

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. (Jakarta : Prenada Media)

Widodo, Joko. 2010. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. (Malang : CV. Citra)

M. Nur Rianto Al Arif, Op.Cit.,

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung : ALFABETA).

Gunawan Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. (Jakarta: Bumi Aksara)

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta : Gava Media)

Abdurahman, Dudung. 2003. *Pengantar Metode Penelitian*. (Yogyakarta : Kurnia Kalam Semesta)

Sukardi. 2004. *Metode penelitian Pendidikan*. (Cet XI; Jakarta: PT Bumi Aksara).

M.Iqbal Hasan. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodeologi Penelitian dan Aplikasinya*. (Jakarta: Ghalia Indonesia) .

Moleong . Lexy J., Metode Penelitian Kualitatif

Jurnal Ilmiah :

Pratiwi, Devy Indah, dkk. *“Perbandingan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dan Kabupaten Kutai Timur Periode 2018-2019)”*. (Samarinda : Universitas Mulawarman 2020).

Erviawan, Regi Eka. *“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP - El) Di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung”*. (Bandung : Universitas Komputer Indonesia 2019).

Herawan, Heri. Dkk. *“Implementasi Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan KTP El di Kabupaten Bandung”*. (Bandung : Universitas Padjajaran 2021).

Sumber Website

<http://e-journal.uajy.ac.id/16907/3/EA210902.pdf>
<https://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/127025-6652Pengembangan%20atribut>

[Literatur.pdf](#)

<http://staimtarate.ac.id/berita/pentingnya-kualitas-pelayanan-jasa-terhadap-kepuasan-pelanggan>

<https://repository.uin-suska.ac.id/6573/4/BAB%20III.pdf>

<https://dpmppt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik>

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>

<https://bapenda.jabarprov.go.id/2014/03/14/konsep-pelayanan-publik/>

<https://disdukcapil.bogorkab.go.id/post/program-penerapan-kartu-tanda-penduduk-elektronik>

<https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1326/ini-ulasan-dirjen-dukcapil-bedanya-ktp-el-dan-ktp-digital>

<https://dukcapil.kulonprogokab.go.id/detil/164/mengapa-harus-memiliki-ktp-elektronik-ktp-el>

<https://disdukcapil.bogorkab.go.id/post/program-penerapan-kartu-tanda-penduduk-elektronik>

Peraturan Undang-Undang

Peraturan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 20 ayat (1)

Peraturan Per Undang-Undangan yaitu UU No 24 tahun 2013 tentang perubahan atas UU No 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan





LAMPIRAN

Lampiran Pedoman Wawancara

Judul : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kelurahan Kebagusan Jakarta Selatan

Indikator : Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah yang terdiri dari dimensi *Tangible, Realibility, Responsivenees, Assuurance, Emphaty.*

Daftar informan terdiri dari 3 petugas Dukcapil Kelurahan Kebagusan

No	Indikator	Pertanyaan
1	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kualitas serta kondisi prasarana seperti ruang tunggu, kondisi ruang tunggu, pencahayaan lampu penerangan dalam proses pembuatan KTP-El di Kelurahan Kebagusan? 2. Apakah banner diperlukan dalam proses pembuatan KTP-El pada Kelurahan Kebagusan? 3. Apakah telah disediakan petunjuk bagi masyarakat yang sedang dalam proses pembuatan KTP-El? 4. Bagaimana ketersediaan sarana seperti kursi?
2	<i>Realibility</i> (keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berapa lama proses pembuatan ktp-el? 2. Apakah ada kendala yang dihadapi dalam proses pembuatan ktp-el?

3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	<p>1. Bagaimana kecepatan pelayanan petugas dalam proses pembuatan ktp-el?</p> <p>2. Bagaimana ketepatan petugas dalam pembuatan ktp-el?</p>
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	<p>1. Bagaimana pengetahuan petugas pelayanan dalam proses pembuatan ktp-el?</p> <p>2. Bagaimana sopan santun yang diberikan petugas pelayanan ktp-el</p> <p>3. Bagaimana kemampuan petugas dalam melayani pembuatan ktp-el?</p>
5	<i>Empathy</i> (dorongan dari diri)	<p>1. Bagaimana perhatian petgas dalam proses pembuatan ktp-el?</p> <p>2. bagaimana cara petugas dalam melayani masyarakat jika ada masyarakat yang kurang memahami alur pembuatan KTP-El ?</p> <p>3. Terhadap masyarakat jika masih ada yang kurang memahami alur proses pembuatan ktp adakah saran-saran dari petugas</p>

Pedoman wawancara

Judul : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kelurahan Kebagusan Jakarta Selatan

Indikator : Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah yang terdiri dari dimensi *Tangible, Realibility, Responsivenees, Assuurance, Emphaty.*

Daftar informan terdiri dari 4 masyarakat

No	Indikator	Pertanyaan
1	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut bapak/ibu, apakah kualitas prasarana seperti ruang tunggu, pencahayaan lampu penerangan dalam proses pembuatan KTP-El oleh Kelurahan Kebagusan sudah cukup memuaskan? 2. Apakah bapak/ibu mengetahui tentang adanya banner terkait prosedur pembuatan KTP-El di Kelurahan Kebagusan? 3. Apakah bapak/ibu mengetahui adanya petunjuk tentang proses pembuatan KTP-El? 4. Menurut bapak/ibu apakah ketersediaan sarana kursi sudah mencukupi pemohon?
2	<i>Realibility</i> (keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah bapak/ibu mengetahui tentang proses pembuatan ktp-el? 2. Menurut bapak/ibu Adakah kendala yg dihadapi dalam proses pembuatan ktp-el?
3	<i>Responsivenees</i> (daya tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah petugas dalam melaksanakan proses pembuatan ktp-el dapat bertugas dengan cepat? 2. Menurut bapak/ibu apakah petugas dapat memberikan ketepatan dalam proses pembuatan ktp-el? Lalu saat pembuatan ktp-el apakah menemukan kendala yang dihadapi?

