

# **PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN TALANG UBI UTARA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP PASCA PEMEKARAN DAERAH KABUPATEN PALI**

**Tami Nopes, Umi Chotimah, Sri Artati Waluyati**

*Universitas Sriwijaya*

*Email: hjumich@yahoo.co.id*

**Abstract:** *This study aims to determine the public perception Talang Ubi North Village with public services by local governments in the post-expansion E-KTP PALI District area. The population in this study were all people of the village RT 12 North Subdistrict Talang Talang Ubi Ubi grouped by level of education which totaled 692 people. Sampling aims is done by using a proportioned stratified random sampling technique and determine the number by using a sampling of 10-20% of the study population, which numbered 87 people composed of elementary education level 18, junior 21 people, high school and college 25 people 23 people. The techniques of data collection used were documentation and questionnaires. T data were analyzed by using ANOVA test and Tukey test. Based on the results of data analysis and discussion, thus it could be concluded that there are differences in the perception of the significance of the public have a high, medium and low to public services by local governments in making ID cards after splitting the district of PALI in RT 12 Village Northern Talang Ubi District of The public's perception at the level of elementary education with a percentage of 41.7%, 56.8% SMP, SMA 70.0%, as well as at the college level 78.6%. These meant that the higher the education level, the higher the value obtained.*

**Key Words:** *Public perception, public services in making the ID Card, education level.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat Kelurahan Talang Ubi Utara terhadap pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP pasca pemekaran daerah Kabupaten PALI. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi yang dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikannya yang berjumlah 692 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik Proportioned stratified random sampling serta menentukan jumlahnya dengan menggunakan penarikan sampel 10-20% dari populasi penelitian, yaitu berjumlah 87 orang terdiri dari tingkat pendidikan SD 18 orang, SMP 21 orang, SMA 25 orang dan perguruan tinggi 23 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan kuesioner. Data yang di analisis menggunakan uji anova dan uji tukey. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi yang signifikan dari masyarakat yang berpendidikan tinggi, sedang dan rendah

terhadap pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP pasca pemekaran daerah Kabupaten PALI di RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi Persepsi masyarakat pada tingkat pendidikan SD dengan persentase 41.7%, SMP 56.8%, SMA 70.0%, serta pada tingkat perguruan tinggi 78.6%. Artinya semakin tinggi tingkat pendidikan, maka semakin tinggi pula nilai yang didapatkan.

***Kata kunci: Persepsi masyarakat, pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP, tingkat pendidikan***

## **PENDAHULUAN**

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten dan kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan daerah untuk menjalankan otonomi daerah seluas-luasnya. Undang-Undang No.12 Tahun 2008 menyatakan tentang pemerintahan daerah. Pembentukan daerah pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat, pemekaran daerah sejak tahun 1999 sudah menjadi kiprah nasional yang memang tersebut dalam undang-undang pemerintahan daerah.

Pemekaran daerah merupakan perpisahan atau pemecahan suatu wilayah untuk membentuk satu unit wilayah baru. Melalui pemekaran daerah diharapkan mampu memanfaatkan peluang yang lebih besar dalam mengurus wilayahnya sendiri, terutama berkaitan dengan pengelolaan sumber-sumber pendapatan asli daerah, sumber daya alam, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan kepada masyarakat. Pemekaran wilayah di Indonesia merupakan pembentukan wilayah administratif baru baik tingkat provinsi, kota maupun kabupaten yang dijelaskan dalam undang-undang tentang pemerintahan daerah. Dengan adanya kewenangan dari pemerintah daerah maka akan membuat proses pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan kepada masyarakat akan berjalan dengan lancar.

