

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amosudirdjo, S.Prajudi, 1989, *Dasar-Dasar Administrasi Negara*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Boediono, B , 1999, *Pelayanan Prima*, Jakarta Yayasan Kawula Muda.
- Gespersz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, Prasetya, 1999, *Logika dan Prosedur Penelitian Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Penelitian Pemula*, Jakarta, STIA-LAN.
- Kristiadi. J. B, 1995, *Administrasi /Manajemen Pembangunan*, Jakarta, STIA-LAN.
- Vredendregt, Jacob, 1984, *Metode Dan Teknik Penelitian Masyarakat*, Jakarta, Gramedia.
- Luthans, Fred, 1973, *Organizational Behavior*, McGraw-Hill Book, Company, Inc, New York , McGraw-Hill Book Company Inc.
- Moenir, HAS, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Pfiffner, John M dan Robert Presthus, 1960, *Public Administration*, New York, The Ronald Press Co.
- Kotler, Philip 1994, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perancangan, Implementasi Dan Pengendalian Edisi Indonesia*, Jakarta, Salemba Empat.
- Parasuraman, Zeithmal, dan Berry, *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measure Customer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol.64
- Poerwadarminta , WJS, 1996, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka.
- Riduwan, 2005, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Bandung, ALFABETA.
- Siagian, 1988, SP, *Administrasi Pembangunan*, Jakarta, CV Haji Masagung.
- Soedjadi, F.X 1993, *Analisis Manajemen Modern Buku I*, Jakarta, CV Haji Masagung.
- Sugandha, Dann N, 1992, *Kapita Selekt Administrasi dan Pendapat para pakar*, Jakarta, ARCAN.
- Vredendregt, Jacob, 1984, *Metode Dan Teknik Penelitian Masyarakat*, Jakarta, Gramedia.
- White, Leonard, 1955, *Introduction to The Study of Public Administration*, New York, The Macmillan Company.

B. Perundang –undangan

Keputusan Menteri Hukum dan HAM No. M.05.PR.07.03 Tahun 2007 Tentang pembentukan Rumah Tahanan Negara Klas I.

Undang Undang Pemasarakatan No. 12 Tahun 1995.

Surat Keputusan MENPAN No. 81/1993.

C. Dokumen

Sukaesih, “ Kualitas Pelayanan Perizinan Surat Izin Kerja Keruk (SIKK) Pada Direktorat Pelabuhan Dan Pengerukan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Departemen Perhubungan, Skripsi Sekolah Tinggi Administrasi 2001, tidak diterbitkan.





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : KEYNES
Tempat, tanggal lahir : Jakarta 15 Januari 1983
Alamat : Jalan Rawamangun Selatan Gang Kana
Rt : 07, Rw : 015 No 43 Jakarta Timur
Nama orang tua : Bapak : Drs. M. Butar-butar (alm)
Ibu : S.Sitorus

Riwayat Pendidikan :

- SD Negeri 21 Jakarta lulus tahun 1995
- SLTP Negeri 232 Jakarta lulus tahun 1998
- SMU Negeri 22 Jakarta lulus tahun 2001
- Akademi Ilmu Pemasyrakatan Dep Hukum dan HAM RI lulus tahun 2005
- Diklat IntelPAS tahun 2006
- Diklat HAM I tahun 2008
- Diklat Narkoba BNN tahun 2008
- Diklat HAM II tahun 2009

Riwayat pekerjaan :

- Staf keamanan LAPAS klas IIA Pematang Siantar, Sumatera Utara (dari Mei 2006 sampai dengan Agustus 2006)
- Anggota regu pengamanan RUTAN klas I Salemba (dari September 2006 sampai dengan Desember 2007)
- Staf Registrasi dan Administrasi Perawatan Tahanan wilayah Jakarta barat RUTAN klas I Salemba (dari Januari 2008 sampai dengan Maret 2008)
- Staf Keamanan RUTAN klas I Cipinang (dari April 2008 sampai dengan Februari 2009)
- Staf Registrasi dan Admnistrasi Perawatan Tahanan Koordinator wilayah Jakarta barat, Jakarta timur, Jakarta Pusat RUTAN klas I Cipinang (dari Maret 2009 sampai dengan sekarang)