

Jurnal Administrasi Publik- (182020100022) Hary Putra Wibowo.pdf

by

Submission date: 22-Apr-2022 08:32AM (UTC+0700)

Submission ID: 1816851683

File name: Jurnal Administrasi Publik- (182020100022) Hary Putra Wibowo.pdf (676.41K)

Word count: 2967

Character count: 19069



Service Quality for Banjarbendo Village Government : Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Banjarbendo

Hary Putra Wibowo ¹⁾, Lailul Mursyidah, M.AP ²⁾

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: haryputrawibowosap@gmail.com¹⁾ @umsida.ac.id ²⁾

Abstract. *The Village Government is one part of the state administrators who have the task of providing good quality public services to the community based on five indicators of public services, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The analysis technique in this study uses the service quality (Servqual) technique or a technique that produces a gap score derived from the results of service performance to the community with the expectation of service quality expected by the community. The results of this study indicate that the quality of administrative services for the Banjarbendo Village Government, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency can be categorized as poor administrative service quality because it produces an overall average gap score (-0.3400) and a gap score on the five dimensions 1) Physical Evidence/ Tangible (-0.13809) with bad category, 2) Reliability (-0.3728) with bad category, 3) Responsiveness (-0.3356) with bad category, 4) Assurance (-0.3587) with bad category, and 5) Caring/Empathy (-0.2548) with bad category.*

Keywords – Service Quality; Servqual

Abstrak. Pemerintah Desa merupakan salah satu bagian dari penyelenggara negara yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dengan berdasarkan pada lima indikator pelayanan publik, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan teknik *service quality (Servqual)* atau teknik yang menghasilkan *gap score* yang berasal dari hasil kinerja pelayanan kepada masyarakat dengan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dapat dikategorikan sebagai kualitas pelayanan administrasi yang tidak baik dikarenakan menghasilkan rata-rata *gap score* secara keseluruhan (-0,3400) dan *gap score* pada kelima dimensinya 1) Bukti Fisik/*Tangible* (-0,13809) dengan kategori tidak baik, 2) Keandalan/ *Reliability* (-0,3728) dengan kategori tidak baik, 3) Daya Tanggap/*Responsiveness* (-0,3356) dengan kategori tidak baik, 4) Jaminan/ *Assurance* (-0,3587) dengan kategori tidak baik, dan 5) Kepedulian/ *Empathy* (-0,2548) dengan kategori tidak baik.

Kata Kunci – Kualitas Pelayanan; Service Quality (*Servqual*)

How to cite: Hary Putra Wibowo, Lailul Mursyidah, M.AP. (2012) Instructions for Writing and Submit Journal Articles at Muhammadiyah University Sidoarjo 16pt Bold [Petunjuk Penulisan dan Kirim Artikel Jurnal di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo 16pt Bold-Title Case]. *IJCCD* 1 (1). doi: 10.21070/ijccd.v4i1.843

I. PENDAHULUAN

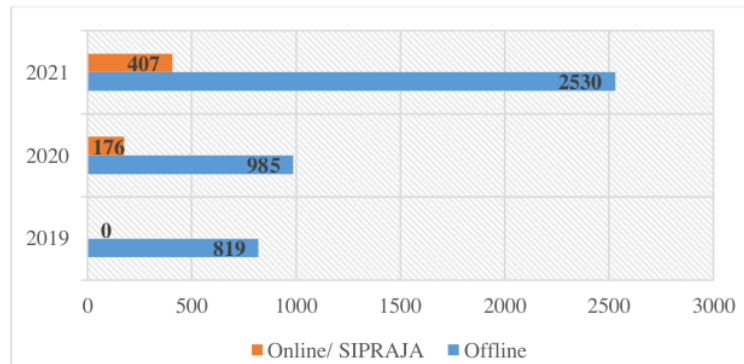
Desa merupakan bagian dari tatanan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang memiliki hak asal-usul dan hak mengelola serta wewenang untuk mengatur tatanan masyarakat desa berdasarkan pada kausal adat istiadat, budaya atau hak tradisional dan Undang-Undang Dasar 1945. Desa memiliki kewenangan untuk melaksanakan pelayanan masyarakat, pembangunan, pembinaan dan pemberdayaan masyarakat desa hingga terwujudnya desa yang sejahtera, adil dan makmur melalui pemerintahan desa yang diselenggarakan oleh pemerintah desa sebagai otonom daerah ditingkat paling bawah.

