

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni, 2006. *Metedologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Ahmad Ainur Rohma, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bambang Istianto, 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Emzir, 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Ismail dkk, 2010. *Menuju Pelayanan Prima*, Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Iskandar, 2013. *Metedologi Penelitian Pendidikan Dan Sosial*, Jakarta: Referensi.
- Ladzi Safrony, 2012. *Manajemen Dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Lakip Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak, 2014. Kabupaten Landak: LakipDinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Askara
- Profil Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak, 2012. Kabupaten Landak: Profil Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Putaka Pelajar.
- Rianto Adi, Fleru Prasadja, 2004. *Langkah-langkah Penelitian Sosial*, Jakarta: Arcan.
- Sugiyono, 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Sunarno, 2009. *Sosialisasi Peraturan Perundang-Undangan Bidang Ketenagakerjaan*, Jakarta: Biro Hukum.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, diakses tanggal 20 April 2015 pukul 16.30 wib dari http://www.litbang.depkes.go.id/sites/download/regulasi/uu/UU_No_25_th_2009.pdf

Waluyo, 2007. *Manajemen Publik*, Bandung: Mandar Maju.

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

Pedoman Wawancara

A. Pertanyaan Untuk Pegawai Kepala Bidang Tenaga Kerja Dinas Sosial

Kabupaten Landak

1. Bagaimanakah kesederhanaan pihak Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi dalam melaksanakan pelayanan pembuatan kartu kuning?
2. Bagaimanakah kejelasan dari pihak Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi dalam memfasilitasi pelayanan pembuatan Kartu Kuning?
3. Bagaimanakah keterbukaan dalam pelayanan yang diberikan kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi sudah sangat mudah untuk dimengerti?
4. Bagaimana ketepatan waktu pelayanan pembuatan Kartu Kuning di kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak?

B. Pertanyaan untuk pembuat Kartu Kuning Kabupaten Landak

1. Bagaimana kesederhanaan pegawai dalam pembuatan Kartu Kuning?
2. Bagaimana kejelasan pelayanan pembuatan Kartu Kuning Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak?
3. Bagaimana keterbukaan layanan pembuatan Kartu Kuning yang diberikan oleh pegawai Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak?