

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembinaan.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata, NS. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Zulian. 2017. *Manajemen Kualitas Publik dan Jasa*. Yogyakarta: Ekosiana.

SKRIPSI DAN JURNAL

- Abdul Mahsyar. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Abdul Manaf. (2016). *Modul Materi “Good Governance dan Pelayanan Publik.”* Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat Kedeputusan Bidang Pencegahan Komisi Pemberantasan Korupsi.
- Adelaoisa Gadi Malo. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Lontar Kabupaten Kupang*. Universitas Nusa Cendana Kupang.
- Andri Haumeni. (2022). *Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Bening Lontar Kota Kupang Di Kelurahan Oebobo, Kecamatan Oebobo*. Universitas Nusa Cendana Kupang.
- Ardial. (2014). *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. PT Bumi Aksara.
- Azizah Fitri. (2019). *Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam - Banda Aceh.
- Cut Rima Melati. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh.
- Dera Izhar Hasanah. (2019). Moral Dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. *JISIPOL : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 48–58. <https://unibba.ac.id/ejournal/index.php/jisipol/article/view/6>
- Fitri Ayuningtyas. (2022). Implikasi Pemerintah Terkait Pelayanan Publik Secara Online Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Education : Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 2(3).
- Fitria Handayani & Mohamad Nur. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 1–11. <https://doi.org/10.15575/jpan.v11i1.7631>
- Hafiez Sofyani, et, A. (2020). Implementasi Prinsip-Prinsip Tata Kelola yang Baik dan Perannya terhadap Kinerja di Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). *JIA (Jurnal Ilmiah Akuntansi)*, 5(2), 325–359.
- Hamidi. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif, Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. UMM Press : Malang.
- Harjanti Widiastuti, et, A. (2019). Menakar tata kelola badan usaha milik desa di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 22(2), 257–288. <https://doi.org/10.24914/jeb.v22i2.2410>
- Lexy J. Moleong. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Maria Toni Naga. (2022). *Tata Kelola Air Bersih Pdam Tirta Bening Lontar Kota Kupang Tahun 2021 (Studi Penyediaan Air Bersih Di Kelurahan Oetete Kecamatan Oebobo)*. Universitas Nusa Cendana Kupang.



**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: 980/WM.H16/SK.CP/2024

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	:	Rikhardus Tafin Poli
NIM	:	41118045
Fakultas/Prodi	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Pemerintahan
Dosen Pembimbing	:	1. Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si 2. Drs. Frans Bapa Tokan, MA
Judul Skripsi	:	TATA KELOLA PELAYANAN PDAM TIRTA CENDANA KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA

Skripsi yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **24 (Dua Puluh Empat) %**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 28 Agustus 2024

Kepala UPT Perpustakaan,



Silvester Suhendra, S.Ptk