

# Eka+Septianawati+Jurnal.docx

*by* Jurnal Mediasosian

---

**Submission date:** 07-May-2024 10:57AM (UTC+0530)

**Submission ID:** 2373045856

**File name:** Eka\_Septianawati\_Jurnal.docx (40.74K)

**Word count:** 2774

**Character count:** 18869

# IMPLEMENTASI STANDAR LAYANAN PUBLIK DI PT. BANK JATIM CABANG KABUPATEN NGANJUK

<sup>2</sup> \*Eka Septianawati<sup>1)</sup>, Penulis Kedua<sup>2)</sup>, Penulis Ketiga<sup>3)</sup>  
1) Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosisal dan Ilmu Politik,  
Universitas Kadiri, Indonesia

2)

3)

\*Email Korespondensi : [Email@firstauthor.ac.id](mailto:Email@firstauthor.ac.id)

<b>Kata Kunci:</b> <i>Implementasi; Pelayanan Publik; Nasabah.</i>	<b>Abstrak</b> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan publik di PT. Bank Jatim Kabupaten Nganjuk serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sementara itu, teori yang digunakan menggunakan teori implementasi EDWARD III. Informan dalam penelitian ini terdiri dari bagian layanan, bagian <i>teller</i> , dan nasabah langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan berbasis teori EDWARD III sudah terlaksana dengan baik dan memenuhi asas-asas pelayanan publik yaitu akuntabilitas, keseimbangan hak dan kewajiban, serta transparansi. Faktor pendukungnya adalah terdapat sosialisasi, evaluasi setiap kebijakan yang dijalankan, bantuan atasan, sistem informasi yang <i>up to date</i> serta SOP yang jelas sesuai dengan wewenangnya.
<b>Keywords:</b> . <i>Implementation; Public Service; Customer.</i>	<b>Abstract</b> This research aims to determine the implementation of public services at PT. Bank Jatim Nganjuk Regency and knowing the supporting and inhibiting factors in this implementation. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Meanwhile, the theory used uses EDWARD III implementation theory. The informants in this research consisted of the service department, tellers and direct customers. The research results show that the implementation of EDWARD III theory-based policies has been carried out well and meets the principles of public service, namely accountability, balance of rights and obligations, and transparency. The supporting factors are socialization, evaluation of every policy implemented, assistance from superiors, an up to date information system and clear SOPs in accordance with their authority.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada saat ini mendorong persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Persaingan usaha sudah melampaui batasan antar negara. Barang dan jasa bisa di akses melalui sistem informasi dengan mudah dan dapat dilakukan dimana saja. Dengan ini organisasi bisnis dituntut untuk segera beradaptasi.

Organisasi bisnis yang tidak dapat mengikuti perkembangan jaman tidak akan mampu bersaing.

Barang dan jasa dapat diperjual belikan bebas secara online. Transaksi secara online membutuhkan sistem pembayaran yang kredibel. Jasa transaksi ini dapat dipenuhi oleh perbankan. Menurut (Undang-undang, 1998) No 10 Tentang Perbankan yakni lembaga usaha yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat berbentuk kredit atau lainnya agar taraf hidup masyarakat meningkat.

Peran perbankan sangat penting untuk membantu meningkatkan perekonomian sebuah negara. Hal itu dikarenakan pelaku ekonomi dari skala mikro sampai industri yang berhubungan dengan jenis kegiatan keuangan pasti membutuhkan jasa perbankan. Seiring dengan berjalannya waktu jumlah bank di Indonesia semakin meningkat. Baik bank swasta maupun bank pemerintah.

Perkembangan perbankan ini dianggap sebagai peluang bagi pemerintahan provinsi Jawa Timur dengan mendirikan Bank Daerah yaitu Bank Jatim. Bank Jatim diharapkan dapat mendorong pertumbuhan potensi ekonomi yang ada di provinsi Jawa Timur. Selain itu dengan adanya Bank Jatim dapat mengembangkan sektor usaha kredit kecil dan menengah. Demi mempercepat meningkatkan kesejahteraan khususnya warga Jawa Timur. Menurut KOMPAS.com (28/03/2021) Bank Jatim merupakan salah satu bank daerah (BPD) terbesar di Indonesia dari sisi aset maupun dana pihak ketiga.

Bank Jatim Cabang Nganjuk merupakan salah satu cabang yang mengalami pertumbuhan. Dalam menghadapi persaingan berbagai strategi dilakukan pihak Bank Jatim Nganjuk, untuk meningkatkan kualitas dan eksistensi bank dengan memberikan pelayanan jasa tambahan guna membantu masyarakat dalam mengelola dana yang dimiliki. Kebijakan itu dengan mengeluarkan Surat Edaran (SE) No. 053/065/KEP/DIR/CS Tentang Pedoman Pelaksanaan Standar Layanan.

