

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK YANG ADA DI DESA PERSIAPAN TEBING BULANG TIMUR KABUPATEN MUSI BANYUASIN DITINJAU DARI JENJANG PENDIDIKAN

Mei Wita Opera Sesar, Umi Chotimah, Sri Artati Waluyati

FKIP, Universitas Sriwijaya

Email: Melatiutami95@yahoo.com

Abstrak. Pendekatan penelitian kuantitatif dan metode survey. Populasi berjumlah 253 orang dengan pengambilan sampel *proportioned stratified random sampling*, yaitu terdiri dari SD 81 orang, SMP 80 orang, SMA 80 orang dan Perguruan Tinggi 12 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi, angket dan wawancara. Penelitian menggunakan variabel bebas menggunakan tiga indikator pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, kesimpulannya persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada indikator pelayanan administrasi 82.0%, pelayanan barang 77.9% dan pelayanan jasa 66.0% dan Hasil analisis uji anova memperoleh signifikan .000 berarti <0.05 . keputusannya menerima H_a dan menolak H_o , dilanjutkan uji *Tukey* terlihat pada *output Homogeneous Subsets* bahwa setiap masyarakat jenjang pendidikan SD 70.10, SMP 72.10, SMA 77.54 dan Perguruan Tinggi 79.76. Artinya semakin tinggi tingkat pendidikan, maka semakin tinggi nilai didapatkan dan dapat dikatakan masyarakat memberikan persepsi terhadap pelayanan publik yang ada baik dalam pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa sudah berjalan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kabupaten Musi Banyuasin.

Kata-kata kunci: persepsi, masyarakat, pelayanan publik, jenjang pendidikan

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang terdiri dari banyak pulau yang menjadi satu kesatuan dari Sabang sampai Marauke dan terbagi menjadi banyak tingkatan-tingkatan daerah dan diperjelas pada Pasal 18 ayat 1 Undang-Undang Dasar Tahun 1945 mengatakan bahwa “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan Undang-Undang” (dalam Pustaka Sandro Jaya, : 58). Setiap wilayah bebas mengurus pemerintahannya sendiri dan menjalani otonomi seluas-luasnya yang

sudah diatur dalam Pasal 18 ayat 2, 5 dan 6 Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Setiap daerah bebas mengurus sendiri pemerintahannya begitupun dari pemerintahan yang rendah maupun tinggi, seperti halnya dari tingkat yang lebih rendah yaitu desa.

Suatu desa dapat dihapuskan ataupun dapat dilakukan pembentukan desa baru yang mana sesuai peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaa Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 4a menyatakan bahwa “pembentukan desa merupakan pemekaran dari 1 (satu) desa menjadi 2 (dua) desa atau lebih” (dalam Citra Umbara, 2014: 116). Adanya

pemekaran desa diharapkan memberikan banyak manfaat untuk masyarakat seperti pembangunan dapat merata serta pembangunan dapat lebih dikembangkan di desa persiapan tersebut. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (dalam Sinar Grafika, 2014: 4).

Sebelumnya peneliti melakukan observasi tanggal 10 Mei 2017 di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuasin. Peneliti melihat kondisi desa serta kantor Desa di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur dimana pada saat melihat situasi kantor desa tersebut telah dimanfaatkan dengan baik untuk pelayanan publik walaupun kantor desa tersebut masih kantor sederhana karena belum ada dana dikeluarkan oleh pemerintah dan peneliti juga melakukan wawancara kepada Pejabat Sementara (PJS) sekretaris desa dan didapatlah informasi yang mana Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuasin merupakan salah satu dari tiga desa persiapan yang akan dibentuk untuk menjadi desa baru sesuai dengan keputusan Bupati Musi Banyuasin dan untuk lebih jelasnya tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Keterangan Wilayah Pemekaran

No	Nama Desa	Luas Wilayah (KM ²)	Jumlah Dusun	Jumlah Penduduk dan Kepala Keluarga (KK)
1	Desa Persiapan Toman Baru Kecamatan Babat Toman	6	3	4.217 Jiwa dan 1.100 (KK)
2	Desa Persiapan Epil Barat Kecamatan Lais	60,23	4	4.151 Jiwa dan 967 (KK)
3	Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh	2,4	3	4.673 Jiwa dan 1.377 (KK)