Pemerintah desa merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam tataran sistem negara Indonesia. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa kepada masyarakat harus memperhatikan asas-asas yang ada pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standart Pelayanan Minimal Desa. Kelayakan pelayanan desa kepada masyarakat dapat dilihat dan dinilai melalui ketimpangan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima saat melakukan proses pelayanan. Kepuasan masyarakat desa merupakan kunci utama atau tolak ukur dari suatu keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik desa. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari 5 dimensi *Servqual*, diantaranya yaitu *tangible, realibility, responsiveness, assurance* dan *emphaty* (Parasuraman, 2014).

Salah satu instansi pemerintahan desa sebagai penyelenggara pelayanan publik ialah Pemerintah Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa

Banjarbendo dituntut harus bisa memenuhi kebutuhan masyarakatnya secara prima terutama dalam bidang pelayanan administrasi desa. Masyarakat desa akan senantiasa mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, efektif, dan efisien. Dengan demikian apabila Pemerintah Desa tidak dapat menyediakan pelayanan publik yang diharapkan, maka dapat dipastikan aduan, kritikan dan evaluasi akan didapatkan oleh Pemerintah Desa Banjarbendo.

Pengguna pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarbendo adalah masyarakat Desa Banjarbendo yang terbagi menjadi beberapa kewilayahan yang meliputi Dusun Dukuh, Dusun Banjarbendo, Dusun Banjarpoh, Perumahan Taman Pinang Indah, Perumahan Pondok Mutiara dan Perumahan Mutiara Regency. Pemerintah Desa Banjarbendo memiliki dua metode dalam melayani masyarakat, yaitu pelayanan secara *offline* atau tatap muka dan pelayanan *online* melalui aplikasi Sistem Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) yang telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Berikut adalah data pengguna pelayanan Pemerintah Desa Banjarbendo bulan Januari 2017 hingga bulan Oktober 2021 :



Gambar 1. Jumlah Pengguna Pelayanan Pemerintah Desa Banjarbendo 2019 s.d 2021

Dari gambar 1 dapat diketahui bahwa perkembangan pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarbendo setiap tahunnya meningkat secara signifikan. Hal ini dikarenakan pada tahun 2020 khususnya di bulan Nopember, Desember dan Januari 2021 banyak masyarakat yang melakukan pengajuan Surat Keterangan Usaha sebagai syarat Bantuan Produktif Usaha Mikro (BPUM) di Dinas Koperasi Sidoarjo. Selain itu di tahun 2021 Pemerintah Desa Banjarbendo juga memiliki program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), sehingga masyarakat banyak yang mengajukan pembuatan Surat Kepemilikan Tanah, seperti Surat Pernyataan Jual-Beli Tanah, Surat Pernyataan Hibah dan Surat Pembagian Hak Waris.

Pelayanan publik pada Pemerintah Desa Banjarbendo terdiri dari 2 jenis pelayanan, yaitu pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan administrasi pertanahan. Pelayanan Pemerintah Desa Banjarbendo memiliki motto "Kepuasan Anda adalah Kebahagiaan Kami". Namun berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap mutu pelayanan Pemerintah Desa Banjarbendo tahun 2021 yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui web ikm.sidoarjo.kab.go.id hanya mendapatkan nilai 72,14 atau berada pada kategori nilai yang kurang baik.



