

Daftar Pustaka

- Afrizal, D., Anisa, D., Khaliq, M., & Yusrizal, D. (2021). Produktivitas, Kualitas Layanan, Reponsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas pada Dinas Perhubungan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 60–67. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1864>
- B2041171004, A. H. (2019). Peran Komitmen Organisasional Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Moderasi Budaya Organisasi Karyawan Pt.Plh (Persero) Unit Induk Wilayah Kalimantan Barat. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 8(1). <https://doi.org/10.26418/ejme.v8i1.35694>
- B2041171009, H. (2019). Pengaruh Praktek Msdm Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Mediator (Studi Pada Pegawai Upt Ppd Provinsi Kalimantan Barat). *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 7(4). <https://doi.org/10.26418/ejme.v7i4.34535>
- Badan Pusat Statistik. (2024). Jumlah Air Bersih yang Disalurkan Perusahaan Air Bersih (ribu m3). In *Badan Pusat Statistik*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTE1Izl=/jumlah-air-bersih-yang-disalurkan-perusahaan-air-bersih.html>
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2014). Pengertian pelayanna Umum dan Sistem Manajemen. *Modul 1*, 1–32. <http://repository.ut.ac.id/4256/1/IPEM4429-M1.pdf>
- Bppspam. (2012). *Kinerja PDAM tahun 2012* (Issue 68).
- BPS. (2023). Proyeksi Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin (Jiwa). In *Badan Pusat Statistik*. <https://ntt.bps.go.id/indicator/12/556/2/proyeksi-jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin.html>
- BPS. (2024). Jumlah Pelanggan Perusahaan Air Bersih, 2020-2022. In *Badan Pusat Statistik*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzYjMg==/jumlah-pelanggan-perusahaan-air-bersih.html>
- Caron, J., & Markusen, J. R. (2016). *Kinerja Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah Dalam Pelaksanaan Promosi Jabatan Di Kota Kotamobagu*. 19(5), 1–23.
- Dadi Lado, M., Fanggidae, R. P. C., & Timuneno, T. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pdam Kota Kupang. *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 10(3), 283–297. <https://doi.org/10.35508/jom.v10i3.1996>

- Emilia, D. (2019). Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Universitas Medan Area*, 19, 12.
- Estervin, M. M., Nursiani, N. P., Maak, C. S., & Faggidae, R. E. (2023). Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan daerah air minum Kabupaten Kupang. *GLORY Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial* , 4(2), 227–241.
- Evani, N., & Rosalina, R. (2021). *Sistem Pendukung Keputusan Karyawan Terbaik Dengan Metode Simple Additive Weighting (Saw) Di Pt. Sarana Trimitra Solusindo.* Jurnal Visualika.
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2320389>
- Goldman, Ian. and Pabari, M. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Hadiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Indikator dan Implementasinya.* [http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf)
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1–10. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(1\).4932](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(1).4932)
- Hanifah, I., Pratidina, G., & Seran, M. Y. (2018). Kinerja Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Dalam Melaksanakan Program Pengurangan Angka Pengangguran. *Jurnal Governansi*, 4(1), 11–20. <https://doi.org/10.30997/jgs.v4i1.1136>
- Haumeni, A. (2022). *Pelayanan Air Bersih Pdam Tirta Bening Lontar Kota Kupang Di Kelurahan Oebobo, Kecamatan Oebobo.* 33(1), 1–12.
- Isvandiari, A., & Purwanto, A. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Non Medis Rumah Sakit Islam Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 11(1), 38–43. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v11i1.29>
- Januari, C. I., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2015). Prestasi Kerja (Studi pada Karyawan PT . Telekomunikasi Indonesia , Tbk Wilayah Malang). *Administrasi Bisnis*, 24(2), 1–8.
- Latief, A., Pribadi, K., & Zati, M. R. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *Jupii: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(2), 167. <https://doi.org/10.24114/jupii.v10i2.11137>
- Lewis dan Gilman. (2005). *Mengenai Pelayanan Publik.* Ombudsman. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenai-pelayanan-publik>

