

Analisis Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan KTP (Studi Kasus Di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang)

by Anang Rohmad Jatmiko

Submission date: 25-Oct-2022 02:55PM (UTC+0800)

Submission ID: 1934813665

File name: nan_KTP_Studi_Kasus_Di_Kecamatan_Plandaan_Kabupaten_Jombang.pdf (289.33K)

Word count: 3288

Character count: 19575

Analisis Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan KTP (Studi Kasus Di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang)

Hariyanto, Junaedi, Anang Rohmad Jatmiko, Muchtar

Magister Ilmu Ekonomi, Universitas Darul ‘Ulum Jombang

Hariyanto55@gmail.com, junaedibinhm@gmail.com, anangjtmk@gmail.com,

muchtar.210959@gmail.com

ABSTRAK

Tuntutan kinerja terbaik oleh pemerintah daerah kini semakin marak menyusul diberlakukannya Undang-Undang No.32 Tahun 2004. Undang-Undang tersebut menekankan pada pemberian kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor - Faktor yang mempengaruhi Pelayanan KTP Di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang.

13 Dalam penulisan penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif-Kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, angket pengambilan sampel 40 responden. Dengan variabel penelitian Lokasi, Kenyamanan ruangan tunggu, Tidak antri adalah masyarakat tidak sampai menunggu lama untuk dilayani, Macam-macam fasilitas, Pelayanan karyawan, Jam kerja, dan Keyakinan akan manfaat pelayanan.

Hasil pengujian regresi logistik sederhana menunjukkan variabel Faktor-Faktor mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan pada responden di kecamatan Plandaan dengan tingkat signifikansi yang diperoleh adalah 0,001 ($p < 0,05$). Sehingga Hipotesis 1 (H1) diterima yaitu peningkatan faktor internal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dan Ho ditolak. Nilai OR variabel internal adalah 9,519 dengan nilai interval kepercayaan pada batas bawah sebesar 2,657 dan batas atas sebesar 34,102. Oleh karena batas bawah interval kepercayaan dibawah angka satu maka variabel tingkat internal merupakan faktor resiko untuk menjadi dapat memenuhi kualitas pelayanan. Hasil pengujian menunjukkan nilai *Cox & Snell R Square* diperoleh nilai 0,200 ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas yaitu tingkat internal terhadap variabel tergantung yaitu pemenuhan kualitas pelayanan adalah 20 % sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diuji.

Kata Kunci : Pelayanan, KTP.

ABSTRACT

Demands for the best performance by local governments are now increasingly widespread following the enactment of Law No. 32 of 2004. The law emphasizes the granting of authority to regulate and manage government affairs on their own according to autonomy and co-administration tasks. The granting of broad autonomy to regions is directed at accelerating the realization of community welfare through service improvement, empowerment and community participation. In addition, through broad autonomy, regions are

40
expected to be able to increase competitiveness by taking into account the principles of democracy, equity, justice, privileges and specificities as well as regional potential and diversity in the system of the Unitary State of the Republic of Indonesia. The purpose of this study was to find out the factors that influence KTP services in Plandaan District, Jombang Regency.

5
In writing this study using a descriptive-quantitative approach. The types of data used are primary data and secondary data. Data collection techniques using observation, questionnaire sampling 40 respondents. With the research variables Location, Comfortable waiting room, No queuing, people don't have to wait long to be served, Various kinds of facilities, Employee services, Hours of work, and Belief in the benefits of service.

45
The results of the simple logistic regression test show that the variables of the factors have a significant influence on the service to respondents in the Plandaan sub-district with a significance level of 0.001 ($p < 0.05$). So that Hypothesis 1 (H1) is accepted, namely the increase in internal factors that affect service quality, and H_0 is rejected. The OR value of the internal variable is 9.519 with the confidence interval value at the lower limit of 2.657 and the upper limit of 34.102. Because the lower limit of the confidence interval is below one, the internal level variable is a risk factor for being able to meet service quality. The test results show the value of Cox & Snell R Square obtained by a value of 0.200, this means that the magnitude of the influence of the independent variable, namely the internal level on the dependent variable, namely the fulfillment of service quality is 20%, the rest is influenced by other variables not tested.