(Sumber Data: Peraturan Bupati Musi

Banyuasin Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Pembentukan 3 (Tiga) Desa Persiapan Dalam Wilayah Kabupaten Musi Banyuasin, Tahun 2015)

Desa Persiapan Tebing Bulang Timur belum menjalankan pemerintahannya sendiri dikarenakan menurut Peraturan Pemerintah Republik

Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pada Pasal 11 menyatakan bahwa “Desa Persiapan dapat ditingkatkan statusnya menjadi Desa dalam jangka waktu 1 (satu) sampai 3 (tiga) Tahun sejak ditetapkan sebagai Desa Persiapan” (dalam Citra Umbara, 2014: 119). Seperti dijelaskan peraturan di atas bahwa suatu desa belum dapat dikatakan sebagai desa baru karena, harus menjadi Desa Persiapan terlebih dahulu dan terlebih dahulu harus melalui tahap verifikasi, apabila memenuhi persyaratan barulah dapat menjadi desa baru.

Dalam penelitian dimaksudkan untuk melihat apakah pendapat masyarakat terhadap salah satu dari persyaratan tersebut yaitu pelayanan publik sudah berjalan dengan yang diharapkan atau tidak berjalan dengan yang diharapkan dan untuk dapat melihat hal itu diperlukan adanya pendapat dari masyarakat. rumusan masalah pada penelitian ini bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur. Manfaat penelitian secara teoritis diharapkan mampu memperluas pengetahuan tentang Pelayanan Publik kepada masyarakat serta dapat memberikan kritikan dan saran kepada pemerintahan desa yang bertujuan untuk membangun Desa Persiapan Tebing Bulang Timur.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survey. Variabel pada penelitian ini ialah variabel

tunggal yaitu persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Desa Persiapan ditinjau dari jenjang pendidikan. Pada populasi dan sampel penelitian ini yaitu masyarakat Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuasin ditinjau dari jenjang pendidikan. Pada penentuan sampel menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* yang mana menurut Sugiyono (2016: 82) mengungkapkan teknik *proportionate stratified random sampling* ialah teknik pengambilan sampel yang mempunyai unsur tidak homogen serta berstrata profesional. Pada penelitian ini jumlah sampelnya yaitu 253 orang yang berstrata terbagi dari jumlah sampel SD 81 orang, SMP 80 orang, SMA 80 orang dan Perguruan Tinggi 12 orang.

Selanjutnya dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu dokumentasi, angket yang berbentuk skala *likert* dan wawancara yang bertujuan untuk memperkuat atau mendukung data yang sudah ada. Setelah data terkumpul menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti, barulah data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa uji normalitas data, uji homogenitas data dan uji anova. Pada uji normalitas data menggunakan uji *Shapiro-Wilk* dari program SPSS, uji homogenitas data menggunakan uji *Chi-Square* dengan signifikansi 5% ($\alpha = .05$) dan yang terakhir yaitu uji anova dan

dalam menguji hipotesis peneliti menggunakan uji tukey.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur. Kegiatan penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 19 Mei s.d 21 Juni dan angket di sebar kepada masyarakat di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuasin selama 12 hari.

Deskripsi Hasil Data Angket

Penelitian menggunakan angket berjumlah 54 item pernyataan. Sugiyono (2016: 305) mengemukakan untuk mengelolah data penelitian menggunakan pilihan sebagai berikut:

Tabel 2. Klasifikasi Pernyataan dan Skor Nilai

Jawaban	Pernyataan	Skor Positif	Skor Negatif
A	Sangat Setuju	4	1
B	Setuju	3	2
C	Tidak Setuju	2	3
D	Sangat Tidak Setuju	1	4

Untuk melihat kriteria interpretasi skor angket digunakan tabel berikut:

Tabel 3 Kriteria Interpretasi Skor Persentase

Skor Persentase	Kriteria
0% - 25%	Sangat Tidak Setuju
26% - 50%	Setuju
51% - 75%	Tidak Setuju
76% - 100%	Sangat Setuju

