

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin. 1989. *Birokrasi* diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto. 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*.
- Beetham, Lance, Nurhadiantono Suyanto. 1986. *Birokrasi Kepemimpinan dan Perubahan sosial di Indonesia*, Surakarta : Hapsara.
- Djamin, Awaloedin. 1947. *Penyempurnaan aparatur dan Administrasi Negara Republik*. Jakarta : Yayasan Pembinaan Manajemen - LAN RI.
- Gaspersz Vincent, 1999. *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Global.*, Gramedia Jakarta
- Gaspersz Vincent, 1996. *Manajemen Bisnis total “Managemen 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. Jakarta ; Bumi Aksara.
- Juran. J.m., 199., Merancang Mutu baku “Ancangan Baru Mewujudkan Mutu Kedalam Barang dan Jasa”. Buku ke 1., *Seri Manajemen Pusat Pengembangan Manajemen*. 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 Indoensia*. 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. Plastrik, 1997, *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies for Reinventing Government*, New York, Addison–Wesley.
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Republik Indonesia, 2004. *Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia, 2009. *Undang Undang 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 Survei*. 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 Offset.
- 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, Bintoro 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 Kontrol Birokrasi 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, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.
- Zeithmal, Valerie a and Bitner, 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 MEDAN

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
<i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		
Hasil Responden		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umurtahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1 – D3 – D4 2. SLTP 5. S-1 3. STLTA 6. S-2 KeAtas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pejabat / 2. Pegawai Swasta Mahasiswa 3. Wiraswasta/Usahawan 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

**LAMPIRAN 2 :PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PADA
KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA MEDAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil</p>
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</p> <p>a. Tidak serius b. Kurang serius c. Serius d. Sangat serius</p>		<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. tidak sopan dan ramah b. kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas</p>		<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan</p> <p>a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar</p>

<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin</p>		<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</p> <p>a. selalu tidak serius b. kadang kadang serius c. banyak sesuai d. selalu sesuai</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak bertanggungjawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggungjawab</p>		<p>12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan</p> <p>a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat</p>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu</p>		<p>13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan</p> <p>a. tidak nyaman b. kurang nyaman c. nyaman d. sangat nyaman</p>
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>		<p>14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman</p>