

## **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 Success*, 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 Loyality ; A Relationship Which Goes Beuond 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 Meningkatan 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 : 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.

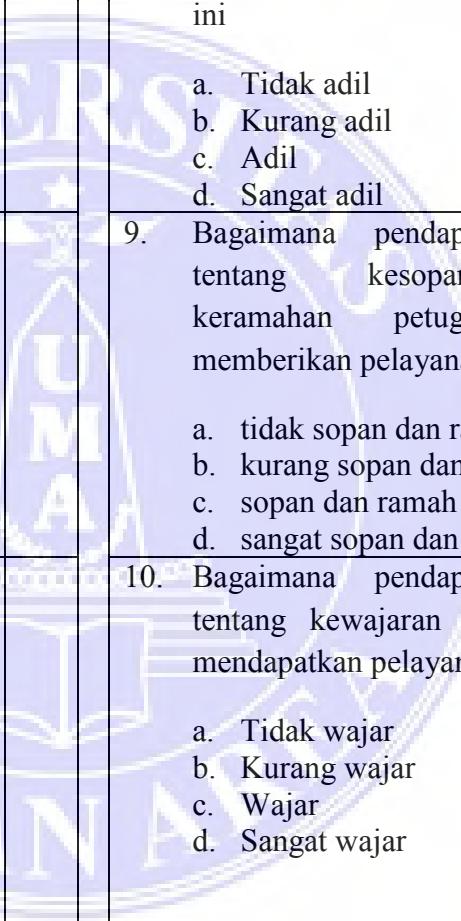
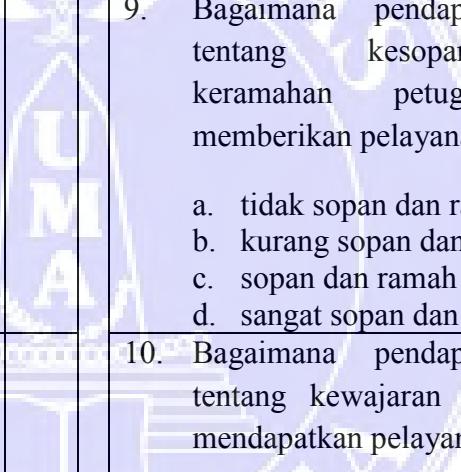
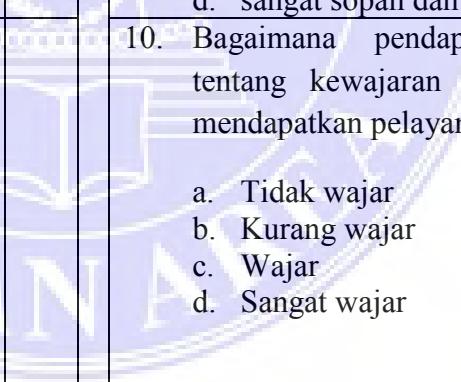
- Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.
- Sugiyono, 1998, *Metode Penelitian Administratif*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1998. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta ; LP3ES.
- Steers, Richard M. 1985. *Evektivitas Organisasi*. Diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. Jakarta; erlangga.
- Sinambela, Lijan poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sudarsono Hardjosoeckarto, dkk, 1998. *Strategi Pelayanan Prima*, Jakarta : LAN
- Thoha, Miftah. 1997. *Persepktif 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**

<b>I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)</b> <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		Diisi Oleh Petugas
Hasil Responden		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	.....tahun	<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 / Mahasiswa 2. Pegawai Swasta                        5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	<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)*

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak mudah</li> <li>b. Kurang mudah</li> <li>c. Mudah</li> <li>d. Sangat mudah</li> </ul>	P *)     	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak adil</li> <li>b. Kurang adil</li> <li>c. Adil</li> <li>d. Sangat adil</li> </ul>
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak serius</li> <li>b. Kurang serius</li> <li>c. Serius</li> <li>d. Sangat serius</li> </ul>		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. tidak sopan dan ramah</li> <li>b. kurang sopan dan ramah</li> <li>c. sopan dan ramah</li> <li>d. sangat sopan dan ramah</li> </ul>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak jelas</li> <li>b. Kurang jelas</li> <li>c. Jelas</li> <li>d. Sangat jelas</li> </ul>		10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak wajar</li> <li>b. Kurang wajar</li> <li>c. Wajar</li> <li>d. Sangat wajar</li> </ul>

<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak disiplin</li> <li>Kurang disiplin</li> <li>Disiplin</li> <li>Sangat disiplin</li> </ol>	<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>selalu tidak serius</li> <li>kadang kadang serius</li> <li>banyak sesuainya</li> <li>selalu sesuai</li> </ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak bertanggungjawab</li> <li>Kurang bertanggung jawab</li> <li>Bertanggung jawab</li> <li>Sangat bertanggungjawab</li> </ol>	<p>12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Selalu tidak tepat</li> <li>Kaang- kadang tepat</li> <li>Banyak tepatnya</li> <li>Selalu tepat</li> </ol>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak mampu</li> <li>Kurang mampu</li> <li>Mampu</li> <li>Sangat mampu</li> </ol>	<p>13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>tidak nyaman</li> <li>kurang nyaman</li> <li>nyaman</li> <li>sangat nyaman</li> </ol>
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak cepat</li> <li>Kurang cepat</li> <li>Cepat</li> <li>Sangat cepat</li> </ol>	<p>14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak aman</li> <li>Kurang aman</li> <li>Aman</li> <li>Sangat aman</li> </ol>