Penyelenggaraan pemerintahan dalam wujud pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab telah menjadikan pemerintah daerah sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam rangka mewujudkan sasaran atau tujuan yang diinginkan, sehingga dapat bekerja secara profesional dan manajemen pelayanan publik dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta mampu meningkatkan dan mendayagunakan kelembagaan daerah yang kondusif, sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang mudah, murah, dan cepat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun (2009:3) tentang pelayanan publik pada pasal 1 menyatakan bahwa:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terciptanya kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan terhadap masyarakat, sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan kinerja aparatur publik diperlukan perhatian khusus terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pemerintah daerah telah memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat atau sebaliknya. Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik atau profesionalisme bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan serta prosedur yang tidak panjang, biaya yang murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang dirasakan masyarakat. Kondisi ini dapat terwujud bila organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mampu baik dari kualitas maupun kuantitas. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan pemerintah yang merupakan tugas pemerintah kecamatan dan kabupaten, namun sampai saat ini pelayanan pemerintah masih kurang dan di keluhkan oleh masyarakat di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir terutama di Kelurahan Talang Ubi Utara.

Pemekaran wilayah yang terjadi di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir sangat diharapkan oleh berbagai masyarakat dengan segala kekayaan alam yang terkandung di dalamnya, terutama masyarakat yang bertempat tinggal di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir. Tuntutan untuk menjadikan Penukal Abab Lematang Ilir sebagai daerah otonomi baru dimulai pada tanggal 27 desember 2004 dengan dibentuknya panitia kecil berjumlah 5 orang diketuai oleh Mahakil, kemudian ditindak lanjuti dengan digelarnya rapat akbar yang diikuti oleh perwakilan desa-desa di wilayah Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir pada tanggal 9 Januari 2005 di Desa Mangku negara Kecamatan Penukal. Dalam rapat tersebut disepakati membentuk dewan presidium pembentukan Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) dengan wilayah Kecamatan Talang Ubi. Disepakati pula secara aklamasi menunjuk Mahakil menjadi ketua umum presidium. Pada tanggal 9 Mei 2007 bupati Muara Enim melalui SK nomor 508/KPTS/III/2007 bupati Muara Enim Kalamuddin menyetujui pembentukan Kabupaten

Penukal Abab Lematang Ilir. Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir terdiri dari 5 kecamatan yaitu Kecamatan Talang Ubi, Kecamatan Penukal, Kecamatan Penukal Utara, Kecamatan Abab dan Kecamatan Tanah Abang yang terdiri dari 72 desa. Dengan jumlah penduduk yang mencapai 170.143 jiwa, yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Muara Enim, Kabupaten Musi Banyuasin (MUBA), Kabupaten Musi Rawas dan Kota Prabumulih.

Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir adalah salah satu kabupaten di Provinsi Sumatra Selatan. Penukal Abab Lematang Ilir merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Muara Enim yang disahkan dalam sidang paripurna DPR RI pada 14 Desember Tahun 2012 di Jakarta. Mengenai rancangan Undang-Undang Daerah Otonomi Baru dan memiliki dasar hukum Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir di Provinsi Sumatra Selatan.

Terbentuknya Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan pelayanan terhadap masyarakat, peningkatan pertumbuhan kehidupan masyarakat, peningkatan pembangunan perekonomian daerah, percepatan pengelolaan potensi daerah, peningkatan ketertiban dan keamanan. Pemekaran wilayah Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir cepat atau lambat akan berpengaruh terhadap masing-masing kecamatan, bahkan berpengaruh juga terhadap kelurahan. Dibentuknya kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir adalah untuk meningkatkan kesejahteraan melalui peningkatan pelayanan publik atau masyarakat seiring dengan keinginan masyarakat yang mengharapkan pelayanan publik berjalan lebih efektif karena tugas terpenting dari instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan, namun keefektifan sangat penting dan dibutuhkan dalam menunjang pelayanan publik di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir, kurangnya pelayanan kepada masyarakat atau publik membuat masyarakat banyak mengeluh dan menyayangkan hal tersebut misalnya dalam rangka pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga.

Pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga, terutama dalam pembuatan kartu tanda penduduk dikategorikan tidak efektif oleh warga masyarakat karena pelayanan dengan prosedur yang sangat rumit, dan penyelesaian data yang tidak tepat waktu, seperti halnya pembuatan kartu tanda penduduk, diperoleh data bahwa dari 6 Kelurahan di Kecamatan Talang Ubi Kabupaten PALI. Kelurahan Talang Ubi Utara yang masih sangat banyak yang belum memiliki kartu tanda penduduk, hal ini membuktikan bahwa masih terdapat

permasalahan dalam pembuatan kartu tanda penduduk. Salah satu Kelurahan yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah kelurahan Talang Ubi Utara.