Keywords: Service, ID card.

PENDAHULUAN

Manusia merupakan sumber daya yang paling bernilai, dan ilmu perilaku menyiapkan banyak teknik dan program yang dapat menunjang pemanfaatan sumberdaya manusia secara lebih efektif. Pembangunan sumber daya manusia merupakan indikator yang secara internasional diakui sebagai indikator keberhasilan pembangunan dan faktor yang memberikan kontribusi bulat bagi adanya perilaku bertanggung jawab dan berkesinambungan, sekaligus merupakan penentu bagi keberhasilan pembangunan ekonomi. Pentingnya investasi di bidang SDM menunjukkan tingkat keuntungan yang lebih besar dibandingkan dengan investasi di bidang fisik. Sebagai contoh Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang merupakan tempat setiap warga yang ingin mengurus segala keperluan yang berhubungan dengan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), pajak bumi.

55
Tuntutan kinerja terbaik oleh pemerintah daerah kini semakin marak menyusul diberlakukannya Undang-Undang No.32 Tahun 2004. Undang-Undang tersebut menekankan pada pemberian kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemberian kewenangan didalam Undang-Undang tersebut memiliki implikasi yang besar terhadap akuntabilitas publik, yaitu bahwa aparat dan lembaga pelayanan publik di daerah harus dapat dipertanggungjawabkan apa yang mereka berikan atau mereka lakukan untuk kepentingan masyarakat. Dalam konteks ini pelayanan publik diberi makna yang sangat luas,

artinya tidak hanya sebatas pemberian pelayanan dasar kepada masyarakat, tetapi juga menyangkut semua kegiatan yang dilakukan pemerintah baik langsung maupun tidak langsung

Dalam rangka terbentuknya kerangka konseptual, factor-faktor yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam layanan KTP maka di perlukan hal-hal yang harus di lengkapi oleh pihak pelayan KTP atau Pemerintahan di Kecamatan Plandaan. Berdasarkan kerangka konseptual di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Plandaan kabupaten Jombang dapat disebabkan oleh faktor internal yang terdiri atas lokasi, kenyamanan, tidak antri dan macam-macam fasilitas. Adapun untuk faktor eksternal dapat disebabkan oleh Pelayanan, Jam kerja, Prestise dan Keyakinan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor yang mempengaruhi Pelayanan KTP dan mengetahui yang paling dominan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat deskriptif kuantitatif, yaitu suatu pendekatan penelitian dimana, seorang peneliti mempunyai konsekuensi harus bekerja dengan angka-angka sebagai perwujudan dari semua gejala yang diamati. Sehingga dengan demikian memungkinkan digunakannya suatu analisis statistik. Dan dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh semua masyarakat Kecamatan Plandaan yang melakukan pembuatan KTP dalam 1 bulan.

Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti melakukan observasi dan menyebar angket. Angket ditunjukkan kepada semua masyarakat Kecamatan Plandaan yang sedang melakukan proses pembuatan KTP dan jumlah angket ada 60 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Bila Probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid. Pada hasil korelasi data diperoleh signifikansi sebesar 0,00 untuk semua variabel pada tingkat 0,01 sampai 0,05. Sehingga dengan demikian item instrumen pada penelitian ini dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini instrumen dapat dinyatakan reliabel karena hasil dari uji Alpha Cronbach menunjukkan angka 0,7276 atau lebih dari 0,6.

