

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasi*. Bandung : Mandar Maju
- Gie, The Liang. 2002 *Ilmu Administrasi*, Percetakan Republik Indonesia, Yogyakarta
- Hatta, Muhammad, 2000. *Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan*, Mutiara, Jakarta
- Kariono, 2010 *Konsep Dasar Manajemen Pelayanan Publik* .
- Kartono, Kartini, 2000 *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Alumni, Bandung,
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta : Salemba
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta : bumi
- Ratminto. 2002. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah : Harapan Yang Belum Menjadi Nyata". *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Fakultas ISIPOL UMY Yogyakarta*, Vol XI, Nomor 12, Feb.
- Re Putra. 2012 *Implementasi Program KTP Elektronik (e-KTP) di Daerah Percontohan*. Universitas Islam Bandung
- Sinaga, Rudi Salam. 2013, *Pengantar Ilmu Politik*, Graha Ilmu. Yogyakarta
- Rohman, Ahmad Ainur. 2008. *reformasi Pelayanan Publik*. Malang: program Sekolah Demokrasi bekerja sama dengan Averros Pers
- Suhardi, 2003 *Politik Sosial Modern, Dasar dan Directiva*, Yayasan Karya Dharma IIP, Jakarta
- Thamrin, Husni. 2013, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Aswaja Pressindo
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalalm Pelayanan Publik*. Malang : CV Citra

Peraturan perundang - undangan

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang  
*Administrasi Kependudukan*

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*

Undang – Undang 32 Tahun 2004 *Pemerintahan Desa*

Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2014 *Desa*

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang *Penerapan KTP berbasis  
Nomor Induk Kependudukan*

Peraturan Presiden Nomor 126 Tahun 2012 *Masa Berlaku KTP Non Elektronik*

Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 *Penyelenggaraan Pelayanan*



## Pedoman Wawancara

### A. Pedoman wawancara untuk Kepala Desa Bandar Setia

1. Sejauh mana peran perangkat Desa dalam proses pengurusan KTP ?
2. Bagaimanakah bentuk kelengkapan dokumen untuk warga dalam pengurusan KTP ke Kecamatan ?
3. Dengan kebijakan KTP Elektronik oleh Pemerintah, bagaimanakah sosialisasi kepada warga ?
4. Bagaimanakah meningkatkan peran pegawai Desa dan Kepala Dusun dalam rangka sosialisasi program KTP Elektronik ?
5. Apakah ada pedoman dan pengarahan dari Kecamatan dalam rangka mendukung Program KTP Elektronik
6. Sampai sejauh mana tugas yang di berikan kepada Perangkat Desa untuk mensukseskan Program KTP Elektronik ?

### B. Pedoman wawancara untuk warga Desa Bandar Setia

1. Bagaimanakah pelayanan yang di berikan aparat Desa terhadap dokumen atau surat pengantar untuk pengurusan KTP Elektronik ?
2. Bagaimanakah pendapat saudara terhadap sosialisasi KTP Elektronik. Bagaimanakah pelaksanaannya dan siapa yang melaksanakannya ?
3. Apakah merasa puas atau terpenuhikah pelayanan yang di berikan oleh perangkat Desa dalam proses pengurusan Dokumen KTP ?
4. Apakah saran saudara dalam meningkatkan pelayanan ?





# PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MEDAN AREA

Jalan Kolam No. 1 Medan Estate (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, 7366998 Fax. (061) 7368012 Medan 2022

**SURAT KETERANGAN**  
**BEBAS PINJAM BUKU PERPUSTAKAAN**  
No. : 70/III/BP/PUMA/2014

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Perpustakaan Universitas Medan Area menerangkan bahwa :

Nama : Laely Fitriansyah Gea  
No. Stambuk : 10.851.0056  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Isipol

benar telah bebas pinjam bahan pustaka dari Perpustakaan Universitas Medan Area, dan telah bebas biaya buku pustaka.

Demikian surat keterangan ini di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Kepala Perpustakaan,

Saridin Siregar, SE

Medan, 06 Maret 2014  
Bidang Sirkulasi,

Retna Sari, A.Md



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE TELEPON : 061 - 7366878, 7364348, FAX. 7366998, MEDAN - 20233

Nomor : 017 / F.5 / I.2. b / 20014  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data

13 Februari 2014

Kepada : Yth, Kepala Desa Bandar Setia  
Kecamatan Percut Sei Tuan  
Di -  
Bandar Setia

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Laely Fitriansyah Gea  
Nomor Pokok Mahasiswa : 10.851.0056  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data di Instansi/Kantor Kepala Desa Bandar Setia Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang.

Guna penyusunan skripsi mahasiswa yang berjudul : " Peran Perangkat Desa Terhadap Pelayanan Pengurusan KTP Di Desa Bandar Setia Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak pimpin.

Demikian kami sampaikan , atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

  
Dekan,  
Dr. Abdul Kadir , SH , MSi