

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Afrial, Rozy, 2009. “Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah” *Jurnal Administrasi dan Organisasi*. Vol. 16 No. 2 hlm 87-95.
- Ancok, Djamalludin, 2000. *Manajemen SDM*. Materi Kuliah Angkatan XVIII
- Ancok, Djamalludin, 2003. *Revitalisasi SDM dalam menghadapi perubahan pada pasca krisis*. (makalah)
- Arikunto, Suharsimi, 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Asrariyah, 2013. “Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat” *eJournal Ilmu Pemerintahan*” Vol. 1. No.1 hlm 149-164. 20 Maret 2015
- Barnes, Toni, 2007. *Kaizen Strategis for Successful Leadership*. (terjemahan). Jakarta: Interaksa.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjamada University Press.
- Dwiyanto, Agus dan Kusumasari, Bevaola, 2000. *Jurnal Center for Population and Policy Brief*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Dwiyanto, Agus, 1995. *Kinerja Organisasi Publik, kebijakan dan Penerapannya*. (Makalah).
- Gibson, James L., John M. Ivancevish dan James H. Donnelly, 1995. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, (ahli bahasa: Djarsih) Edisi 5, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Hanif, Nurcholis, 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Hadari, Nawawi, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: University Press.
- Islami, Irfan. 1998. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara: Pidato Pengukuhan Guru Besar*. Malang, FIA Unibraw.

- Istianto, Bambang, 2011. *Demokrasi Birokrasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Juanda, Khairi, 2008. “Profesionalitas Aparatur Sekretariat Daerah (Studi Pemerintahan Kabupaten Sumbawa, NTB)” *Jurnal Studi Pemerintahan*. Vol.1 No.1 hlm 1-22. Diambil dari <http://journal.umg.ac.id/index.php/jsp/article/download/184/196>. (22 Juni 2015)
- Karjadi, M, 2005. *Kepemimpinan (Leadership)*. Jakarta: PT. Karya Nusantara
- Kartono, Kartini, 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Kartono, Kartini, 2008. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Miles dan Huberman, 2007. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press.
- Moenir, A. S, 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy, 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*, edisi revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mouw, Erland, 2013. “Kualitas Pelayanan Publik di Daerah” *Jurnal UNIERA*. Vol. 2 No.2 hlm 92-103.
- Munhum, Prabba Ramscook, Soulakshna, Kukea, Bhicujee Pernjoo Naido, 2010. “Service Quality in The Public Service” *International Journal of Management and Marketing Research*. Vol. 3 No. 1 hlm 37-47.
- Nawawi, Juanda, 2010. “Mewujudkan Kepercayaan dalam Membangun Good Governance” *Jurnal Studi Pemerintahan*. Vol 1. No 1 hlm19-29.
- Numberi, Fredy, 2000. Organisasi dan Administrasi Pemerintah. (Makalah)
- Osborne, David & Gaebler, Ted, 1992. *Mewirauahakan Birokrasi*. (terjemahan). Jakarta: PPM.
- Osborne, David & Plastrik, Peter. 1997. *Memangkas Birokrasi*. (terjemahan). Jakarta: PPM.

- Pasalong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rosyadi, Slamet, 2014, “Prospek Pengembangan Aparatur Sipil Negara Berbasis Merit; Peluang dan Tantangan Untuk Membangun Birokrasi Profesional dan Berintegritas” *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*. Vol 8 No. 1 hlm 53-60.
- Salusu,, 2006. Pengambilan *Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Gramedia.
- Sedarmayanti, 2007. *Manajemen SDM dan Reformasi Birokrasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian,Sondang, P, 1994. *Patologi Birokrasi; Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Siagian, Sondang, P, 2000. *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang, P, 2003. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia,Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Syakrani, 2009. *Implementasi otonomi Daerah dalam Perspektif “Good Governance”*. Banjar Baru: Pustaka Pelajar.
- Thoha, Miftah, 2000. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Tjokrowinoto, Moeljarto, 2001. *Birokrasi Dalam Polemik*. Malang: Pustaka Pelajar
- Tjokrowinoto, Moeljarto, 2003. *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Utomo, Warsito dan Abidin, Zaenal, 2002. *Hand Out Analisis Organisasi Publik. MAP-UGM*. Yogyakarta. 22 Juni 2015.
- Widodo, 2005. *Pembaharuan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: APMD Press.