Panduan skor tertinggi dan pemberian skor ini menggunakan pendekatan *skala likert*. Adapun panduan penilaian dan skor adalah sebagai berikut:

- Jumlah skor tertinggi = Skor tertinggi x jumlah pernyataan
= 4 x 54
= 216 (100%)
- Jumlah skor terendah = Skor terendah x jumlah pernyataan
= 1 x 54
= 54 (54/216 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%

Perhitungan di atas didapatkan kriteria interpretasi skor persentase dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Kriteria Persepsi Berdasarkan Interpretasi Skor Persentase

Skor Persentase	Kriteria
$\geq 62,5$	Positif
$\leq 62,5$	Negatif

Kemudian cara pengukuran angket atau pengolahan data angket menggunakan persentase dengan rumus berikut (Ridwan, 2011:12):

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P =Jumlah persentase yang diperoleh

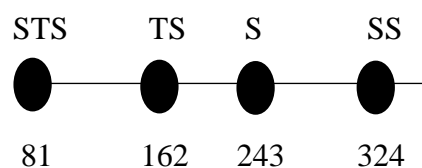
F =Frekuensi atau alternatif jawaban angket

N = Jumlah sampel dalam penelitian

Dalam penelitian ini angket yang digunakan terdiri dari 54 item pernyataan dan disebarakan kepada 253 orang responden dari empat tingkat pendidikan yang berbeda. Tingkat pendidikan SD 81 orang, tingkat pendidikan SMP 80 orang, tingkat pendidikan SMA 80 orang, tingkat pendidikan PT 12 orang. Adapun tujuan dari penyebaran angket ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuasin ditinjau dari jenjang pendidikan, yang diukur melalui tiga indikator yakni: Pelayanan Administratif (Sikap yang diberikan dan pelayanannya), Pelayanan Barang (Ketersediaan fasilitas barang yang digunakan serta kelayakannya), Pelayanan Jasa (Tersedia sarana dan prasarana serta kelayakan).

Rekapitulasi Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Jenjang Pendidikan SD

Sampel jenjang pendidikan Sekolah Dasar dalam penelitian ini berjumlah 81 orang. Sehingga memiliki skor tertinggi yaitu 324 dan skor terendah yaitu 81.



Untuk hasil angket jejang pendidikan SD dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5. Rata-rata Persepsi Masyarakat Desa Persiapan Tebing Bulang Timur terhadap Pelayanan Publik pada Jenjang SD

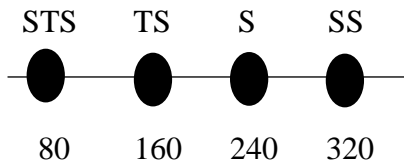
No	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelayanan Administrasi	255	78.8
2	Pelayanan Barang	242	74.6
3	Pelayanan Jasa	234	63.5
Jumlah Rata-Rata		239	72.3

(Sumber: Data primer diolah, Tahun 2018)

Berdasarkan tabel di atas disimpulkan tiga indikator diperoleh rata-rata persepsi masyarakat jenjang pendidikan SD memiliki persepsi positif menilai pelayanan publik memiliki persentase 72.3 kriteria nilai positif .

Rekapitulasi Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Jenjang Pendidikan SMP

Sampel jenjang pendidikan SMP pada penelitian berjumlah 80 orang. Sehingga memiliki skor tertinggi yaitu 320 dan skor terendah yaitu 80.



Untuk hasil angket jenjang pendidikan SMP dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 6. Rata-rata Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Jenjang SMP

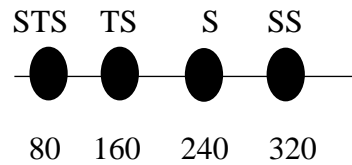
No	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelayanan Administrasi	257	80.3
2	Pelayanan Barang	238	74.4
3	Pelayanan Jasa	202	63.3
Jumlah Rata-Rata		232	72.2

(Sumber: Data primer diolah, Tahun 2018)

Berdasarkan tabel 6 disimpulkan tiga indikator diperoleh rata-rata persepsi masyarakat jenjang pendidikan SMP memiliki persepsi positif pelayanan publik persentase 72.2 dengan kriteria nilai positif.

