

DAFTAR PUSTAKA

- Adam Jr, E. E. (1979). *Quality and productivity in delivering and administering public services*. *Public Productivity Review*, 26-40.
- Denhardt, RB, & Denhardt, JV (2000). *Layanan publik baru: Melayani daripada mengarahkan*. *Kajian administrasi publik*, 60 (6), 549-559.
- Pasolong, H. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Dwimawanti, I. (2004). *Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*.
- Fahmi Rezh, Siti Rochmah, Siswidiyanto. 2012, *publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok) dalam jurnal Administrsi Publik (AP)*, 1 (5), Malang: Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- <http://galamedia news.com>
- Permen – PANRB Nomor 36 tahun 2012 *Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan*.
- Rakhmah, A. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya*. *Publika*, 4(9).
- Saputro, H. E. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik*. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1).
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasidan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refka Aditama.
- Shin, D. C. (1977). The quality of municipal service: Concept, measure and results. *Social Indicators Research*, 4(1), 207-229.
- Siregar, A. M. (2013). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Sofyan, A. (2013). *Kinerja Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat*. *Jurnal Uniyap*, 3(11), 141890.
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

Watson, D. (2002). *A critical perspective on quality within the personal social services: prospects and concerns. British Journal of Social Work, 32(7), 877-891.*



**UPT. PERPUSTAKAAN PUSAT
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

Nomor Pokok Perpustakaan: 5371002D2020114
Jl. Prof Dr. Herman Johanes, Penfui Timur, Kupang Tengah, Kab. Kupang.
Website: <https://perpustakaan.unwira.com/> e-mail: lib.unwira@gmail.com

SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

Nomor: 1210/WM.H16/SK.CP/2025

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Arnoldus Ondok
NIM : 42118118
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Indriyati, S.IP., M.Si
2. Yohanes Kornclis Ethelbert, S.Fil., M.Si
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN
SIPIL KOTA KUPANG**

Skripsi yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **18 (Delapan Belas) %**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 08 September 2025

Kepala UPT Perpustakaan,



Silvester Suhendra, S.Ptk