

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku :

- Cresswell dan Miller, 2000. *Determining Validity in Quantitative Inquiry. Theory Into*, 124-130.
- Fandy, Tjiptono, 2000, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andi Offset, Yogyakarta.
- Gaspersz, 2002. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, dimensi, dan implementasi*. Yogyakarta: Java Media.
- Hirschman, Albert O. 1970. *Strategi Pembangunan Ekonomi*. Djakarta: PT. Dia Rakjat, Yayasan Dana Buku Indonesia.
- Jefkins, 2003. *Public Relations*. Cetakan Kedua, Jakarta : Erlangga.
- Kriyantono, 2012. *Public Relations and Crisis Management : Pendekatan Public Relations Etnografi Krisis dan Kualitatif*, Jakarta : Kencana.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution, 1988. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Tarsiti: Bandung.
- Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
-, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, kualitatif R&D*. Bandung :Alfabeta.
- Uma Sakaran, 2013. *Research Methods for Business*. Jakarta : Salemba Empat.

Peraturan Perundang-Undangan :

- KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Prinsip Pelayanan Publik*.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004. Keputusan Menpan No.63/Kep/M Pan/7/2003 tentang pedoman umum pelaksanaan pelayanan publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang *Pedoman Standar Pelayanan*. *Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2002 Tentang pelaksanaan Undangundang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pengelolaan SIAK*.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang *Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)*. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang *Aparatur Sipil Negara*.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang *perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*

Jurnal :

Alif Latippan Parmanto, Dida Rahmadanik, 2023. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Bongkaran*. Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 3 No. 02, Maret (2023) e-ISSN: 2797-04692.

Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang*. Managerial-Jurnal penelitian ilmu manajemen, 2(2), 62-72.

Dzikra, F. M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru*. Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review, 11(3), 262-267.

Gunawan, E., Sebastian, G. O., & Harianto, A. (2019). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap di Empat Virtual Hotel Operator di Surabaya*. Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation, 2(2), 145-153

I Dewa Nyoman Juniasa, 2023. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng*. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP) Vol. 7 No. 3 Juli 2023.

Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu*. Productivity, 2(1), 42-46.

Milda, Safrul Rijali, 2023. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong*. Jurnal : JAPB : Volume 6 Nomor 1, 2023

Supriyono 2005. *Pengaruh Konsumen Organisasi. Keinginan Sosial dan Asimetri Informasi Terhadap Hubungan Antara Partisipasi Penganggaran dengan Kinerja Manajer*. Jurnal Fkonomidan Bisnis Indonesia, Vol. 20, No 1.

Utomo, S. B., & Riswanto, I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka*. Syntax, 1(6).



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

Nomor Pokok Perpustakaan: 5371002D2020114

Jl. Prof Dr. Herman Johannes, Perfuji Timur, Kupang Tengah, Kab. Kupang.

Website: <https://perpustakaan.unwira.com/> e-mail: lib.unwira@gmail.com

SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

Nomor: 566/WM.H16/SK.CP/2024

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Kamelia N. De Araujo
NIM : 42120058
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik
Dosen Pembimbing : 1. Drs. Fransiskus Nyong, M.Si
2. Drs. Marianus Kleden, M.Si
Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KANTOR CAMAT KECAMATAN KOBALIMA
KABUPATEN MALAKA**

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, 04 Juli 2024

Kepala UPT Perpustakaan,

Silvester Suhendra, S.Ptk