Rekapitulasi Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Jenjang SMA

Sampel jenjang pendidikan SMA dalam penelitian ini berjumlah 80 orang. Sehingga memiliki skor tertinggi yaitu 320 dan skor terendah yaitu 80.



Untuk hasil angket jenjang pendidikan SMA dapat dilihat berikut ini:

Tabel 7 Rata-rata Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Jenjang SMA

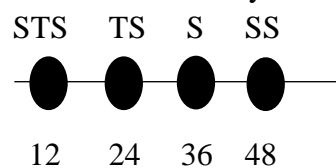
No	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelayanan Administrasi	261	81.6
2	Pelayanan Barang	239	74.8
3	Pelayanan Jasa	204	63.7
Jumlah Rata-Rata		235	73.4

(Sumber: Data primer diolah, Tahun 2018)

Berdasarkan tabel 7 disimpulkan dari tiga indikator diperoleh rata-rata persepsi jenjang pendidikan SMA memiliki persepsi positif menilai pelayanan publik persentase 73.4 kriteria nilai positif.

Rekapitulasi Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Jenjang Pendidikan Tinggi(PT)

Sampel jenjang pendidikan PT dalam penelitian ini berjumlah 12 orang. Sehingga memiliki skor tertinggi yaitu 48 dan skor terendah yaitu 12.



Tabel 8 Rata-rata Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Jenjang PT

No	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelayanan Administrasi	42	87.2
2	Pelayanan Barang	37	77.7
3	Pelayanan Jasa	35	73.5
Jumlah Rata-Rata		38	79.5

(Sumber: Data primer diolah, Tahun 2018)

Berdasarkan tabel 8 disimpulkan dari tiga indikator diperoleh rata-rata persepsi masyarakat jenjang PT memiliki persepsi positif menilai kebijakan pelayanan publik persentase 79.5 kriteria nilai positif.

Analisis Pengelolaan Data Berdasarkan Rumus Frekuensi Relatif

Setelah menghitung rekapitulasi data mulai dari rata-rata persepsi masyarakat Desa Persiapan Tebing Bulang Timur terhadap pelayanan publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuasin berdasarkan jenjang pendidikan. Maka selanjutnya diperoleh kesimpulan dari seluruh perhitungan. Untuk membuat kesimpulan dari perhitungan dalam penelitian ini peneliti menggunakan kriteria menginterpretasikan skor persentase menurut Ridwan (2011: 12) sebagai berikut:

Tabel. 9 Kriteria Interpretasi

Skor Persentase	
Skor Persentase	Kriteria
0% - 25%	Sangat Tidak Setuju
26% - 50%	Tidak Setuju
51% - 75%	Setuju
76% - 100%	Sangat Setuju

Untuk melihat kriteria persentase skor persepsi yang baik dan persepsi yang positif dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel.10 Kriteria Penilaian Skor Persentase

Skor Persentase	Kriteria
$\geq 62,5$	Positif
$\leq 62,5$	Negatif

Pemahaman persepsi diberikan orang terhadap objek diberi persepsi biasanya terhadap dua katagori dapat menyimpulkan seperti apa persepsi yang diberikan orang tersebut yaitu positif dan negatif. Penelitian ini menggunakan pedoman kriteria interpretasi skor persentasi $\geq 62,5\%$ termasuk kategori persepsi positif, sedangkan skor presentasi $\leq 62,5\%$ termasuk kategori persepsi negatif.

Berdasarkan hasil angket yang telah dihitung melalui rumus frekuensi relatif ($P=F/N \times 100\%$), disimpulkan rata-rata persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada jenjang pendidikan SD, SMP, SMA dan PT. Pelayanan publik mempunyai tiga indikator yaitu,

pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa berikut ini :