Gambar 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pemerintah Desa Banjarbendo

1

Beberapa alasan yang membuat nilai tersebut kurang baik menurut masyarakat ialah kurangnya fasilitas pelayanan yang memadai, pegawai yang tidak memiliki kedisiplinan dalam bekerja, dan daya tanggap pegawai yang kurang saat melayani masyarakat. Pelayanan yang tidak maksimal ini tentu akan berdampak sangat merugikan masyarakat dan Pemerintah Desa Banjarnendo sebagai penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat akan sangat kecewa bila pelayanan administrasi desa tidak segera mendapatkan penanganan yang tepat dikarenakan akan merugikan baik secara finansial, waktu maupun tenaga. Pemerintah Desa Banjarnendo secara jangka pendek atau jangka panjang juga akan kehilangan kepercayaan masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik, bahkan tidak menutup kemungkinan dinilai sebagai pelayanan desa yang buruk.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis akan meneliti tentang "Kualitas Pelayanan Administrasi Desa Banjarnendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo".

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif diskriptif dengan fokus penelitian pada Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Banjarnendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Banjarnendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, kuisioner, dan dokumentasi.

Populasi pada penelitian adalah seluruh masyarakat Desa Banjarnendo yang berjumlah 8.764 orang dengan sampel sebesar 368 orang penduduk Desa Banjarnendo. Penentuan sampel ini didasarkan pada tabel sampel Morgan dan Krejcie dan sistem sampling yang digunakan adalah *sample random sampling*. Hal ini dikarenakan jumlah sampel yang diambil cukup banyak sehingga untuk memudahkan penelitian, peneliti menentukan sampel secara acak dengan memberikan kesempatan secara adil kepada setiap warga Desa Banjarnendo yang memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) Desa Banjarnendo Kecamatan Sidoarjo serta menjadi pengguna pelayanan administrasi di Kantor Desa Banjarnendo Kecamatan Sidoarjo.

Pengisian kuisioner ini diukur menggunakan skala likert dan diuji instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas adalah uji untuk mengukur akurasi instrumen yang diberikan kepada responden, sedangkan uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui konsistensi yang dihasilkan dari instrumen tersebut dengan tujuan menilai sejauh mana suatu pengukuran bisa mendapatkan hasil yang relatif atau tidak (Sugiyono, 2008). Penelitian ini juga menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan teknik analisis data *Servqual* dengan membandingkan dua faktor yaitu harapan masyarakat terhadap pelayanan dan realisasi pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan dilihat melalui 5 dimensi indikator, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* (Parasuraman, 2014).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Desa Banjarnendo yang bertempat di Kantor Desa Banjarnendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dipimpin oleh seorang Kepala Desa yang bernama Sugeng Bahagia, SH. dan dibantu oleh para perangkat desa, Pengurus Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW) dan Lembaga desa lainnya. Pemerintah Desa Banjarnendo memiliki 15 macam pelayanan administrasi yang meliputi, Surat Pengantar Kartu Keluarga, Surat Kelahiran, Surat Kematian, Surat Pengantar Pindah Keluar, Surat Pengantar Pindah Datang, Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal, Surat Keterangan Domisili Usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Umum, Surat Pengantar Pernikahan, Surat Kepemilikan Tanah, Surat Riwayat Tanah, Surat Pernyataan Jual Beli Tanah, Surat Pernyataan Hibah dan Surat Pernyataan Pembagian Hak Waris. Pemerintah Desa Banjarnendo memiliki kewajiban untuk melayani penduduk Desa Banjarnendo sejumlah 8.764 orang yang terbagi dalam 38 RT dan 16 RW, serta 6 kewilayahan yang meliputi Dusun Dukuh, Dusun Banjarnendo, Dusun Banjarnepoh, Perumahan Pondok Mutiara, Perumahan Taman Pinang Indah dan Perumahan Mutiara Regency.

Dalam penelitian ini terdapat pengujian instrumen, yaitu uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan rumus-rumus statistik. Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai validitas atau nilai r hitung $\geq 0,30$, sedangkan bila r hitung $< 0,30$ maka instrumen dinyatakan tidak valid. Sedangkan pada uji realibilitas, instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha diantara 0,41 – 0,100 (Ghozali, 2011).