Tabel 1. Hasil Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Talang Ubi

| No | Kelurahan               | Wajib KTP | Hasil Perekaman | Persentase |
|----|-------------------------|-----------|-----------------|------------|
| 1  | Talang Ubi Timur        | 6.099     | 3.358           | 50,97 %    |
| 2  | Talang Ubi Barat        | 6.628     | 2.548           | 38,45 %    |
| 3  | <b>Talang Ubi Utara</b> | 6.891     | 2.256           | 32,74 %    |
| 4  | Talang Ubi Selatan      | 2.400     | 1.734           | 38,25 %    |
| 5  | Pasar Bhayangkara       | 3.850     | 2.014           | 48,36 %    |
| 6  | Handayani Mulia         | 2.770     | 1.792           | 60,87 %    |

(Sumber: Kecamatan Talang Ubi, 2016)

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah peneliti paparkan, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji permasalahan yang ada dan mengkaji permasalahan kedalam bentuk penelitian yang berjudul: “Persepsi Masyarakat Kelurahan Talang Ubi Utara Terhadap Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah Dalam Pembuatan E-KTP Pasca Pemekaran Daerah Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP di RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara di tinjau dari tingkat pendidikannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik itu secara teoritis maupun secara praktis, yakni secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung teori-teori yang berkenaan dengan studi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP di RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara di tinjau dari tingkat pendidikannya, sedangkan secara praktis manfaat penelitian bagi masyarakat RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara, bagi pegawai pemerintah Kabupaten PALI serta bagi peneliti.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Pada penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi (variabel X) dan tingkat pendidikannya (variabel Y). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan

lima indikator untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi. Lima indikator tersebut meliputi *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Empaty, Asuranccce* dengan masing-masing sub indikatornya.

Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kabupaten PALI yang telah dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan dengan jumlah penduduk 692 jiwa. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik *Proportioned stratified random sampling* serta menentukan jumlahnya dengan menggunakan penarikan sampel 10-20% dari populasi penelitian. yaitu berjumlah 87 orang terdiri dari tingkat pendidikan SD 18 orang, SMP 21 orang, SMA 25 orang dan perguruan tinggi 23 orang.

Peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data, yaitu teknik dokumentasi dan teknik kuesioner (angket). Teknik analisa data yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji homogenitas, uji Anova serta uji Tukey.

## **HASIL PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di lingkungan RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi yang dilaksanakan pada tanggal 4 Mei 2016 s.d 16 Mei 2016. Kelurahan Talang Ubi Utara terbagi menjadi 8 Rukun Warga dan 14 Rukun Tetangga dengan luas wilayah 504 Ha. Kelurahan Talang Ubi Utara sebagian besar terdiri dari wilayah daratan yang bertofografi datar sampai bergelombang.

Berdasarkan deskripsi data angket, didapatkan hasil rekapitulasi data angket berdasarkan lima indikator yang menjadi tolak ukur peneliti kepada 87 responden di RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi yang telah dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikannya. Berikut adalah data hasil rekapitulasi yang diperoleh peneliti :

Tabel 2 Rata-Rata Persepsi Masyarakat RT 12 terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Kelurahan Talang Ubi Utara Pada Tingkat Pendidikan Sekolah Dasar

| No                      | Indikator      | Jumlah     | Persentase (%) |
|-------------------------|----------------|------------|----------------|
| 1                       | Tangible       | 260        | 45.0           |
| 2                       | Empaty         | 181        | 41.8           |
| 3                       | Reliability    | 75         | 34.6           |
| 4                       | Responsiviness | 94         | 43.4           |
| 5                       | Asurancece     | 95         | 43.9           |
| <b>Jumlah Rata-Rata</b> |                | <b>141</b> | <b>41.74</b>   |

(Sumber: Data primer diolah, Tahun 2016)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan dari lima indikator diperoleh rata-rata persepsi masyarakat RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi untuk tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) memiliki persepsi yang negatif dalam menilai Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah Dalam Pembuatan E-KTP di Kelurahan Talang Ubi Utara dengan persentase 41.74% dengan kriteria penilaian tidak baik.