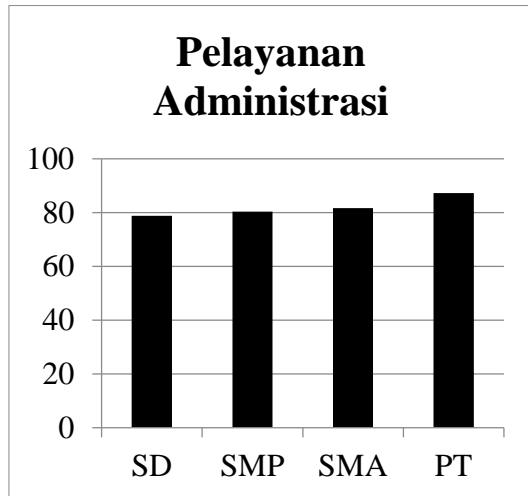


Diagram 1. Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Indikator Pelayanan Administrasi Jenjang SD, SMP, SMA, dan PT

Tabel. 11 Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Jenjang Pendidikan SD, SMP, SMA dan PT

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persepsi	Keterangan
1	SD	255	78.8	Positif
2	SMP	257	80.3	Positif
3	SMA	261	81.6	Positif
4	Perguruan Tinggi (PT)	42	87.2	Positif
Rata-rata		204	82.0	Positif

(Sumber: Data primer diolah, Tahun 2018)

Berdasarkan diagram 1 dan tabel 11 data keseluruhan pelayanan publik indikator pelayanan administrasi yaitu SD 78.8% berarti persepsi positif, SMP 80.3%

berarti persepsi positif, SMA 81.6% berarti persepsi positif dan PT 87.2% berarti persepsi positif dari semua didapat nilai 82.0% berarti persepsi positif. Selanjutnya penilaian persepsi indikator pelayanan barang berikut:

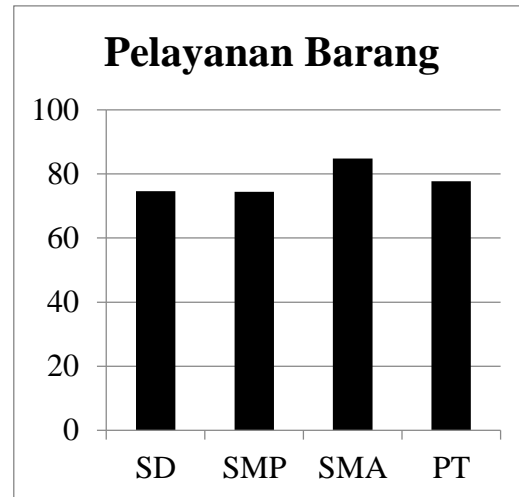


Diagram 2 Rata-rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Indikator Pelayanan Barang Jenjang SD, SMP, SMA PT.

Tabel 12. Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Indikator Pelayanan Barang Jenjang SD, SMP, SMA dan PT

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase	Keterangan
1	SD	242	74.6	Positif
2	SMP	238	74.4	Positif
3	SMA	239	84.8	Positif
4	Perguruan Tinggi (PT)	37	77.7	Positif
Rata-rata		189	77.9	Positif

(Sumber: Data primer diolah, Tahun 2018)

Berdasarkan diagram 2 dan tabel 12 data keseluruhan pelayanan publik pada indikator pelayanan barang yaitu pada SD 74.6% berarti persepsi positif, SMP 74.4% berarti persepsi positif, SMA 84.8% berarti persepsi positif dan PT 77.7% berarti persepsi positif dari semua didapat nilai 77.9% berarti persepsi positif. Selanjutnya penilaian persepsi indikator pelayanan jasa sebagai berikut:

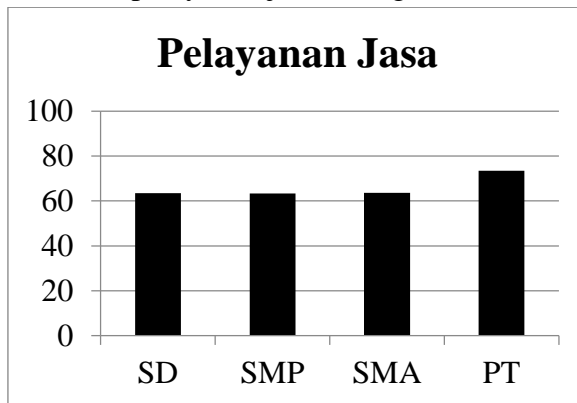


Diagram 4 Rata-rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Indikator Pelayanan Jasa Jenjang SD, SMP, SMA dan PT