Peraturan Perundang-undangan

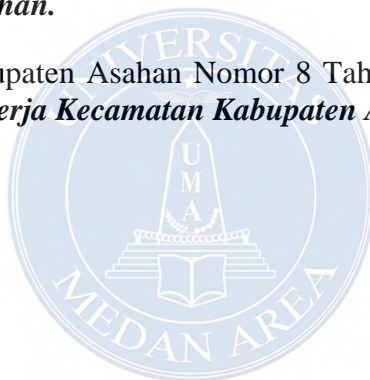
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintah Daerah.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 *Tentang Aparatur Sipil Negara.*

Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 *Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.*

Peraturan Daerah Kabupaten Asahan Nomor 7 Tahun 2007 *Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan.*

Peraturan Daerah Kabupaten Asahan Nomor 8 Tahun 2008 *Tentang Organisasi Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Asahan.*



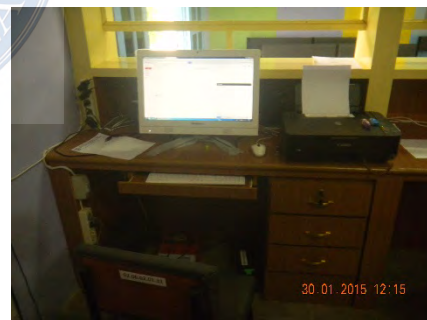
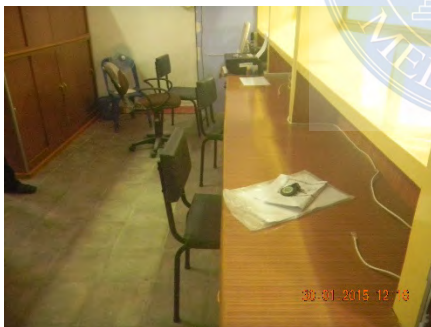
LAMPIRAN II

PETA LOKASI PENELITIAN

Sumber : Peta Administratif Kecamatan Kota Kisaran Barat, 2015

LAMPIRAN III

DOKUMENTASI



LAMPIRAN III

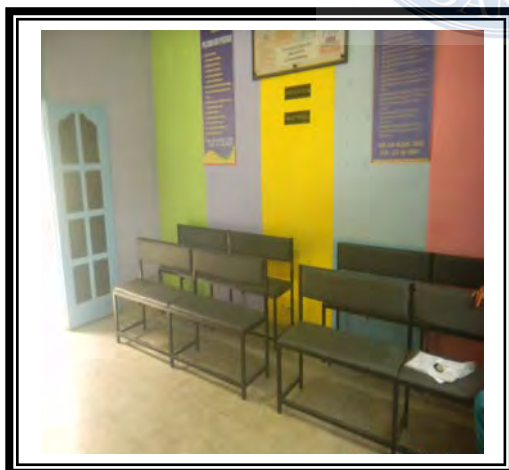
DOKUMENTASI



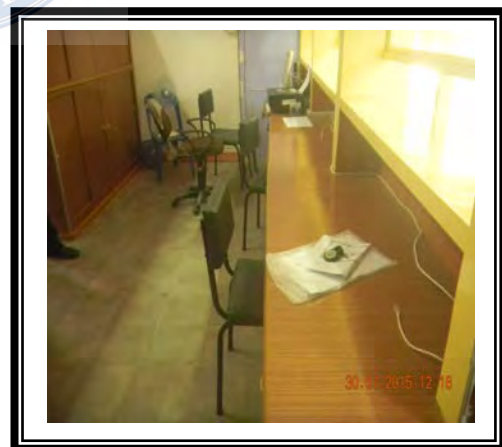
**Ruangan PATEN Kec. Kota
Kisaran Barat**



**Masyarakat sedang
mengurus surat**



Ruang Tunggu



Ruang Operator