Pada penelitian ini dihasilkan bahwa dalam uji validitas semua instrumen dinyatakan valid, dikarenakan semua instrumen memiliki nilai r hitung $\geq 0,30$. Sedangkan pada uji reliabilitasnya juga dinilai reliabel dikarenakan semua dimensi memiliki nilai Cronbach Alpha 0,778 – 0,869.

Teknik menganalisis data yang digunakan untuk mengukur nilai kualitas pelayanan publik pada sebuah organisasi atau instansi penyelenggara pelayanan publik, yaitu dengan menggunakan metode *service quality* (Servqual). Metode Servqual merupakan metode penilaian kualitas pelayanan dengan mengukur *gap score* antara harapan dan persepsi pengguna pelayanan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang telah didapatkan (Parasuraman,

2014). Dimensi-dimensi tersebut meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dimensi-dimensi tersebut akan berpotensi menghasilkan *gap score* yang berupa :

- Jika nilai *gap score* bernilai 0, maka pelayanan tersebut tidak berfungsi.
- Jika nilai *gap score* bernilai positif (+), maka pelayanan tidak bermasalah.
- Dan jika nilai *gap score* bernilai negatif (-), maka pelayanan dianggap bermasalah.

Namun untuk mengetahui nilai suatu kinerja tidaklah cukup bila hanya melihat *gap score*, melainkan juga harus ditunjang dengan keterangan kualitatif pada setiap skor agar semakin dapat dipahami. Untuk merubah hasil skor menjadi keterangan kualitatif dapat mengacu pada pedoman tabel 1 (Widoyoko, 2014).

Tabel 1. Konversi Skor ke dalam Nilai

Interval	Kategori
$X < 1,8$	Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Penting
$1,8 < X \leq 2,6$	Tidak Baik/ Tidak Penting
$2,6 < X \leq 3,4$	Cukup Baik/ Cukup Penting
$3,4 < X \leq 4,2$	Baik/ Penting
$4,2 < X$	Sangat Baik/ Sangat Penting

Hasil penilaian *gap score* pada penelitian ini akan dapat ditunjang dengan kategori rata-rata nilai kinerja dan harapan serta kategori pada *gap score* sendiri pada setiap dimensi sebagaimana pada ketentuan tabel 1. Dengan melihat tabel 1 peneliti akan dapat menentukan pada kategori mana nilai rata-rata skor kinerja dan harapan, serta *gap score* yang dihasilkan pada setiap dimensi. Berikut adalah hasil *gap score* dan kategori nilai rata-rata kinerja dan harapan pada setiap dimensi yang dimiliki oleh pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarbendo :

Tabel 2. Hasil Penilaian *Service Quality Score* Kualitas Pelayanan Administrasi Desa Banjarbendo

Variabel	Dimensi	Rata-rata Kinerja	Kategori	Rata-rata Harapan	Kategori	Gap Score
X1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	3,6612	BAIK	4,0421	PENTING	-0,3809
X2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3,7880	BAIK	4,1608	PENTING	-0,3728
X3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,7935	BAIK	4,1291	PENTING	-0,3356
X4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,7871	BAIK	4,1458	PENTING	-0,3587
X5	Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	3,8505	BAIK	4,1053	PENTING	-0,2548
Rata-rata Keseluruhan		3,7761	BAIK	4,1161	PENTING	-0,3400

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa semua dimensi memiliki nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata harapan yang terletak pada lebih dari 3,4 dan kurang dari sama dengan 4,2 ($3,4 < X \leq 4,2$) sehingga menunjukkan bahwa semua dimensi kinerja dan harapan terhadap pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo berada pada hasil konversi baik dan penting. Namun, hasil tersebut bukan berarti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarbendo tidak memiliki suatu permasalahan.

Semua rata-rata skor yang dimiliki oleh kinerja berada dibawah rata-rata nilai yang diharapkan oleh pengguna pelayanan atau masyarakat, sehingga mengakibatkan munculnya nilai *gap score* antara nilai rata-rata kinerja dan harapan. Dari kelima dimensi tersebut semua *gap score* memiliki nilai negatif (-), yang berarti secara *quality score* semua dimensi masih memiliki permasalahan dan berada pada kategori tidak baik sehingga mengakibatkan hasil kinerja pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarbendo belum dapat memenuhi harapan atau kepuasan dari pengguna pelayanan.