Tabel 13 Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Indikator Pelayanan Jasa Jenjang SD, SMP, SMA dan PT

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Perse ntase	Keterangan
1	SD	206	63.5	Positif
2	SMP	202	63.3	Positif
3	SMA	204	63.7	Positif
4	Perguruan Tinggi (PT)	35	73.5	Positif
	Rata-rata	162	66.0	Positif

(Sumber: Data primer diolah, Tahun 2018)

Berdasarkan diagram 4 dan tabel 13 data keseluruhan dari pelayanan publik pada indikator pelayanan jasa yaitu dari SD 63.5% berarti persepsi positif, SMP

63.3% berarti persepsi positif, SMA 63.7% berarti persepsi positif dan PT 73.5% berarti persepsi positif dan jumlah 66.0% berarti persepsi positif. Selanjutnya kesimpulan keseluruhan hasil persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik tiga indikator jenjang SD, SMP, SMA dan PT sebagai berikut:

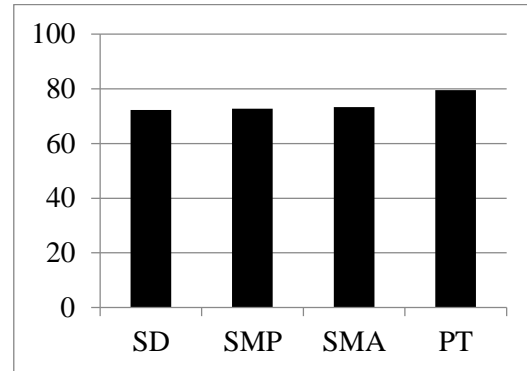


Diagram 5 Rata-rata Persepsi Terhadap Pelayanan Publik Pada Jenjang Pendidikan SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi (PT)

Tabel 14 Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Jenjang SD, SMP, SMA dan PT

No	Tingkat Pendidikan	Perse ntase	Keterangan
1	SD	72.3	Positif
2	SMP	72.7	Positif
3	SMA	73.4	Positif
4	Perguruan Tinggi (PT)	79.5	Positif

(Sumber: Data primer diolah, Tahun 2018)

Berdasarkan diagram 5 dan tabel 14 secara keseluruhan yaitu SD 72.3% (persepsi positif), SMP 72.7% (persepsi positif), SMA 73.4% (persepsi positif) dan PT 79.5% (persepsi positif). Berdasarkan

hasil persepsi pelayanan publik disimpulkan baik indikator pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa semua masyarakat pada SD, SMP, SMA dan PT memberikan persepsi positif, berarti masyarakat tersebut menilai pelayanan diberikan pemerintahan desa sudah sesuai harapan masyarakat dan juga disimpulkan semakin tinggi jenjang pendidikan maka persepsi diberikan akan semakin positif.

Deskripsi Hasil Data Wawancara

Wawancara dilakukan tanggal 1 s.d 6 juni 2018 kepada anggota Presidium Pemekaran Tim 9 Desa Persiapan. Wawancara menggunakan 9 pertanyaan secara berurutan kemudian peneliti merekam dan mencatat hasil wawancara tersebut dan menanyakan kembali jika dirasa belum jelas. Pertanyaan telah disesuaikan dengan tiga indikator mengenai persepsi masyarakat terhadap kebijakan pelayanan publik.

Keseluruhan jawaban dari informan mengenai pelayanan publik, *pertama* pelayanan administrasi, berdasarkan pertanyaan 1 pelayanan administrasi dalam pelayanannya masih kembali ke desa induk secara umum tetapi yang berhubungan pendataan penduduk sudah di desa persiapan dan secara keseluruhan menyatakan pada pelayanan administrasi pelayanan sudah berjalan dengan baik dan lancar. Pertanyaan 2 dalam ketepatan waktu pelaksanaan administrasi tergantung proses kegiatan masyarakat, mau dipercepat bisa cepat mau diperlambat bisa lambat dan secara keseluruhan menyatakan dalam ketepatan waktu pada pelaksanaan administrasi

sudah cukup baik dan sudah sesuai waktu yang telah ditentukan. Pertanyaan 3 pelaksanaan pelayanan berjalan baik dan sesuai harapan masyarakat.