Data diperoleh dari lapangan diolah dengan analisis faktor, yang merupakan serangkaian prosedur yang digunakan untuk mengurangi dan meringkas data. Langkah analisis faktor adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan masalah. Dalam penelitian ini telah ditentukan 8 variabel yang diteliti seperti yang dijelaskan pad Bab IV, berdasarkan penelitian terdahulu, teori dan pendapat peneliti.
2. Membuat Matriks Korelasi. Variabel-variabel yang tidak saling berhubungan dengan variabel lain dikeluarkan dari analisis. Nilai KMO and Bartlett's Test untuk korelasi antarvariabel yang diinginkan adalah $> 0,5$. Signifikansi penelitian adalah 0,05. Dari hasil di atas diperoleh nilai KMO sebesar 0,774 yang artinya lebih besar dari 0,5. Sementara itu, signifikansi yang dihasilkan dari Bartlett's Test of Sphericity sebesar 0,000. Hal ini dilihat dari nilai determinan R yang mendekati nol, nilai KMO lebih besar dari 0,5 disini nilai KMO adalah 0,774, dan Uji Bartlett dengan signifikansi kurang dari 0,05, disini hasilnya adalah 0,000. dan Uji Komunalitas memenuhi syarat

karena bernilai diatas 0,5 yang menunjukkan bahwa antara variabel mempunyai hubungan yang erat.

Tabel 1
KMO and Barlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,774
Barlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1187,398
	Df	40
	Sig	0,000

Sumber : data diolah (Lampiran 2 : KMO and Bartlett's Test)

Tabel 1

	Intial	Extraction
var00001	1,0000	0,989
var00002	1,0000	0,991
var00003	1,0000	0,989
var00004	1,0000	0,72
var00005	1,0000	0,691
var00006	1,0000	0,821
var00007	1,0000	0,992
var00008	1,0000	0,992

Communalities Extraction Method : Principal Component Analysis

Sumber : Lampiran 1 : Communalities

- Hasilnya adalah, faktor mampu menjelaskan variabel Var00001 sebesar 0,989 atau 98,9%, Var00002 diterangkan sebesar 0,991 atau 99,1%, Var00003 diterangkan sebesar 0,989 atau 98,9%, Var00004 diterangkan sebesar 0,72 atau 72,00%, Var00005 diterangkan sebesar 0,691 atau 69,1%, Var00006 sebesar 0,821 atau 82,1%, Var00007 sebesar 0,992 atau 99,2%, dan Var00008 diterangkan sebesar 0,992 atau 99,2%. Karena rata-rata penjelasan di atas 50% maka faktor tetap akan ditentukan.
- Berdasarkan Matriks Korelasi, Variabel-variabel yang tidak saling berhubungan dengan variabel lain dikeluarkan dari analisis. Yaitu variabel-variabel yang memiliki KMO – MSA dibawah 0,5 atau selanjutnya variabel yang terdapat pada tabel Anti Image Matriks yang terseleksi yaitu yang memiliki angka KMO – MSA diatas 0,5 terdapat 8 variabel meliputi :
 - Lokasi strategis dan mudah dijangkau
 - Kenyaman ruangan tunggu yang dirasakan konsumen selama memanfaatkan jasa layanan
 - Tidak antri adalah masyarakat tidak sampai menunggu lama untuk dilayani

- X₄ Macam-macam fasilitas yaitu : Jenis layanan yang ditawarkan oleh Kantor Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang dan fasilitas yang menyertai produk tersebut.
- X₅ Pelayanan karyawan, baik yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan konsumen
- X₆ Jam kerja adalah jam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
- X₇ Prestise yaitu kesan masyarakat terhadap layanan yang ada
- X₈ Keyakinan akan manfaat pelayanan.

Dengan hasil di atas, maka dapat dikatakan bahwa variabel dan sampel yang digunakan memungkinkan untuk dilakukan analisis lebih lanjut. Selanjutnya, untuk melihat korelasi antar variabel independen dapat diperhatikan tabel Anti-Image Matrices. Nilai yang diperhatikan adalah MSA (Measure of Sampling Adequacy). Nilai MSA berkisar antara 0 hingga 1, dengan ketentuan sebagai berikut:

- MSA = 1, variabel dapat diprediksi tanpa kesalahan oleh variabel yang lain.
- MSA > 0,5, variabel masih bisa diprediksi dan bisa dianalisis lebih lanjut.
- MSA < 0,5, variabel tidak bisa diprediksi dan tidak bisa dianalisis lebih lanjut, atau dikeluarkan dari variabel lainnya.