Tabel 3 Rata-Rata Persepsi Masyarakat RT 12 terhadap Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah Dalam Pembuatan E-KTP di Kelurahan Talang Ubi Utara Pada Tingkat Pendidikan SMP

| No               | Indikator      | Jumlah      | Persentase (%) |
|------------------|----------------|-------------|----------------|
| 1                | Tangible       | 359         | 53.7           |
| 2                | Empaty         | 262         | 51.9           |
| 3                | Reliability    | 151         | 59.8           |
| 4                | Responsiviness | 136         | 53.9           |
| 5                | Asurancece     | 164         | 65.0           |
| <b>Rata-rata</b> |                | <b>1072</b> | <b>56.86</b>   |

(Sumber: Data primer diolah, Tahun 2016)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan dari lima indikator diperoleh rata-rata persepsi masyarakat RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi untuk tingkat pendidikan

SMP memiliki persepsi yang negatif dalam menilai Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah Dalam Pembuatan E-KTP di Kelurahan Talang Ubi Utara dengan persentase 56.86% dengan kriteria penilaian tidak baik.

Tabel 4 Rata-Rata Persepsi Masyarakat RT 12 terhadap Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah Dalam Pembuatan E-KTP di Kelurahan Talang Ubi Utara Pada Tingkat Pendidikan SMA

| No                      | Indikator      | Jumlah      | Persentase (%) |
|-------------------------|----------------|-------------|----------------|
| 1                       | Tangible       | 535         | 66.8           |
| 2                       | Empaty         | 405         | 67.5           |
| 3                       | Reliability    | 216         | 72             |
| 4                       | Responsiviness | 215         | 71.6           |
| 5                       | Asurancece     | 217         | 72.3           |
| <b>Jumlah Rata-rata</b> |                | <b>1588</b> | <b>70.0</b>    |

(Sumber: Data primer diolah, Tahun 2016)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan dari lima indikator diperoleh rata-rata persepsi masyarakat RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi untuk tingkat pendidikan SMA memiliki persepsi yang positif dalam menilai Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah Dalam Pembuatan E-KTP di Kelurahan Talang Ubi Utara dengan persentase 70.0% dengan kriteria penilaian sudah baik.

Tabel 5 Rata-Rata Persepsi Masyarakat RT 12 terhadap Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah Dalam Pembuatan E-KTP di Kelurahan Talang Ubi Utara Pada Tingkat Pendidikan Perguruan Tinggi (PT)

| No                      | Indikator      | Jumlah      | Persentase (%) |
|-------------------------|----------------|-------------|----------------|
| 1                       | Tangible       | 592         | 80.3           |
| 2                       | Empaty         | 440         | 79.6           |
| 3                       | Reliability    | 209         | 75.7           |
| 4                       | Responsiviness | 213         | 77.0           |
| 5                       | Asurancece     | 222         | 80.4           |
| <b>Jumlah Rata-rata</b> |                | <b>1676</b> | <b>78.6</b>    |

(Sumber: Data primer diolah, Tahun 2016)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan dari lima indikator diperoleh rata-rata persepsi masyarakat RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi untuk tingkat pendidikan Perguruan Tinggi (PT) memiliki persepsi yang positif dalam menilai Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah Dalam Pembuatan E-KTP di Kelurahan Talang Ubi Utara dengan persentase 78.6% dengan kriteria penilaian sangat baik.

Berdasarkan analisis angket di atas, dari lima indikator yang menjadi tolak ukur peneliti dengan 23 pernyataan dapat diketahui bahwa dari persentase hasil angket menunjukkan semakin tinggi tingkat pendidikan maka skor dan persentasenya semakin besar sebaliknya untuk pernyataan yang semakin rendah tingkat pendidikan maka skor dan persentasenya semakin kecil. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan PT dan SMA memiliki persepsi yang positif karena cenderung memberikan persetujuan yang lebih tinggi terhadap pernyataan tentang Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah Dalam Pembuatan E-KTP di Kelurahan Talang Ubi Utara di RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi. Berbeda halnya dengan tingkat pendidikan SMP, SD yang memiliki persepsi yang cenderung negatif karena cenderung memberikan persetujuan yang lebih rendah terhadap pernyataan tentang Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah Dalam Pembuatan E-KTP di Kelurahan Talang Ubi Utara di RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi..

Setelah menghitung rekapitulasi data mulai dari rata-rata persepsi masyarakat RT 12 terhadap pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP secara keseluruhan maupun Persepsi masyarakat Kelurahan Talang Ubi Utara terhadap pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP berdasarkan tingkat pendidikan, maka selanjutnya diperoleh kesimpulan dari seluruh perhitungan. Untuk membuat kesimpulan dari perhitungan dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan kriteria dalam menginterpretasikan skor presentasi menurut Ridwan (2011:12) sebagai berikut:

Tabel 6: Kriteria Interpretasi Skor Presentase

| Skor Presentase | Kriteria            |
|-----------------|---------------------|
| 0% - 25%        | Sangat Tidak Setuju |
| 26% - 50%       | Tidak Setuju        |
| 51% - 75%       | Setuju              |

---

76% - 100%

Sangat Setuju

---

Panduan penilaian dan pemberian skor ini menggunakan pendekatan skala Likert. Adapaun panduan penilaian dan skor adalah sebagai berikut :

- Jumlah skor tertinggi = Skor tertinggi x Jumlah pernyataan  
= 4 x 23  
= 92 (100%)
- Jumlah skor terendah = Skor terendah x Jumlah pernyataan  
= 1 x 23  
= 23 (23/92 x 100 = 25%)

**Penentuan Skor Pada Kriteria objektif :**

- Range (R) = Skor tertinggi – Skor terendah = 100% – 25% = 75%
- Kategori (K) = 2 (kriteria yang disusun pada kriteria objektif suatu variabel yaitu positif dan negatif)
- Interval (I) = R / K = 75%/2 = 37,5%
- Kriteria penilaian = Skor tertinggi – I = 100% – 37,5% = 62,5%

Dari penghitungan di atas didapat kriteria penilaian skor presentase seperti tabel di bawah ini:

Tabel 7: Kriteria Penilaian Skor Presentase

| Skor Presentase | Kriteria |
|-----------------|----------|
| $\geq 62,5$     | Positif  |
| $\leq 62,5$     | Negatif  |

Pemahaman persepsi yang diberikan orang terhadap objek yang diberi persepsi biasanya terdapat dua kategori yang dapat menyimpulkan seperti apa persepsi yang diberikan orang tersebut, dua kategori tersebut yaitu positif dan negatif. Dalam penelitian ini menggunakan pedoman kriteria interpretasi skor presentasi sesuai dengan tabel 7, namun pada kesimpulannya untuk skor presentasi  $\geq 62,5\%$  termasuk dalam kategori persepsi yang positif, sedangkan untuk presentsi  $\leq 62,5\%$  termasuk dalam kategori persepsi yang negatif.

Berdasarkan data hasil angket yang telah dihitung melalui rumus frekuensi relatif ( $P = \frac{F}{N} \times 100\%$ ), maka dapat disimpulkan rata-rata persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP pasca pemekaran daerah Kabupaten PALI di RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi pada tingkat pendidikan SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi (PT) adalah sebagai berikut:

Tabel 8 Rata-Rata Persepsi Masyarakat terhadap pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP pasca pemekaran daerah Kabupaten PALI di RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi Pada Tingkat Pendidikan SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi (PT)

| No | Tingkat Pendidikan    | Persentase | Keterangan |
|----|-----------------------|------------|------------|
| 1  | SD                    | 41.7       | Negatif    |
| 2  | SMP                   | 56.8       | Negatif    |
| 3  | SMA                   | 70.0       | Positif    |
| 4  | Perguruan Tinggi (PT) | 78.6       | Positif    |