Selanjutnya *kedua* pelayanan barang, berdasarkan pertanyaan 4 belum begitu adanya pelayanan barang hanya saja waktu sebelum pemekaran masuk ke desa induk sudah pemekaran masuk ke desa persiapan dan secara keseluruhan menyatakan pada pelayanan barang sudah berjalan baik, lancar dan memuaskan masyarakat. Pertanyaan 5 dalam kelengkapan ketersediaan fasilitas barang masih belum begitu lengkap dan masih banyak perlu perbaikan karena masih persiapan menuju definitif dan secara keseluruhan menyatakan bahwa pada ketersediaan fasilitas barang sudah cukup lengkap seperti adanya PDAM, masjid dan lampu jalan, hanya saja fasilitas kantor kepala desa belum begitu lengkap. pertanyaan 6 pelaksanaan pelayanan barang baik, lancar dan sesuai harapan masyarakat.

Kemudian *ketiga* pelayanan jasa, berdasarkan pertanyaan 7 pelaksanaan pelayanan jasa diberikan berjalan sesuai dengan seharusnya serta sudah berjalan baik, lancar dan memuaskan masyarakat. Pertanyaan 8 kelengkapan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan jasa cukup lengkap karena sebelum pemekaran di wilayah desa induk setelah pemekaran masuk ke desa persiapan seperti, adanya SD dan SMA dan adanya program puskesmas pembantu serta pada kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan jasa sudah lengkap terutama dalam pendidikan hanya saja dalam kesehatan masih belum lengkap masih ke desa induk. Pertanyaan 9 pelaksanaan

pelayanan jasa cukup seperti adanya buku gratis untuk peserta didik dan terlaksana golongan miskin bebas biaya dan secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan jasa sudah baik, lancar dan sesuai harapan masyarakat.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan Analysis of varian (Anova)

Berdasarkan *Analysis of varian* (Anova) menguji perbedaan mean (rata-rata) data lebih dari 2 kelompok. Penelitian menggunakan anova satu arah (*One way Anova*), menggunakan cara nilai signifikansi pada sig. dibandingkan nilai signifikansi SPSS dengan nilai signifikansi 0.05. untuk menguji Anova dengan nilai probabilitas tercantum pada kolom sig >0.05 maka H₀ diterima. Apabila probabilitas < 0.05 maka H₀ ditolak. Diperjelas tabel berikut:

Tabel 15 Uji Anova

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	632,085	3	210,695	9,202	,000
Within Groups	28526,511	250	118,367		
Total	29158,596	253			

(Sumber: Data primer diolah, Tahun 2018)

Berdasarkan uji Anova nilai signifikansi 0.000 berarti <0.05, hal ini terdapat perbedaan persepsi yang signifikan antara jenjang pendidikan pada masyarakat di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuasin terhadap

pelayanan publik yang ada di desa persiapan dengan keputusan diambil menerima H_a dan menolak H₀ berarti terdapat perbedaan persepsi yang signifikan antara jenjang pendidikan masyarakat di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuasin terhadap pelayanan publik yang ada di desa persiapan karena H_a diterima dan menolak H₀ pada uji Anova. Selanjutnya dilakukan uji lanjutan dengan menggunakan metode Tukey.

Hasil *Output Post Hoc Tests* pada uji tukey digunakan untuk mengetahui variabel mana memiliki perbedaan signifikan, menganalisisnya dengan melihat ada tidaknya tanda * pada kolom *Mean Defference* atau melihat nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi < 0.05, menunjukkan adanya perbedaan tabel berikut:

Tabel 16. Uji Tukey Pada Output Post Hoc Tests

Multiple Comparisons
Dependent Variable : Jenjang pendidikan

	(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
Tukey	SD	SMP	-2,24691*	2,50442	,008
		HS	-1,49398*	2,52022	,001
	SMP	SD	2,24691*	2,50442	,008
		SM	,75293*	2,52022	,006
	A	PT	-4,32407*	4,92996	,052
		SD	6,57099*	4,92996	,000