Menurut (Sinambela, Sartono dan Poltak, 2019) "Pelayanan adalah Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan." Perbankan merupakan perusahaan jasa maka persaingan antar bank yang utama adalah kualitas layanan. Menurut (Kotler, 2016) kemampuan untuk mampu memuaskan kebutuhan pelanggan baik itu yang dinyatakan ataupun tersirat bergantung pada karakteristik produk atau jasa layanan yang diberikan.

Menurut (Mukarom, 2018) <sup>5</sup> Standar Pelayanan adalah Tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sedangkan menurut penelitian (Maulidhany, 2020) Kualitas layanan dapat tercipta melalui aktor pemberi layanan yang memiliki sifat jujur, rendah hati dan sesuai dengan syariat islam. Beberapa aspek tersebut jika diterapkan secara bersamaan akan membangun sebuah kualitas layanan yang baik dan dapat memberi kepuasan bagi pelanggan. Sehingga dapat dikatakan pengaruh utama untuk meningkatkan antusias nasabah adalah memberikan layanan publik yang berkualitas. Dalam hal ini untuk lembaga keuangan yang berbentuk syariah.

Penelitian lainnya (Indahsari, 2018) mengungkapkan bahwa pelayanan ibadah haji akan dirasakan baik oleh masyarakat Ketika adanya inovasi baru yang diciptakan dalam menjamin kemitraan. Namun realitanya inovasi tersebut belum muncul dalam setiap kemitraan yang ada. Adapun masih pada tahap sebatas “satu atap” atau *joint service*. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Trio Saputra, Pebriana Marlinda, 2019) implementasi pelayanan yang berlandaskan inovasi jika dijalankan dengan baik secara langsung akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Ini dibuktikan dengan penelitiannya di pelayanan puskesmas Optima. Sementara faktor yang menjadi hambatan terciptanya layanan yang berkualitas adalah belum optimalnya penggunaan aplikasi yang tidak ditopang oleh infrastruktur yang memadai seperti internet.

Menurut penelitian (Arafah Habib Saragih, Neni Susilawati, 2019) Salah satu indikator keberhasilan reformasi administrasi pelayanan publik adalah kualitas pelayanan publik yang baik. Ada berbagai cara yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain dengan penerapan Samsat Elektronik (E-Samsat) kebijakan oleh Provinsi DKI Jakarta dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Selain itu untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah dari pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan peneitian terdahulu di atas kepuasan pelanggan akan terbentuk apabila pelayanan dilakukan secara maksimal. Menurut (Tjiptono. Fandy & Diana. Anastasia, 2019) <sup>11</sup> kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian.

Menurut (Chusnul Rofiah, 2017) Kepuasan pelanggan dapat dibangun dari Kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang optimal dapat menumbuhkan kepercayaan kosumen. Layanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Berdasarkan uraian di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah. 1. Bagaimana implementasi Surat Edaran (SE) No. 060/420/TRE/ALM/SRT tentang pedoman pelayanan di Bank Jatim Cabang Nganjuk; 2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Implementasi Surat Edaran (SE) No. 060/420/TRE/ALM/SRT tentang pelayanan di Bank Jatim cabang Nganjuk. Berdasarkan latarbelakang di atas peneliti tertarik mengambil judul Implementasi Standar Bank Jatim Cabang Nganjuk.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dapat menunjukkan informasi secara ringkas mengenai tahapan dan metode yang dipakai Ketika penelitian berlangsung, seperti teknik pengambilan sampel, variable yang akan diukur, teknik pengambilan data, analisis dan model statistik yang digunakan. Hindari penulisan rumus statistik secara berlebihan. Untuk penelitian kualitatif, metode penelitian dapat menyesuaikan.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menentukan lokasi penelitian di Bank Jatim Cabang Nganjuk yang beralamat di Jl. Gatot Subroto No.8, Kauman, Kec. Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64411. Penentuan lokasi tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa Bank Jatim Cabang Nganjuk belum pernah ada penelitian dengan tema tersebut di Bank Jatim Cabang Nganjuk dan peneliti tertarik mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan terkait penyanaan pada Bank Jatim Cabang Nganjuk.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan, maka fokus penelitian ini berorientasi pada implementasi kebijakan surat edaran dengan menggunakan teori implementasi George C. Edward II yang membaginya dalam empat variabel yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Berdasarkan beberapa variabel tersebut, implementasi surat edaran nantinya akan menemukan faktor pendukung dan penghambat yang dapat dijadikan bahan evaluasi.

Data merupakan catatan keterangan sesuai dengan bukti kebenaran atau bahan-bahan yang digunakan sebagai pendukung pada sebuah penelitian. Jenis data

merupakan gambaran spesifik tentang data verbal dan data non-verbal, dimana data verbal meliputi kata-kata lisan dan tertulis, dan data non-verbal berupa tindakan yang mengandung informasi terkait dengan kajian penelitian. Sumber data pada penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

Sumber data pada penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari jawaban wawancara kepada informan dan hasil pengamatan peneliti yang menjadi informasi atas implementasi kebijakan pelayanan di Bank Jatim Cabang Nganjuk. Sumber data sekunder penelitian ini berupa profil perusahaan, artikel-artikel, dan buku-buku.

Sebagai upaya untuk mendapatkan data mengenai implementasi kebijakan pelayanan di Bank Jatim Cabang Nganjuk, maka informasi yang dibutuhkan bisa didapatkan dari para informan berikut ini:

Tabel  
Daftar Informan Penelitian

No.	Informan	Keterangan	Alasan
1	Customer Service Jatim Cabang Nganjuk	Informan Kunci	Karena sebagai pemberi layanan kepada nasabah
2	Bagian Teller Bank Jatim Cabang Nganjuk	Informan Kunci	Karena sebagai pemberi layanan kepada nasabah
3	Nasabah Simpeda Bank Jatim Cabang Nganjuk	Informan Tambahan	Karena sebagai penerima layanan tabungan Simpeda

Sumber: peneliti, 2022

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.. Dalam hal ini observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung tentang proses implementasi Surat Edaran (SE) No.060/420/TRE/ALM/SRT tentang Pedoman Pelaksanaan Standar Layanan di Bank Jatim Cabang Nganjuk. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada informan untuk memperoleh informasi yang rinci. Peneliti mencatat semua jawaban dari responden sebagaimana adanya. Pewawancara sesekali menyelingi jawaban responden, baik untuk meminta penjelasan maupun untuk meluruskan bilamana ada jawaban yang menyimpang dari pertanyaan. Dokumen tulisan yaitu berupa catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan kebijakan, dan lain-lain. Pengumpulan data dengan cara ini adalah untuk memperoleh dokumen surat edaran, buku profil perusahaan, dan foto maupun video rekaman.



6

Keabsahan data dalam penelitian ini didasarkan pada kriteria tertentu. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan pada sejumlah kriteria tertentu. Menurut (Moleong, 2017) ada empat kriteria yang digunakan, yaitu kredibilitas (derajat kepercayaan), keteralihan (*tranferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

Analisis data engacu pada model Miles dan Huberman bahwa Terdapat beberapa langkah yang perlu dilakukan dalam teknik analisis data kualitatif yaitu data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), conclusion drawing/verification (Simpulan atau verifikasi).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Implementasi Standar Layanan PT. Bank Jatim Cabang Nganjuk

Surat edaran digunakan untuk menyampaikan informasi atau pengumuman mengenai kebijakan baru di Bank Jatim. Surat edaran ini ditujukan kepada semua karyawan Bank Jatim terkait implementasi layanan. Dari surat edaran ini diharapkan ada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah Bank Jatim cabang Nganjuk.

Implementasi layanan berdasarkan Surat Edaran diharapkan dapat dijalankan dengan baik. Sehingga mampu mencapai tujuan yang diharapkan dari surat edaran tersebut. Kebijakan atau aturan tidak akan bermanfaat ketika tidak diimplementasikan. Implementasi kebijakan layanan akan dirasakan langsung oleh pengguna dalam hal ini adalah nasabah. Evaluasi implementasi layanan ini dapat dikonfirmasi kepada pengguna atau nasabah. Berdasarkan evaluasi pimpinan dapat mengetahui kendala dan hambatan apa yang terjadi dengan surat edaran ini.

Fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi layanan di Bank Jatim Cabang Nganjuk. Sehingga penelitian ini dapat diarahkan pada bagaimana implementasi layanan Bank Jatim Cabang Nganjuk berdasarkan Surat Edaran. Aspek yang digunakan untuk mengukur capaian keberhasilan yaitu dengan menggunakan implementasi berdasarkan teori (EDWARD III, 1980).