4	<i>Assurance</i> (jaminan)	<p>1. Bagaimana pengetahuan petugas pelayanan dalam proses pembuatan ktp-el?</p> <p>2. Menurut bapak/ibu, apakah petugas pelayanan dapat memberikan sopan santun dalam proses pelayanan ktp-el?</p> <p>3. Menurut bapak/ibu, apakah petugas memiliki kemampuan dalam melayani proese pembuatan ktp-el?</p> <p>4. Adakah kendala-kendala yg dihadapi dalam melayani pembuatan ktp-el?</p>
5	<i>Emphaty</i> (dorongan dari diri)	<p>1. Menurut bapak/ibu, apakah petugas dapat memberikan perhatian dalam proses pembuatan ktp-el?</p> <p>2. Menurut bapak/ibu apakah cara petugas dalam melayani masyarakat jika ada masyarakat yang kurang memahami alur pembuatan KTP-El dapat dipahami dengan jelas?</p>



DOKUMENTASI



Kondisi luar Kantor Kelurahan Kebagusan



Dokumentasi foto bersama Satlak Dukcapil



Dokumentasi foto bersama petgas Dukcapil Kelurahan Kebagusan



Dokumentasi foto bersama petgas Dukcapil Kelurahan Kebagusan



BAB 1 -3.docx

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



1	repository.ub.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	2%
3	www.scribd.com Internet Source	1%
4	repository.unas.ac.id Internet Source	1%
5	123dok.com Internet Source	1%
6	elibrary.unikom.ac.id Internet Source	1%
7	ejournal.pin.or.id Internet Source	1%
8	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
9	repository.widyatama.ac.id Internet Source	<1%

10	pasca-umi.ac.id Internet Source	<1 %
11	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
12	repository.stikeselisabethmedan.ac.id Internet Source	<1 %
13	eprints.binadarma.ac.id Internet Source	<1 %
14	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
15	eprints.uniska-bjm.ac.id Internet Source	<1 %
16	id.123dok.com Internet Source	<1 %
17	journal.unpad.ac.id Internet Source	<1 %
18	repository.unja.ac.id Internet Source	<1 %
19	Trio Saputra. "Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)", Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah, 2016 Publication	<1 %

20	disdukpencapilbanjardatin.blogspot.com Internet Source	<1 %
21	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
22	Submitted to Universitas Sam Ratulangi Student Paper	<1 %
23	repository.bsi.ac.id Internet Source	<1 %
24	repository.stie-mce.ac.id Internet Source	<1 %
25	eprintslib.ummg1.ac.id Internet Source	<1 %
26	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
27	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1 %
28	journal.uin-alaudidin.ac.id Internet Source	<1 %
29	Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri Student Paper	<1 %
30	Submitted to UIN Walisongo Student Paper	<1 %
31	ejurnal.untag-smd.ac.id	

	Internet Source	<1 %
32	estd.perpus.untad.ac.id Internet Source	<1 %
33	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
34	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	<1 %
35	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
36	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	<1 %
37	www.disdukcapil.wonogirikab.go.id Internet Source	<1 %
38	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1 %
39	mafiadoc.com Internet Source	<1 %
40	moam.info Internet Source	<1 %
41	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
42	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %

43	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
44	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
45	bluncengblendus.blogspot.com Internet Source	<1 %
46	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
47	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	<1 %
48	yasnilyasbatam.blogspot.com Internet Source	<1 %
49	Submitted to Lambung Mangkurat University Student Paper	<1 %
50	core.ac.uk Internet Source	<1 %
51	journal.ummg1.ac.id Internet Source	<1 %
52	perqara.com Internet Source	<1 %
53	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
54	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %

55	selatan.jakarta.go.id Internet Source	<1 %
56	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
57	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %
58	Submitted to Soongsil University Student Paper	<1 %
59	blog.heylaw.id Internet Source	<1 %
60	conference.binadarma.ac.id Internet Source	<1 %
61	id.scribd.com Internet Source	<1 %
62	issuu.com Internet Source	<1 %
63	publikasi.unitri.ac.id Internet Source	<1 %
64	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %
65	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
66	widuri.raharja.info Internet Source	<1 %

67	adoc.pub Internet Source	<1 %
68	repository.pnj.ac.id Internet Source	<1 %
69	repository.umy.ac.id Internet Source	<1 %
70	docplayer.info Internet Source	<1 %
71	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
72	osihrohaeti.blogspot.com Internet Source	<1 %
73	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
74	repository.fisip-untirta.ac.id Internet Source	<1 %
75	repository.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes On Exclude matches < 10 words
Exclude bibliography On

