

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- 2024, B. S. K. (2020). Sumba Barat Daya: Vol. IV (Issue Ii).
- Administrasi, J. M. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. 7(1), 78–91.
- Andriani, S., Bapak, P., Herman, M., Sos, S., Ap, M., Fibriyanita, I. F., & Ap, M. (n.d.). DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TAPIN QUALITY OF SERVICE AND COMMUNITY SATISFACTION IN THE SERVICES OF THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF TAPIN DISTRICT 1 . 1 . Latar Belakang Masalah secara baik , efektif , efisien dengan cepat , tep. 1(1).
- Asiva Noor Rachmayani. (2015a). No Title. 6.
- Asiva Noor Rachmayani. (2015b). PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN).
- Aspiani, S. (2023). Indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan di kantor kepala desa pauh angit kecamatan pangean kabupaten kuantan singingi.
- Bogor, K. (2020). No Title. 14(1), 90–100.
- Daerah, P. (n.d.). REINVENTING GOVERNMENT DAN PEMBERDAYAAN APARATUR PEMERINTAH DAERAH Annisa Citra Fatikha 1. VIII, 90–97.
- Dan, K. (n.d.). No Title.
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. S. (2019). BUKU KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). Buku Ajar.
- Lingkungan, D. I., & Pandeglang, K. (2017). Abstrak Abstract One of the government ' s efforts to improve one of the quality of public services , is to compile the Community Satisfaction Index as a benchmark to assess the level of service quality . The Community Satisfaction Index (IKM) is data o. 1–33.
- Masdiana, Susanto, A., Udin, K., & Yusuf. (2023). Analisis Tingkat Pelayanan E-Ktp Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau Tahun 2021. Jurnal Paris Langkis, 4(1), 110–118. <https://doi.org/10.37304/paris.v4i1.12991>
- Pelayanan, K., Studi, P., Pdam, P., & Banjarmasin, B. D. I. (2018). JEMG ; JURNAL EcoMent Global. 3.
- Polrestabes, D. I., & Makassar, K. (2024). PENERAPAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK. 5.
- Rahmawati, S. D., Sholikah, V., & Huda, M. N. (2019). KABUPATEN TUBAN.

1(2), 170–183. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>

Rina Amelia, Slamet Triyadi, U. M. (2023). 3 1,2,3. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 9(23), 656–664.

Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. Jurnal Caraka Prabu, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>

Sri. (2006). Metodologi Penyusunan Studi Kasus. Jurnal Keperawatan Indonesia, 10(2), 76–80.

Sumarto, R. H. (n.d.). NEW PUBLIC SERVICE PADA PELAYANAN KESEHATAN Kajian Pelayanan Kesehatan melalui BPJS Kesehatan. 1–12.

RENSTRA KABUPATEN SBD

(RENSTRA). 2024. Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya Tahun 2025-2026. Tambolaka.

SKRIPSI

SELPI, A. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kuantan Singingi).

UNDANG-UNDANG

Indonesia. 2023. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sumba Barat Daya Nomor 36 Tahun 2023 Tentang Perubahan Surat Keputusan Komisi

Pemilihan Umum Kabupaten Sumba Barat Daya Nomor 34 Tahun 2023 Tentang Penetapan Rekapitulasi Daftar Pemilih Tetap (DPT) Kabupaten Sumba Barat Daya Dalam Penyelenggaraan Pemilihan Umum Tahun 2024.

Indonesia. 2014. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Indonesia. 2019. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta. Pemerintah Pusat.

Indonesia. 2018. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Jakarta. Pemerintah Pusat.

Indonesia. 2022. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan. Jakarta. Kementerian

Dalam Negeri.

Indonesia. 2021. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Jakarta. Kementerian Dalam Negeri.

Indonesia. 2018. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Jakarta. Kementerian Dalam Negeri.

Indonesia. 2009. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta. Pemerintah Pusat.

Indonesia. 2018. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM). Jakarta. Pemerintah Pusat.

Indonesia. 2021. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Jakarta. Kementerian Dalam Negeri.

