

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, F. (2016). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tenggarong Seberang. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1–7.
- Daniarsyah, D. (2019). Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan Program Kartu. *Journal of Indonesia Public Administration and Governance Studies (Jipags)*, 3(NO DATE), 628–643.
- Erna Setijaniningrum. (2019). Ensiklopedi Administrasi. *Universitas Airlangga*, 81.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Prlayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Jamaluddin, J. B (2020). *INOVASI PELAYANAN PENGADUAN WARGA BERBASIS ONLINE DI DESA PAKATTO KABUPATEN GOWA*. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Jejen Musfah. (2015). *Manajemen Pendidikan. Teori, Kebijakan, dan Praktik* (Edisi Pert). Prenadamedia Group.
- JH Donnelly, Gibson JL JM Invancevich. 2001. *Organisasi*, terjemahan Agus Dharma, Jakarta : Erlangga.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Jakarta, 2000
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Usman (2004:7)*, 1(2), 1–10.
- Luthfi, M. (2019). EFEKTIFITAS BANTUAN SOSIAL PROGRAM KELUARGA HARAPAN DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA (Studi Kasus di Desa Margajaya Kecamatan Ngamprah KBB). *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 2(1), 81.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. BumiAksara
- Moenir. 1998. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta. Balai Pustaka.

- Nurhakiki, A. (2016). Kinerja Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Dalam Menampung Aspirasi Masyarakat (Study Desa Kota Jawa Kecamatan Way Khilau Kabupaten Pesawaran).
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori administrasi public. Bandung: Alfabeta
- Pakei, Beni. (2016). Konsep dan Analisis (*Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi Daerah*). Jayapura : Taushia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2012). Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 *tentang Pelayanan Publik*
- Putra, A. A. (2018). EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM BANTUAN SOSIAL PADA MASYARAKAT DI KOTA PALU (Studi Tentang Kelompok Usaha Bersama). *Katalogis*, 6(8), 1–8.
- Rizki Daulay. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Mutasi Pegawai dalam Rangka Pengembangan Karir Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Mandailing Natal. 1–92. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK)*, 1(2), 1–19.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.
- Rusmia, R., & Hasan, I. (2022). Strategi Pelayanan Account Officer Analisis Pembiayaan Pada Anggota Baitul Maal Wat Tamwil. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(3), 1158–1187.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52.
- Siagian, Sondang P. 2001. Proses Pengelolaan Pembangunan Nasional. Jakarta: Gunung Agung.
- Steers, Richard M. 2005. Efektivitas Organisasi. Jakarta : Erlangga.
- Steers, Richard M. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Lembaga Pendidikan dan Pembinaan Manajemen.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sunarto, I. (2015). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PEGAWAI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) CABANG KECAMATAN TENGGARONG SEBERANG*.
- Suyuti, F. R. R. (2021). Fitria Rezky Ramadhanti Suyuti Program Studi Administrasi Publik. *Skripsi*.
- Tjiptono F, 2005, Pemasaran Jasa, Edisi Pertama, Banyumedia Publishing, Malang.

- Undang Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*. (2009). Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Wuryanti, L., Angriani, R., Program,), Manajemen, S., & Ekonomi, F. (2021). Strategi Dalam Meningkatkan Efektifitas Karang Taruna Tanjung Anom Pesawaran. *Japma: Jurnal Pengabdian Masyarakat Prodi Akuntansi*, 1(1), 19–26.



**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: 0327/WM.H16/SK.CP/2026

Dengan ini menerangkan bahwa:

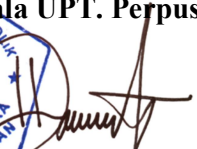
Nama : Wilhelmus Ola Hurint
NIM : 42120067
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik
Dosen Pembimbing : 1. Hendrikus Likusina Kaha, S.IP., M.Si.
2. Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos., MPP.
Judul Skripsi/Thesis : **EFEKTIVITAS KOTAK ASPIRASI
MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA
WATOONE, KECAMATAN WITIHAMA,
KABUPATEN FLORES TIMUR**

Skripsi/Thesis yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **19 (Sembilan Belas)%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 27 Februari 2026

Kepala UPT. Perpustakaan Unwira,


Damianus Dami, S.Ptk.