

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU-BUKU

- Azwar, Azrul, 1996, *Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan.
- Batinggi, Achmad, 2007, *Manajemen Personalia*, Jakarta, Edisi VI, PT.Erlangga.
- Gazpersz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta, Gramedia.
- Gronroos, C., 1990, *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Lexington, Massachusetts.
- Istianto, B., 2009, *Manajemen Pemerintahan Dalam perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta, Mitra Wacana Media.
- Kotler dan Keller, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, Andi.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Salemba Empat.
- Marbun, S. F., dan Mahfud, M. D., 2006, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta, Liberty.
- Nasution, M.N., 2005, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta, Ghalia Indonesi.
- Pasolong, H., 2010, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta.
- Rambat Lupiyoadi, 2004, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Jakarta, PT.Salemba Empat
- Ratminto & A.S Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Ridwan, J., dan A.S., Sudrajat 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung, Nuansa.
- Rohman, A.R., dkk, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang, Program Sekolah Demokrasi bekerja sama dengan Averroes.
- Salim, Peter, 1991, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Jakarta, Modern English Press

- Sinambela, L.P., dkk., 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, PT.Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi, 1987, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta, LP3E
- Soedarsono dkk., 2001, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung, Mandar Maju.
- Soedjadi, F. X., 1997, *Analisis Manajemen Modern*, Jakarta, Haji Masagung.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, CV. Alfabeta.
- Sutopo, 2000, *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*, Bandung, Alumni.
- Tjiptono, F., 1995, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, Andi.
- ....., 1997, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi.

## **DOKUMEN-DOKUMEN**

1. Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Peraturan Walikota Kotamobagu Nomor 9 Tahun 2012 tentang perubahan peraturan walikota nomor 3 tahun 2009 tentang jenis perizinan dan rekomendasi serta tata cara pelayanan perizinan pada kantor pelayanan terpadu satu pintu kota kotamobagu
4. Peraturan Walikota Kotamobagu Nomor 20 Tahun 2003 tentang uraian tugas kantor pelayanan terpadu satu pintu kota kotamobagu.

## PEDOMAN WAWANCARA

Bagaimana cara atau strategi anda agar instansi anda (KPTPS Kota Kotamobagu) kualitas pelayanan publiknya dapat memuaskan masyarakat? Jika dilihat dari beberapa indikator berikut :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) :
  - Ruang tunggu yang disediakan
  - Penampilan pegawai pada saat melayani pengurusan
  - Tempat parkir yang disediakan
2. *Reliability* (Kehandalan)
  - Konsistensi waktu dalam pelayanan
  - Proses yang mudah dan tidak berbelit – belit
  - Memberikan data – data yang lengkap terkait pengurusan
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
  - Respon instansi dalam memberikan solusi
  - Respon instansi ketika terjadi kesalahan
4. *Assurance* (Jaminan)
  - Jaminan agar tidak salah peruntukan bangunan
  - Jaminan agar tidak salah identitas
  - Kredibilitas karyawan dalam melaksanakan tugas
5. *Empathy* (Empati)
  - Keramahan karyawan dalam melayani pelanggan
  - Pendekatan persuasif terhadap pelanggan
  - Pelanggan yang mengalami kesulitan dalam pengurusan