BUKU

Fiantika, F. R. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif-Feny Rita Fiantika. Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, Imam Mashudi, Nur Hasanah, Anita Maharani, Kusmayra Ambarwati, Resty Noflidaputri, Nuryami, Lukman Waris (Y. Novita (ed.).

Mursyidah, L., & Choiriyah, IU (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. Umsida Pers , 1-112.

Maulidiah, S. (2022). PELAYANAN PUBLIK: Buku Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten): Sri Maulidiah. Sri Maulidiah.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Buku Pelayanan Publik.

Syah, N. K. W., & Sulistiyani, S. Buku Pelayanan Prima.

Sugiyono Prof, D. (2013). prof. dr. sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan r&d. intro (PDFDrive). pdf. Bandung Alf, 143.

WEBSITE

RI, O. (n.d.). Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>

Menarasumba. (2023). 36.062 Wajib Pilih dalam DPT di Kabupaten SBD Belum Kantongi E-KTP -. Retrieved from https://menarasumba.com/36-062-wajib-pilih-dalam-dpt-di-kabupaten-sbd-belum-kantongi-e-ktp/#google_vignette

Keban, F. (2022). Roundup Dispendukcapil SBD: Dari Video Viral Hingga Temuan Staf Kantongi Blangko KTP, Revolusi Total Perlu. Retrieved from <https://sumbatimur.victorynews.id/ntt/pr-3435211029/roundup-dispendukcapil-sbd-dari-video-viral-hingga-temuan-staf-kantongi-blangko-ktp-revolusi-total-perlu>

Pasolapos. (2022). Ini Tanggapan Wakil Ketua DPRD SBD Terkait Pelayanan Dispenduk . Retrieved from <https://pasolapos.com/ini-tanggapan-wakil-ketua-dprd-sbd-terkait-pelayanan-dispenduk/>

Piter, P. (2024). Antrean Membludak, Warga Sumba Barat Daya Desak Dinas Dukcapil Tambah Loker Pelayanan Pengurusan KTP. Retrieved from <https://kupang.tribunnews.com/2024/01/16/antrean-membludak-warga-sumba-barat-daya-desak-dinas-dukcapiil-tambahloket-pelayanan-pengurusan-ktp>

Website Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Kementerian Keuangan RI <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknk-bontang/baca-artikel/15834/Urgensi-Pelayanan-Publik-Tepat-Waktu-dan-Implementasinya-oleh-KPKNL.html>

Situs resmi Ombudsman Republik Indonesia, Lembaga Negara yang Berwenang Melakukan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Seluruh Indonesia <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--dilema-sistem-pemerintah-berbasis-elektronik-dalam-tata-kelola-pelayanan-publik>

TIKTOK

Jemi S. @taniakebanggaanayah. (2024, 26 Agustus). *Kelakuan Pegawai Dispenduk Kabupaten Sumba Barat Daya Provinsi Nusa Tenggara Timur*[Video]. TikTok <https://vt.tiktok.com/ZSj5KmJBh/>

INSTAGRAM

galerisumba.com. (2022, 24 Oktober) *Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Sumba Barat Daya salah satu Pelayan publik yang hingga saat ini masih bermasalah*. Instagram https://www.instagram.com/p/CkFiTc5Jjw2/?igsh=bDY0c2sxNzh0cTQ5&img_index=1



**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: 0567/WM.H16/SK.CP/2025

Dengan ini menerangkan bahwa:

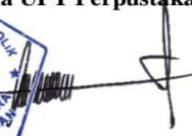
Nama : Arlando Hermanus Horo
NIM : 41121010
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Pemerintahan
Dosen Pembimbing : 1. Drs. Mikael Thomas Susu, M.SI
2. Yohana Fransiska Medho, S.IP., M.IP
Judul Skripsi : **STUDI DESKRIPTIF KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN SUMBA BARAT DAYA (STUDI
KASUS: LAYANAN DOKUMEN KARTU
KELUARGA DAN KARTU TANDA PENDUDUK)**

Skripsi 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, 11 Juni 2025

Kepala UPT Perpustakaan,


Silvester Suhendra, S.Ptk