(Sumber: Data primer diolah, Tahun 2016)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh data secara keseluruhan yaitu dari tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) rata-rata persentase persepsi sebesar 41.7% yang berarti memiliki persepsi yang negatif, kemudian pada tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) rata-rata persentase persepsi sebesar 56.8% yang berarti memiliki persepsi yang negatif. Tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) rata-rata persentase persepsi sebesar 70.0% yang berarti memiliki persepsi positif, dan terakhir pada tingkat pendidikan Perguruan Tinggi (PT) memperoleh rata-rata persentase persepsi sebesar 78.6% yang berarti memiliki persepsi positif.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan maka persepsi yang diberikan terhadap pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP pasca pemekaran daerah Kabupaten PALI semakin positif, sebaliknya semakin rendah tingkat pendidikan maka persepsi yang diberikan terhadap pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP pasca pemekaran daerah Kabupaten PALI semakin negatif.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa dari lima indikator yang menjadi tolak ukur peneliti dengan 23 pernyataan, memperlihatkan bahwa pada tingkat pendidikan SD memperoleh rata-rata nilai 41.7%, SMP memperoleh nilai 56.8%, SMA memperoleh rata-rata nilai 70.0% dan pada tingkat Perguruan Tinggi (PT) memperoleh rata-rata nilai 78.6%. Dari hasil rekapitulasi tersebut terlihat jelas bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin besar persentase yang didapat. Artinya semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin positif pula persepsi yang diberikan. Sebaliknya semakin rendah tingkat pendidikan maka semakin kecil persentase yang didapat, artinya semakin rendah tingkat pendidikan maka cenderung memberikan persepsi yang negatif.

Pendidikan adalah upaya untuk memberikan pengetahuan sehingga terjadi perubahan perilaku positif yang meningkat. Orang yang memiliki pendidikan yang baik memiliki kemampuan untuk menyerap dan memahami pengetahuan yang diterimanya, sehingga semakin baik pendidikan seseorang, maka semakin mudah ia untuk menyerap dan memahami pengetahuan yang ia terima. Pendidikan sangat berpengaruh terhadap pengetahuan. Menurut Notoatmojo mengemukakan bahwa semakin baik pendidikan responden, diharapkan wawasan yang dimilikinya akan semakin luas sehingga pengetahuan pun juga akan meningkat, sebaliknya rendahnya pendidikan responden akan mempersempit wawasan sehingga akan menurunkan pengetahuan. Selanjutnya menurut Abcabarian dan Masannat (dalam Napitupulu, 2007:122) menyatakan bahwa: “orang yang berpendidikan tinggi akan semakin percaya pada efektivitas politik untuk menyelesaikan persoalan bersama”.

Teori Abcabarian dan Masannat di atas, menunjukkan bahwa masyarakat yang memiliki pendidikan yang tinggi cenderung akan memiliki rasa percaya yang besar kepada wakil rakyat dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya yang berhubungan dengan kesejahteraan rakyat dan sebaliknya dengan memiliki pendidikan yang rendah maka derajat kepercayaan mereka rendah juga. Hal tersebut dapat dilihat dari persepsi yang diberikan cenderung negatif.

Berdasarkan hasil output SPSS, didapatkan data uji Anova dengan nilai signifikan 0.000 yang berarti  $< 0.05$ , hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan diantara empat tingkat pendidikan masyarakat RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara kecamatan Talang Ubi dalam memberikan persepsi terhadap pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-

KTP. Dengan demikian dapat disimpulkan, yang berarti bahwa terdapat perbedaan yang signifikan diantara empat tingkat pendidikan masyarakat RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi dalam memberikan persepsi terhadap pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP.

Kemudian dilanjutkan dengan uji *Tukey* yang digunakan untuk mengetahui sampel atau variabel mana yang mempunyai perbedaan yang tidak terlalu signifikan. Pada output *Homogeneous Subsets* terlihat jelas bahwa setiap tingkat pendidikan memiliki nilai yang berbeda. SD memperoleh nilai 39.06 SMP 50.48 SMA 63.32 dan Perguruan Tinggi (PT) 73.61. Dari keseluruhan analisis data tersebut menunjukkan bahwa persepsi masyarakat yang setuju menilai pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP sudah baik yaitu ada pada masyarakat di RT 12 pada tingkat pendidikan SMA dan Perguruan Tinggi (PT), sedangkan persepsi masyarakat yang tidak setuju menilai pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP sudah baik yaitu ada pada masyarakat di RT 12 pada tingkat pendidikan SD dan SMP. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat maka semakin positif pula persepsi mereka terhadap pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP.