#### 1. Komunikasi

Komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kejelasan dan konsistensi penyampaian (transmisi) informasi kebijakan layanan dari pembuat kebijakan kepada karyawan yang menjalankan serta ke kelompok sasaran (misalnya: nasabah) dan pihak lain yang berkepentingan.

Menurut pandangan Edward III, proses komunikasi kebijakan dipengaruhi tiga hal penting, yaitu:

- a. Faktor pertama memiliki pengaruh terhadap komunikasi kebijakan yaitu *transmission* atau transmisi. Pejabat berwenang perlu menyadari bahwa implementasi dari sebuah kebijakan tidak lepas dari perintah dan petunjuk yang sudah dilontarkan.
- b. Faktor kedua adalah kejelasan, Apabila sebuah kebijakan ingin dilakukan sebagaimana mestinya maka petunjuk teknis pelaksanaan kebijakan bukan hanya dapat diterima oleh implementor. Namun juga terletak pada kejelasan teknis kebijakan tersebut. Dibeberapa kasus sering terjadi *miss-implementasi* kebijakan yang dikarenakan tidak jelasnya instruksi yang diberikan
- c. Faktor ketiga adalah konsistensi, Konsistensi ini berkaitan dengan efektifitas kebijakan. Perintah pelaksanaan kebijakan harus mampu disampaikan dengan konsisten dan jelas. Meskipun perintah yang disampaikan pada pelaksana bertentangan maka klarifikasi atas kepentingan yang muncul tersebut harus dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan

Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi dalam implementasi layanan dilakukan pada saat pelatihan atau training sebelum karyawan bekerja atau ditempatkan pada bagian-bagian tertentu. Penyampaian informasi terkait kebijakan baru (Surat Edaran) dilakukan dengan melakukan sosialisasi dengan mengundang semua karyawan bank Jatim Cabang Nganjuk.

Dari pihak pengguna dalam hal ini nasabah. Juga memberikan penilaian bahwa layanan yang dilakukan oleh karyawan Bank Jatim Cabang Nganjuk sudah cukup baik. Karyawan memberikan informasi apa yang dibutuhkan nasabah dengan baik. ini merupakan wujud dari implementasi layanan berdasarkan surat edaran yang dikeluarkan..

## 2. Sumber daya

Sumberdaya yang dimiliki oleh perusahaan harus dapat dimaafkan untuk melakukan pelayanan kepada nasabah. Sumberdaya itu bisa berupa karyawan atau fasilitas yang dimiliki Bank Jatim Cabang Nganjuk. Sumberdaya yang baik maka dapat mendukung implementasi dari kebijakan yang ditetapkan perusahaan. Keberhasilan dari implementasi harus ditunjang dengan skill atau kompetensi SDM karyawan, fasilitas dan kecepatan dalam mengakses informasi.



Lembaga memberikan pelatihan, pembekalan kepada karyawan, guna untuk mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah. Setiap ada kebijakan baru selalu dilakukan evaluasi untuk mengetahui apa kendala dan hambatan yang dihadapi. Selain itu juga untuk mengetahui capaian dari kebijakan yang sudah diterapkan.

Nasabah merasakan pelayanan yang didapatkan di Bank Jatim Cabang Nganjuk cukup puas. Dengan ketersediaan berbagai fasilitas yang disediakan. Hal ini menunjukkan implementasi layanan dalam hal ini sumberdaya sudah dilakukan dengan baik, dan itu dirasakan oleh pengguna atau nasabah.

### 3. Disposisi

Dalam penelitian ini disposisi yang dimaksud adalah karakter, sikap atau persepsi implementor kebijakan (pegawai Bank Jatim Cabang Nganjuk) terhadap implementasi kebijakan layanan (seperti komitmen, kejujuran, dll).

<sup>1</sup> Faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi dari kebijakan publik menurut Edward III dalam Agustino (2020) adalah disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan suatu kebijakan publik. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel/faktor disposisi, menurut Edward III adalah :

- a. Pengangkatan birokrat, disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil ada yang tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat tinggi.
- b. Insentif, Edward menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana dengan memanipulasi insentif. Oleh karena itu, pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasikan insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan 1 dan 2, menunjukkan bahwa implementasi layanan yang dilakukan oleh karyawan Bank Jatim Cabang Nganjuk sudah baik. karyawan menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab, dan penuh dengan dedikasi untuk menjalankan tugas yang diberikan. Untuk mengontrol pelayanan yang dilakukan *customer service* dan *teller* atasan ikut mengawasi. Apabila terjadi permasalahan atasan langsung memberikan arahan untuk menyelesaikan tugas yang dijalankan. Maka disposisi implementor dalam implementasi layanan sudah dilakukan dengan baik dan bisa dikatakan berhasil.

