Perencanaan Sumber Daya Manusia Untuk Organisasi Profit Yang Kompetitif*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Osborne, David dan Peter Plastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi*. PPM. Jakarta.

Priffer, Jeffrey dkk. 2002. *Paradigma Baru Sumber Daya Manusia*. Editor A Usmara. Amara Books. Yogyakarta.

Robbin, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi Struktur Desain dan Aplikasi*. Alih Bahasa Yusuf Udaya. Arcan. Jakarta.

Ranghuti, Fredi. 2001. *Riset Pemasaran*. Gramedia. Jakarta.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta

Simamora, Henri. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.

Steers, Ricard. 2005. *Efektifitas Organisasi*. Erlangga. Jakarta.

Susilo, Martoyo. 2002. *Beberapa gagasan Pelaksanaan Pembinaan PM Berdasarkan Perpaduan Sistim Prestasi Kerja dan Sistim Karier*. BPA Administrasi Negara. Yogyakarta.

Sugiono. 1998. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.

Utarto, 2002. *Dasar-dasar Organisasi*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.

Thoha, Miftah, 2004. *Aspek-aspek Pokok Ilmu Administrasi, Suatu Bunga Rampai Bacaan*. Ghalia Indoneisa. Jakarta.

Wiener, Paul L. 1986. *Metode dan Analisis Penelitian*. Erlangga. Jakarta.

Wijaya, 1996. *Sumer Daya Manusia*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

#### Peraturan Perundang-Undangan

UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

# LAMPIRAN



## DAFTAR PERTANYAAN

### Identitas Responden

- a. Nama Responden :
- b. Umur :
- c. Jenis Kelamin :
- d. Pekerjaan :
- e. Status Responden :

### Petunjuk Menjawab

Mohon dipilih salah satu jawaban yang dianggap paling tepat dengan pertanyaan di bawah ini:

- a. Sangat setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Ragu-ragu (RG)
- d. Tidak Setuju (TS)
- e. Sangat Tidak Setuju (STS)

### I. Pertanyaan Variabel SDM

#### A. Profesionalis Aparat

1. Sebagian besar aparat kantor Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara sudah dibekali dengan pengetahuan yang cukup tentang tugas-tugasnya.  
a. SS      b. S      c. RG      d. TS      e. STS
2. Untuk pekerjaan yang menurut keahlian diperlukan kepandaian aparat yang benar-benar ahli.  
a. SS      b. S      c. RG      d. TS      e. STS

3. Disamping keahlian yang dimiliki rata-rata aparat kantor Kecamatan Namorambe memiliki pengalaman kerja serta keterampilan dibidangnya.
- a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS

**B. Tanggung Jawab**

4. Dalam melakukan pelayanan pada masyarakat aparat Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara sudah sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat.
- a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
5. Pelayanan aparat selalu diselesaikan tepat waktu.
- a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
6. Dalam melayani masyarakat selalu meminta imbalan diluar kewajiban masyarakat.
- a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
7. Masyarakat selalu puas terhadap pelayanan aparat.
- a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS

**C. Kreatifitas**

8. Aparat Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara selalu memberikan saran-saran kepada masyarakat, berupa cara untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik.
- a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
9. Aparat Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara selalu mampu memberikan cara pemecahan permasalahan kepada masyarakat.
- a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
10. Masalah-masalah yang berkaitan dengan sistem pelayanan di kantor Kabupaten Deli Serdang provinsi Sumatera Utara selalu diselesaikan secara tuntas.
- a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS

j

**II. Pertanyaan Variabel Budaya Organisasi**

**A. Sikap perilaku yang dimiliki**

11. Dalam memberikan pelayanan aparat selalu menggunakan bahasa yang umum dan mudah dipahami oleh masyarakat.

- a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
12. Sikap aparat dalam memberikan pelayanan selalu menasrik.  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
13. Aparat selalu mengutamakan kepentingan pelanggan/ masyarakat.  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS

#### **B. Nilai-nilai Dominan**

14. Aparat kantor Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap tugas-tugas dan pekerjaannya.  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
15. Tingkat disiplin aparat Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara sangat tinggi.  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
16. Aparat kantor Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara selalu bekerja secara efektif dan efisien.  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS

#### **C. Iklim Organisasi**

17. Kerjasama antar pegawai di kantor Kabupaten Deli Serdang provinsi Sumatera Utara sangat baik.  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
18. Dalam proses pelayanan aparat selalu mengerti tugasnya dengan baik dan sungguh-sungguh.  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
19. Aparat selalu menjadi bagian dari tugas apakah dan fungsinya.  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS

### **III. Pertanyaan Variabel Responsivitas**

#### **A. Kemampuan mengenali kebutuhan dan aspirasi masyarakat.**

20. Pelayanan aparat kantor Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara selama ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Sumatera Utara.  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
21. Aspirasi masyarakat selalu ditanggapi dengan Fair oleh aparat kantor Kecamatan Namorambe.  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS

22. Sering dilakukan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat mengenai program yang akan berlaku di masyarakat.  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS

**B. Pengembangan Program Pelayanan**

23. Masyarakat selalu diminta untuk berpartisipasi terhadap penyuluhan kebijakan baru pemerintah.  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
24. Peraturan pelayanan publik selalu berubah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
25. Masalah mengenai perubahan aturan dapat diatasi dengan baik oleh aparat kantor Kabupaten Deli Serdang provinsi Sumatera Utara.  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS

**C. Kesuaian Antara program dan Kegiatan**

26. Pekerjaan aparat kantor Kecamatan Namorambe sudah sesuai dengan bidang tugasnya.  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
27. Aparat kantor Kecamatan Namorambe selalu mematuhi dan melaksanakan tugas dengan baik  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
28. Aparat kantor Kecamatan Namorambe bekerja sesuai dengan program kerja yang ditetapkan  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS
29. Tujuan pekerjaan aparat sudah tepat sasaran.  
a. SS            b. S            c. RG            d. TS            e. STS