- Menentukan jumlah Faktor. Untuk menentukan jumlah faktor dapat didasarkan pada *eigen value*, *percent of variance* atau *cumulative of variance*. *Eigen value* semakin besar maka semakin representatif faktor tersebut mewakili sekelompok variabel. Variabel yang memiliki angka *Eigen value* diatas 1 (satu) terpilih menjadi variabel yang mewakili sekelompok variabel lain sedangkan yang dibawah 1 (satu) direduksi. Berdasarkan hasil analisis faktor tersebut hanya terdapat 2 (dua) faktor yang terbentuk yaitu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan KTP di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative%	Total	% of Variance	Cumulative%
	1	5,557	69,467	69,467	5,557	69,467
2	1,629	20,36	89,826	1,629	20,360	89,826
3	0,466	5,829	95,655			
4	0,33	4,129	99,784			
5	1,69E-02	0,211	99,995			
6	3,28E-04	4,10E-03	99,999			
7	4,03E-05	5,04E-04	100,000			
8	9,57E-06	1,20E-04	100,000			

Sumber : data diolah (lampiran 1 : Total Variance Explained)

Component berkisar antara 1 hingga 7 yang mewakili jumlah variabel independen. Perhatikan kolom Initial Eigenvalues yang dengan SPSS kita tentukan nilainya 1. Varians

bisa diterangkan oleh oleh faktor 1 adalah $5,557/8 \times 100\% = 69,467$. Sementara oleh faktor 2 sebesar $1,629/8 \times 100\% = 20,360$. Dan, total kedua faktor akan mampu menjelaskan variabel sebesar $69,467\% + 20,360\% = 89,826\%$. Dengan demikian, karena nilai Eigenvalues yang ditetapkan 1, maka nilai Total yang akan diambil adalah yang > 1 yaitu component 1 dan 2

4. Faktor Loading atau besar korelasi antara suatu variabel dengan faktor 1 (satu) atau faktor 2 (dua) variabel yang memiliki korelasi paling kuat diantara faktor 1 (satu) dan faktor 2 (dua), maka akan dimasukkan dalam komponen faktor tersebut.
Diskripsi data dapat disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5.6 Rotasi

Faktor	Variabel	% Of Variabel Eigen Value
Faktor 1	X1, X2, X3, X4, X7, X8	69,467
Faktor 2	X5, X6	89,826

Sumber : data diolah (lampiran 3 : Total Variance Explained)

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.7

Component Matrix

	Component	
	1	2
Var00001	0,989	-0,111
var00002	0,991	-8,99E-02
var00003	0,989	-0,112
var00004	0,604	0,596
var00005	0,485	0,675
var00006	-0,228	0,877
var00007	0,992	-8,79E-02
var00008	0,992	-9,11E-02

Extraction Method : Principal Component Analysis

a. 2 components extracted

Sumber : Lampiran 4 : Component Matrix

Dari hasil analisis faktor yaitu yang tertera pada (Tabel 5.7) nampak bahwa total kedua faktor tersebut yaitu 89,826% akan dapat menjelaskan variabelitas ke delapan variabel asli tersebut.

Sebagaimana hasil dari proses faktorisasi Tabel 5.7 nampak bahwa faktor I meliputi :

X₁ : Lokasi strategis dan mudah dijangkau

X₂ : Kenyaman ruangan tunggu yang dirasakan konsumen selama memanfaatkan jasa layanan

X₃ : Tidak antri adalah masyarakat tidak sampai menunggu lama untuk dilayani

X₄ : Macam-macam fasilitas yaitu : Jenis layanan yang ditawarkan oleh Kantor Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang dan fasilitas yang menyertai produk tersebut

X₇ : Prestise yaitu kesan masyarakat terhadap layanan yang ada

X₈ : Keyakinan akan manfaat pelayanan

Melihat dari karakteristik komponen variabel-variabel yang masuk dalam faktor I, maka faktor I dapat dinamakan dengan nama Faktor I berjumlah 6 variabel.