- Mahkamah Konstitusi RI. (1945). *Pasal 33 ayat 3 Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945*. 105(3), 129–133.
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHoCi4J:https://media.neliti.com/media/publications/9138-ID-perlindungan-hukum-terhadap-anak-dari-konten-berbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>
- Mursyidah, L. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. In *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-97-1>
- Mustofa, I., Neolaka, M. N. C. B., Djaha, A. S. A., & Cendana, U. N. (2021). Kinerja BLUD sistem penyediaan air minum. *The Indonesian Journal of Public Administration*, 7(2), 109–123.
<http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/admpublik> Copyright
- Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2), 167–175. <https://doi.org/10.24256/kelola.v2i2.438>
- Piring, M. A. L., Timuneno, T., & Nursiani, N. P. (2022). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PDAM Kabupaten Kupang. *Glory: Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*, 3(2), 93–107.
- PP No 54. (2017). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha Milik Daerah. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha Milik Daerah*, 305, 68 hal.
<http://peraturan.go.id/peraturan/view.html?id=11e81db95b48b810c0bd303833303537>
- Safitri, A. E. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT.Telkom Witel Bekasi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 3(2), 170–180. <https://doi.org/10.31311/jeco.v3i2.5918>
- Saputra, R. D. (2017). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(3), 6342–6355.
<https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/02/JURNAL>

(02-13-18-06-08-58).pdf

- Setyo Widodo, D., & Yandi, A. (2022). Model Kinerja Karyawan: Kompetensi, Kompensasi dan Motivasi, (Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.1>
- Sevina, P. A. (2024). *Kinerja Karyawan: Definisi, Jenis, Faktor, Indikator Kinerja Pegawai*. Talenta.Co. <https://www.talenta.co/blog/kinerja-karyawan-dan-faktor-faktor-yang-memengaruhinya/>
- Sihite, A. P. Z., & Aruan, J. T. B. (2023). Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima Di Pasar Sidikalang Kabupaten Dairi. *Jurnal Tatapamong*, 5(1), 25–42. <https://doi.org/10.33701/jurnaltatapamong.v5i1.3153>
- Smith, V., Devane, D., Begley, C. M., Clarke, M., Penelitian, B. M., Surahman, Rachmat, M., Supardi, S., Saputra, R., NURYADI, TUTUT DEWI ASTUTI, ENDANG SRI UTAMI, MARTINUS BUDIANTARA, Sastroasmoro, S., Çelik, A., Yaman, H., Turan, S., Kara, A., Kara, F., ... Hastono, S. P. (2017). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Response Time Perawat Di Igd Rsu Tipe C Di Kupang Berdasarkan Teori Kinerja Gibson. In *Journal of Materials Processing Technology* (Vol. 1, Issue 1). <http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252><http://dx.doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252>
- Sofyan, D. K. (2013). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai BAPPEDA. *Malikussaleh Industrial Engineering*, 2(1), 18–23.
- Sri Maulidiah. (2017). Buku pelayanan Publik. In M. S. Dr. H. RahyunirRauf (Ed.), *Jurnal Sains dan Seni ITS* (Vol. 6, Issue 1). CV. Indra Prhasta, Bandung. <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf><http://fiskal.kemenkeu.go.id/ejournal><http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006>
- Suwarto, S. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 15. <https://doi.org/10.33087/eksis.v11i1.180>
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 128–152.
- Tuhanyang, D. R., & Esa, M. (2021). *DAERAH AIR*.
- Wahyudi, R. T., Purnaweni, H., & ... (2024). Pengaruh Produktivitas Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pdam Kota Semarang Cabang Selatan Untuk

Meningkatkan Air Bersih Di *Journal of Public Policy* ..., X.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/43835%0Ahttps://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/43835/30979>

Wirawan, S. (2017). Pengaruh Human Capital, Structural Capital dan Customer Capital Terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong. *Jurnal PubBis*, 1(2), 387–404.
<https://jurnal.stiatabalong.ac.id>



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

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

SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

Nomor: 0678/WM.H16/SK.CP/2025

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Joani Eliano Da Silva
NIM : 42121012
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik
Dosen Pembimbing : 1. Hendrikus L Kaha, S.IP., M.Si
2. Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil., MPA
Judul Skripsi : **KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN DI
KANTOR PERUMDA AIR MINUM KOTA
KUPANG (S1)**

Skripsi yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **17 (Tujuh Belas)%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 08 Juli 2025

Kepala UPT Perpustakaan,



Silvester Suhendra, S.Ptk