#### 4. Struktur birokrasi

Dalam penelitian ini struktur organisasi yang dimaksud adalah adanya SOP yang ditetapkan. Dengan adanya SOP implementasi pelayanan pada Bank Jatim Cabang Nganjuk memiliki standar capaian yang harus dipenuhi.

Berdasarkan wawancara, implementasi layanan sudah sesuai dengan struktur organisasi. *Customer service* dan *teller* melaksanakan tugas sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Atasan selalu memantau kinerja dari *Customer service* dan *teller*. Ketika terjadi permasalahan atasan siap untuk membantu, dengan memberikan petunjuk dan arahan. Maka bisa dikatakan implementasi layanan dari struktur birokrasi sudah dijalankan dengan baik.

#### **Faktor Pendukung dan Penghambat Pada Implementasi Layanan Bank Jatim Cabang Nganjuk**

Kesuksesan implementasi layanan di Bank Jatim Cabang Nganjuk didukung oleh banyak faktor. Setiap ada kebijakan baru selalu dilakukan sosialisasi. Agar kebijakan ini bisa segera dilaksanakan. Pembekalan dan pelatihan diberikan kepada karyawan sebelum menjalankan kebijakan baru yang ditetapkan. Agar dalam pelaksanaan kebijakan ini ada keseragaman dan tidak ada salah persepsi. Dukungan lain adalah para atasan yang selalu memantau bawahan dalam menjalankan tugas. Ketika terjadi permasalahan atasan sigap untuk memberikan petunjuk dan arahan. Faktor penghambat yang terjadi dalam implementasi layanan adalah dari sisi internet. Kejadian ini dapat mengganggu kelancaran dalam melayani nasabah. Meskipun kejadian ini tidak sering terjadi.

## REFERENSI

- Arfah Habib Saragih, Neni Susilawati, A. H. (2019). REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK: STUDI PADA PENERAPAN KEBIJAKAN ELECTRONICSAMSAT (E-SAMSAT) DI PROVINSI DKI JAKARTA. *DIALOGUEJURNAL ILMU ADMINISTRASI PUBLIK*, 1(1).
- Chusnul Rofiah, D. W. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang DiMediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1).
- EDWARD III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Indahsari, N. (2018). Kemitraan Kementrian Agama Kota Batu dan PT Bank BNI Syariah Kota Batu dalam Inovasi Meningkatkan Pelayanan Administrasi Ibadah Haji. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(2).
- Kotler, P. dan K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12). PT. Indeks.
- Maulidhany, D. (2020). Pelayanan Publik Dalam Lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Ilmu Akuntansi Dan Bisnis Syariah*, 2(2).
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mukarom, Z. dan W. L. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Sinambela, Sarton dan Poltak, L. (2019). *Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran, dan Implikasi Kinerja* (Cetakan Ke). PT. RAJA GRAFINDO PERSADA.
- Tjiptono. Fandy & Diana. Anastasia. (2019). *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. AND.
- Trio Saputra, Pebriana Marlinda, W. S. (2019). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS JAYA MUKTI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT. *Jurnal Niara*, 2(2).
- Undang-undang. (1998). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*.

# Eka+Septianawati+Jurnal.docx

## ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

15%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://pdfs.semanticscholar.org">pdfs.semanticscholar.org</a> Internet Source	4%
2	<a href="https://ojs.unik-kediri.ac.id">ojs.unik-kediri.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="https://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="https://eprints.kwikkiangie.ac.id">eprints.kwikkiangie.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="https://perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id">perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="https://repository.uinbanten.ac.id">repository.uinbanten.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="https://repository.umpalopo.ac.id">repository.umpalopo.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	1%
9	Devi Nur Aprianti, Hairunnisa Hairunnisa, Annisa Wahyuni Arsyad. "Peran Komunikasi Interpersonal Orang Tua Dalam	1%

# Menumbuhkan Perilaku Positif Pada Anak Tunarungu", Journal of Communication Studies, 2022

Publication

---

10	<a href="https://repository.umj.ac.id">repository.umj.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="https://repository.unpkediri.ac.id">repository.unpkediri.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="https://repository.poltekesos.ac.id">repository.poltekesos.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="https://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="https://money.kompas.com">money.kompas.com</a> Internet Source	1 %
15	<a href="https://www.nganjukkab.go.id">www.nganjukkab.go.id</a> Internet Source	1 %
16	<a href="https://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1 %

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On



# Eka+Septianawati+Jurnal.docx

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---