Sedangkan faktor II meliputi 2 (dua) variabel antara lain :

X_5 : Pelayanan karyawan, baik yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan konsumen

X_6 : Jam kerja adalah jam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

- Menentukan jumlah Faktor. Untuk menentukan jumlah faktor dapat didasarkan pada *eigen value, percent of variance atau cumulative of variance*. *Eigen value* semakin besar maka semakin representatif faktor tersebut mewakili sekelompok variabel. Prosentase varian diatas 5%, maka faktor tersebut akan ditahan dalam model, demikian juga dengan *cumulative of variance*, ketentuannya adalah minimum 60% (Malhotra,1996).

Tabel 5.8
Eigen Value

Faktor	Eigen Value	% Varian	Cum.of Varian
1	5,557	69,467	69,467
2	1,629	20,360	89,826

Sumber : data diolah (lampiran Total Variance Explained)

- Rotasi Faktor. Dalam penelitian ini digunakan rotasi varimax, karena memberikan hasil yang lebih baik, mudah dianalisa. Rotasi ini berfungsi untuk menyederhanakan struktur faktor sehingga lebih mudah untuk diinterpretasikan.
- Interpretasi Faktor. Interpretasi faktor dapat dilakukan dengan mengelompokkan variabel yang mempunyai faktor loading minimal (Subha Sarma, 1996), sedangkan variabel yang mempunyai faktor loading kurang dari 0,4 dikeluarkan dari model.

8. Tabel 5.9 Faktor Loading

No.	Variabel	Faktor	Eigen Value	Pct of Variabel	Cum Pct	Faktor Loading
1	X_7	Faktor 1	3,861	5,557	69,467	69,467
2	X_8					
3	X_1					
4	X_3					
5	X_2					
6	X_4					
7	X_6	Faktor 2	2,705	1,629	20,360	89,826
8	X_5					

Sumber : data diolah (lampiran Total Variance Explained)

Dari tabel diatas dapat dilihat ada 8 variabel yang mempunyai faktor loading >0,4 yang tersebar pada 6 faktor dengan total varian 89,826%. Jadi ke dua faktor diatas mampu menjelaskan semua varian yang ada dalam data sebesar 69,467%.

SIMPULAN

Berdasarkan Hasil penelitian diskriptif yang dilakukan kepada 40 orang responden Kecamatan Plandaan Pemerintah Kabupaten Jombang yang telah melakukan proses pelayanan KTP diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian nampak ada dua faktor yang menjadi Faktor Eksternal dan Internal yang melatarbelakangi kualitas Pelayanan di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang adalah :
 - a. Faktor 1 (Faktor Inti) dengan eigen value 5,557 merupakan suatu nilai yang menunjukkan seberapa besar pengaruh suatu variabel terhadap pembentukan karakteristik sebuah vektor atau matriks.
 - b. Faktor 2 (Faktor Pendukung) dengan eigen value 1,629 merupakan suatu nilai yang menunjukkan seberapa besar pengaruh suatu variabel terhadap pembentukan karakteristik sebuah vektor atau matriks.
Dengan nilai variance kumulatif sebesar 89,826%.
2. Faktor eksternal yang dapat mempengaruhi berdasarkan Lokasi strategis dan mudah dijangkau dapat diketahui bahwa secara total faktor Lokasi strategis dan mudah dijangkau yang paling dominan menyebabkan kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Plandaan kabupaten Jombang yaitu sebanyak 34 orang atau sebesar 85% sedangkan faktor yang paling kecil dijadikan alasan untuk melakukan kualitas pelayanan adalah tidak antri sebanyak 17 orang atau 42,5%.
3. Pada faktor internal ternyata yang menjadi faktor paling dominan dijadikan alasan untuk melakukan proses pengurusan KTP adalah faktor prestise yaitu sebanyak 29 orang atau 72,5%, demikian jika ditinjau berdasarkan jenis kelamin ternyata untuk faktor internal masalah prestise dijadikan faktor yang paling utama. Sedangkan faktor yang paling sedikit dijadikan alasan adalah masalah cemburu yaitu hanya 17 orang atau 42,5 %.

