

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI BIDANG KEPENDUDUKAN**

(STUDI TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN e-KTP
DI KECAMATAN KENJERAN KOTA SURABAYA)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Nastiti Wahyuningtyas

NIM. 0810310305



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG 2012