Temuan penelitian ini sejalan juga dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dwi Jatmiko Mahasiswa FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Semarang 2012 dengan judul *Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dalam Meningkatkan Kepuasan masyarakat (Studi di Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan)*. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa “Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dalam Meningkatkan Kepuasan masyarakat secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dengan bobot nilai yang dimiliki dari semua indikator yang ada sebesar 235.1.”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa antara teori yang dikemukakan oleh Notoatmojo, Abcabarian dan Masannat serta penelitian yang dilakukan oleh Dwi Jatmiko dengan penelitian yang peneliti lakukan adanya kesamaan. Maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP di RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi. Semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat, maka semakin positif pula persepsi masyarakat RT 12 Kelurahan Talang

Ubi Utara dalam memberikan persepsi terhadap pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat di simpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi yang signifikan dari masyarakat tingkat pendidikan SD, SMP, SMA, dan PT terhadap pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam pembuatan E-KTP pasca pemekaran daerah Kabupaten PALI di RT 12 Kelurahan Talang Ubi Utara Kecamatan Talang Ubi. Persepsi masyarakat pada tingkat pendidikan dengan persentase SD 41.7%, SMP 56.8%, SMA 70.0%, serta pada tingkat perguruan tinggi 78.6%. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin positif persepsi yang diberikan, dan sebaliknya semakin rendah tingkat pendidikan maka semakin negatif persepsi yang diberikan. Hal ini terbukti juga dari hasil analisis data dengan uji Anova memperoleh nilai signifikan 0.000 yang berarti  $<0.05$ . Kemudian dilanjutkan dengan uji *Tukey* yang terlihat jelas pada output *Homogeneous Subsets* bahwa setiap tingkat pendidikan memiliki nilai yang berbeda. SD memperoleh nilai 39.06, SMP 50,48, SMA 63,32 dan perguruan tinggi 73.61. Artinya semakin tinggi tingkat pendidikan, maka semakin tinggi pula nilai yang didapatkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Ahmad, Fauzi. (2004). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia

Anatomi, Faqih. (2007). *Pemekaran Daerah (Studi Kasus Tentang Persepsi Masyarakat Brebes Selatan Terhadap Rencana Pemekaran Kabupaten Brebes)*. (Skripsi). Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman.

Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

Barata, Atep. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media. Komputindo

Darmadi, Hamid. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: ALFABETA

Dwiyanto. (2001). *Reformasi Kinerja Birokrasi Publik Di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Fokusmedia. (2011). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Publik dan Catatan Sipil*. Jakarta

Gunawan. (2010). *Sosiologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta

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

<http://eprints.ums.ac.id/30648/11/NASKAH-PUBLIKASI.pdf>. Diakses pada tanggal 23 Januari 2016 pukul 19:10 WIB

<https://www.komisiinformasi.go.id/regulasi/view/uu-nomor-12-tahun-2008-1>. Diakses pada tanggal 16 September 2015 pukul 21.00 WIB

[http://hukum.unsrat.ac.id/pp/pp\\_129\\_2000.pdf](http://hukum.unsrat.ac.id/pp/pp_129_2000.pdf). Diakses pada tanggal 16 September 2015 pukul 20.30 WIB

<http://repository.uin-suska.ac.id/6241/3/BAB%20II.pdf> Di akses pada tanggal 15 Oktober 2015 pukul 18.30 WIB

[https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu\\_Tanda\\_Penduduk\\_elektronik](https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik). Diakses pada tanggal 4 Januari 2017 pukul 2100 WIB

<http://www.e-ktp.com> Diakses pada tanggal 3 Januari 2017 pukul 19.23 WIB

Peraturan Pemerintah No.78 Tahun 2007 Tentang Tata cara Pembentukan, Penghapusan dan Penggabungan daerah

Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar

Riduwan. (2011). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Robert Kreitner. 2003. *Karakteristik Pendidikan*. Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya

Sarwono. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Slameto. (2003). *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta

Sunaryo. (2004). *Beberapa Pemikiran tentang Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Media Sarana.

Sutedi, Adrian. (2010). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika

Sugiyono. (2012). *Model Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Tim

Tim Sinar Grafika, (2011). *Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan*, Jakarta: Sinar Grafika