7 DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari, 1998, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi ke-2. Penerbit CV. ALFABETA. Bandung

Arikunto, Suharsimi, 1992. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan kedelapan. Edisi revisi. Rineka Cipta. Jakarta.

Agus, Dharma, 1985. *Manajemen Kepuasan Kerja*. Edisi Pertama. Rajawali. Jakarta

Bambang, Soepeno, 1992. *Statistik Terapan*. Cetakan kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.

Dajan, Anto, 1995. *Pengantar Metode Statistik*. Cetakan Kesebelas. Penerbit PT. Pustaka LP3ES Indonesia. Jakarta.

14
Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo, 1993. *Statistik Induktif*. Edisi Keempat. Cetakan pertama. BPFE. Yogyakarta

Faisal, Sanapiah, 1989. *Penelitian Sederhana*. Yayasan Asih Asah Asuh. Malang.

- 15
Flippo, Edwin B. 1992. *Personnel Management*. Terjemahan *Manajemen Personalia*. Alih Bahasa : Moh. Masud. Edisi Keenam. Jilid I. Erlangga. Jakarta.
- 37
Gujarati, Damordor, 1999. *Ekonometrika Dasar*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo Jakarta.
- Gibson James L dan Ivancevich John M dan Donnely James H. Jr 1989 *Organizations*. Terjemahan *Organisasi dan Manajemen : Perilaku, Struktur, Proses*. Alih Bahasa : Savitri, Soekrisno dan Agus Dharma. Jilid 2. Edisi Kelima. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 1986. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua. Cetakan kelima. BPFE. Yogyakarta.
- Hasibuan, Melayu. SP, 1991 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rajawali Jakarta.
- 27
Maholtra Naresh K, 1993, *Marketing Research and Applied Orientation*, Prentice Hall, Inc. USA
- 12
Mursid, 1997, *Manajemen Pemasaran*. Cetakan kedua. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta
- Nawawi, H, 1998, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- 30
Santoso S, Fandy Tjiptono, *Riset Pemasaran*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Gramedia Jakarta, 2001
- Siagian, Sondang P. 1987. *Organisasi dan Manajemen*. Gramedia. Jakarta.
- 18
Simamora, Henry, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Penerbit Bagian Penerbitan STIE YKPN, Yogyakarta
- 34
Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1985. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- 52
Sudjana. 1996. *Metode statistika*. Edisi Keenam. Tarsito. Bandung
- Swasta. Bayu DH, MBA, *Azas-Azas Marketing*, Edisi Ketiga, Penerbit Libery, Yogyakarta, 1984
- Winardi, 1989, *Aspek-Aspek Bauranb Pemasaran (Marketing Mix)* Penerbit CV. Mandar Maju, Bandung
- 29
Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.

49
Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Roth, Gabriel Joseph. 1926. The Privat Provision of Public Service in Developing Country, Oxford University Press, Washington DC.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Wikipedia. Pelayanan Publik. http://en.wikipedia.org/wiki/public_service

Analisis Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan KTP (Studi Kasus Di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang)

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	dspace.uui.ac.id Internet Source	1%
2	louisdl.louislibraries.org Internet Source	1%
3	obsesi.or.id Internet Source	1%
4	Submitted to Higher Education Commission Pakistan Student Paper	1%
5	stiemuttaqien.ac.id Internet Source	1%
6	es.scribd.com Internet Source	1%
7	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
8	Patric Rembang, Djoni Hatidja, Hanny Komalig. "DESKRIPSI SMA/SMK DI KABUPATEN MINAHASA TENGGARA	<1%

BERDASARKAN INDIKATOR STANDAR NASIONAL PENDIDIKAN BERBASIS EVALUASI DIRI SEKOLAH (STANDAR SARANA DAN PRASARANA, STANDAR PENGELOLAAN, STANDAR PEMBIAYAAN PENDIDIKAN DAN STANDAR PENILAIAN PENDIDIKAN)", JURNAL ILMIAH SAINS, 2017