Hal ini disebabkan oleh kurang memudahinya fasilitas sarana penunjang pelayanan administrasi khususnya pada ruang tunggu yang kurang memadai, pegawai yang kurang disiplin dalam melayani masyarakat, tidak adanya jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan administrasi, dan jarang nya upaya untuk evaluasi terhadap kinerja pegawai saat melayani masyarakat. Sehingga mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat selaku pengguna pelayanan administrasi yang pada akhirnya berdampak pada penilaian pelayanan yang kurang baik.

Dengan demikian Pemerintah Desa Banjarbendo harus segera melakukan perbaikan dan peningkatan kembali kinerja pelayanan administrasi agar dapat mencapai nilai rata-rata harapan yang diinginkan oleh pengguna pelayanan atau pada nilai rata-rata kinerja lebih dari 4,2 ($4,2 < X$) atau menghasilkan *gap score* yang ideal. Sehingga pelayanan administrasi Pemerintahan Desa Banjarbendo dapat memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penilaian kualitas pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dilihat dari 5 dimensi indikator dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan harapan tinggi terhadap kualitas pelayanan administrasi, namun secara penilaian kinerja semuanya berada dibawah nilai dari harapan pengguna pelayanan sehingga mengakibatkan semua dimensi indikator memiliki nilai *gap score* negatif (-) atau memiliki permasalahan yang belum terselesaikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo berdasarkan analisis *service quality* (Servqual) dapat dikategorikan tidak baik dengan nilai rata-rata keseluruhan -0,3400. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil analisis Servqual yang ada pada setiap dimensi sebagai berikut :

- a. Pada dimensi bukti fisik (tangible) memiliki hasil *gap score* dimensi sebesar (-0,13809) dan berada pada kategori tidak baik.
- b. Pada dimensi keandalan (reliability) memiliki hasil *gap score* dimensi sebesar (-0,3728) dan berada pada kategori tidak baik.
- c. Pada dimensi daya tanggap (responsiveness) memiliki hasil *gap score* dimensi sebesar (-0,3356) dan berada pada kategori tidak baik.
- d. Pada dimensi jaminan (assurancy) memiliki hasil *gap score* dimensi sebesar (-0,3587) dan berada pada kategori tidak baik.
- e. Pada dimensi kepedulian (emphaty) memiliki hasil *gap score* dimensi sebesar (-0,2548) dan berada pada kategori tidak baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Sugeng Bahagia, SH selaku Kepala Desa Banjarbendo, Bapak Drs. Kusnadi selaku Sekretaris Desa Banjarbendo dan seluruh jajaran perangkat desa dilingkungan Pemerintah Desa Banjarbendo serta Karang Taruna, Tokoh Pemuda dan Masyarakat pengguna pelayanan Pemerintah Desa Banjarbendo yang telah membantu dan memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan proses penelitian ini. Tanpa adanya Bapak/ Ibu penulis menyadari tidak akan bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

REFERENSI

- [1] Parasuraman. (2014). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64 , 12-37
- [2] Pasaolong, & Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- [3] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standart Pelayanan Minimal Desa
- [4] Sinambella, L. P. (2007). *Reformasi dan Teori Pelayan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- [5] Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung.
- [6] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung
- [7] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [8] Tjiptono, F. (2005). *Service, Quality, dan Satisfaction*, Edisi Ke-4. Yogyakarta.
- [9] Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
- [10] Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [11] Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- [12] Widoyoko. (2014). *Penilaian Hasil Pembelajaran di Sekolah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Article History:

Received: 26 June 2018 | Accepted: 08 August 2018 | Published: 30 August 2018

Jurnal Administrasi Publik- (182020100022) Hary Putra Wibowo.pdf

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Muhammadiyah
Sidoarjo

Student Paper

9%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On