

DAFTAR PUSTAKA

- Bernardine R. Wirjana, M.S.W. & Prof. Dr. Susilo Supardo, M.Hum. 2002, *Kepemimpinan (Dasar-dasar dan Pengembangannya)*, ANDI, Yogyakarta.
- Burhan Bungin, 2001, *Metodologi penelitian kualitatif*, pt rajagrafindo persada, Jakarta,
- Dahlan, Alwi, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hadari Nawawi dan M. Martini Hadari, 1995, *Kepemimpinan Yang Efektif*, UGM. Cet. II, Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Muhamad Idrus, 2009, *Metode penelitian sosial edisi kedua*, Erlangga, Pt gelora aksara pratama, Jakarta.
- Nana Syaodih Sukmadinata, 2005, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Rosda Karya.
- Norr, Juliansah. 2011. *Metodologi penulisan skripsi, tesis, disertasi dan karya ilmiah*. Jakarta. Kencana.
- Rivai, veithzal. 2003. *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*. Jakarta. PT RajaGafrindo Persada.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sujipto dan Basori Mukti. *Administrasi pendidikan*. Jakarta ; Depdikbud Dirjen Dikti.,1993
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Jakarta.
- Profil Desa dan Kelurahan Golan Tahun 2013

DAFTAR WAWANCARA

1. APA SAJA YANG DIAKUKAN OLEH KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT?
2. SEJAUH INI BAGAIMANA PROSEDUR PELAYANAN YANG DIBERIKAN KEPADA MASYARAKAT OLEH PEMERINTAH DESA DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA GOLAN?
3. MENURUT ANDA SUDAH EFEKTIFKAH WAKTU DAN BIAYA YANG DIGUNAKAN DALAM PROSES PELAYANAN YANG DILAKUKAN OLEH PEMERINTAH DESA SAAT INI?
4. SUDAH PUASKAH ANDA DENGAN PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH PEMERINTAH DESA SAAT INI?
5. DALAM PROSES PEMBERIAN PELAYANA BAGAIMANAKAH PARA PEMBERI LAYANAN YANG ADA DI DESA GOLAN?