Publication

9	journal.fudutsinma.edu.ng Internet Source	<1 %
10	Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung Student Paper	<1 %
11	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
12	ejournal.unibba.ac.id Internet Source	<1 %
13	eprints.upnyk.ac.id Internet Source	<1 %
14	issuu.com Internet Source	<1 %
15	Siti Nur Rahmat, Jafar Basalamah. "Pengaruh Kompetensi, Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar", PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi, 2019 Publication	<1 %

16	edukasional.com Internet Source	<1 %
17	j-ptiik.ub.ac.id Internet Source	<1 %
18	stiepasaman.ac.id Internet Source	<1 %
19	Submitted to Brookdale Community College Student Paper	<1 %
20	I Wayan Ruspindi Junaedi, Titin Veronika, Irawan Irawan, I Nyoman Gede Wiratanaya. "STRATEGI PENGEMBANGAN DESA WISATA SETULANG, KECAMATAN MALINAU SELATAN, KABUPATEN MALINAU, KALIMANTAN UTARA", JEMBA : Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen dan bisnis, Akuntansi, 2022 Publication	<1 %
21	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	<1 %
22	eprints.polsri.ac.id Internet Source	<1 %
23	journal.unair.ac.id Internet Source	<1 %
24	digilib.unimed.ac.id Internet Source	<1 %
25	id.scribd.com	

Internet Source

<1 %

26

ronl.org

Internet Source

<1 %

27

www.slideshare.net

Internet Source

<1 %

28

id.123dok.com

Internet Source

<1 %

29

mesalinggiraya.blogspot.com

Internet Source

<1 %

30

Asih Widi Lestari. "IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 214/PMK.01/2011 (Studi pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Kudus)", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2015

Publication

<1 %

31

Rendha Wahyu Pratiwi, Budi Hartono. "Analisa Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada PD. BPR Bank BAPAS 69 Kabupaten Magelang", CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2021

Publication

<1 %

32

agentdanatunaiktabpkbdanertifikatsh.blogspot.com

Internet Source

<1 %

ejournal.umm.ac.id

33

Internet Source

<1 %

34

ejournal.unikama.ac.id

Internet Source

<1 %

35

jurnal.unw.ac.id

Internet Source

<1 %

36

pkko.fik.ui.ac.id

Internet Source

<1 %

37

skripsi.narotama.ac.id

Internet Source

<1 %

38

Candra Nur Akbal, Syahnur Said, Rusjdin Rusjdin. "Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Makassar Selatan", PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi, 2020

Publication

<1 %

39

Fitri Ella Fauziah. "Diversitas Gender dan Nilai Perusahaan dengan Corporate Social Responsibility sebagai Variabel Intervening", Media Ekonomi dan Manajemen, 2018

Publication

<1 %

40

Hasrizal Kurnia, Raja Masbar, Sirojuzilam, Zulham. "Effect of regional planning on social welfare in the Islands and mainland of Aceh

<1 %

Province", Journal of Human Behavior in the Social Environment, 2021

Publication

41	anggaradana.blogspot.com Internet Source	<1 %
42	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1 %
43	dspace.umkt.ac.id Internet Source	<1 %
44	eprints.uniska-bjm.ac.id Internet Source	<1 %
45	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
46	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
47	repository.uksw.edu Internet Source	<1 %
48	repository.untar.ac.id Internet Source	<1 %
49	repository.ut.ac.id Internet Source	<1 %
50	sumsel.tribunnews.com Internet Source	<1 %
51	web.mit.edu Internet Source	<1 %

52 www.e-journal.unair.ac.id <1 %
Internet Source

53 www.e-jurnal.unisda.ac.id <1 %
Internet Source

54 www.iqwig.de <1 %
Internet Source

55 www.neliti.com <1 %
Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Analisis Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan KTP (Studi Kasus Di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang)

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10