SM	SD	1,49398*	2,52022	,00
A				1
	SMP	-,75293*	2,52022	,00
				2
	PT	-	4,93800	,00
		5,07700*		5
PT	SD	6,57099*	4,92996	,00
				0
	SMP	4,32407*	4,92996	,00
				6
	SM	5,07700*	4,93800	,04
A				2

*. *The mean difference is significant at the 0.05 level.*

Berdasarkan tabel di atas terlihat kombinasi nilai signifikansi < 0.05 berarti antara jenjang pendidikan masyarakat mempengaruhi dan *output post hoc tests* digunakan mencari variabel mempunyai perbedaan mean maka *homogeneous subsets* digunakan mengetahui sampel atau variabel mempunyai perbedaan tidak terlalu signifikan. Hasil uji Tukey *output homogeneous subsets* sebagai berikut:

Tabel 16 Homogeneous Subsets Tukey HSD^{a,b}

Jenjang Pendidikan	n	N	Subset for alpha = 0.05			
			1	2	3	4
SD		81	70,1023			
SMP		80		72,1078		
SMA		80			77,5431	
PT		12				79,7657
Sig.			,292	1,000	,891	1,000

Means for groups in homogeneous subsets are displayed. Uses Harmonic Mean Sample Size = 51,506.

Berdasarkan tabel 16 nilai kolom *subset* berbeda, SD 70.1023, SMP 72.1078, SMA 77.5431 dan Perguruan Tinggi (PT) 79.7657. Menunjukkan bahwa semakin tinggi jenjang pendidikan maka persentase diperoleh semakin besar, artinya akan semakin positif persepsi yang diberikan oleh masyarakat.

Keseluruhan Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil angket disimpulkan rata-rata persepsi pelayanan publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur jenjang pendidikan SD, SMP, SMA, dan PT yang mana pelayanan publik mempunyai tiga indikator yaitu: pembahasan *pertama* kesimpulan persepsi terhadap pelayanan publik pada indikator pelayanan administrasi dan menjadi total ukur peneliti 16 pernyataan didapatkan hasil yaitu SD 78.8% (persepsi positif), SMP 80.3% (persepsi positif), SMA 81.6% (persepsi positif) dan PT 87.2% (persepsi positif) dari semua jumlah 82.0% berarti persepsi positif, sehingga kesimpulannya persepsi masyarakat pada pelayanan administrasi diberikan pemerintahan desa sudah sesuai harapan masyarakat desa.

Pembahasan *kedua* kesimpulan persepsi terhadap pelayanan publik pada indikator pelayanan barang dan yang menjadi total ukur peneliti 21 pernyataan didapatkan hasil yaitu SD 74.6% (persepsi positif), SMP 74.4% (persepsi positif), SMA 84.8% (persepsi positif) dan PT 77.7% (persepsi positif) dari semua jumlah 77.9% berarti persepsi positif, sehingga kesimpulannya persepsi pada

pelayanan barang diberikan pemerintahan desa sudah sesuai harapan masyarakat.

Pembahasan ketiga kesimpulan persepsi terhadap pelayanan publik pada indikator pelayanan jasa dan yang menjadi tolak ukur peneliti 17 pernyataan didapatkan hasil yaitu SD 63.5% (persepsi positif), SMP 63.3% (persepsi positif), SMA 63.7% (persepsi positif) dan PT 73.5% (persepsi positif) dari semua jumlah 66.0% berarti persepsi positif, sehingga kesimpulannya persepsi masyarakat pada pelayanan jasa oleh pemerintahan desa sesuai harapan masyarakat.

Selanjutnya kesimpulan keseluruhan hasil persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada indikator pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa dengan tolak ukur peneliti 54 item pernyataan diperoleh data yaitu SD 72.3% (persepsi positif), SMP 72.7% (persepsi positif), SMA 73.4% (persepsi positif) dan PT 79.5% (persepsi positif) serta berdasarkan hasil uraian juga disimpulkan pelayanan publik diberikan pada indikator pelayanan administrasi 82.0%, pelayanan barang 77.9% dan pelayanan jasa 66.0% berarti semua masyarakat pada jenjang pendidikan SD, SMP, SMA dan PT memberikan persepsi positif, diambil kesimpulan masyarakat tersebut telah menilai pelayanan diberikan pemerintahan sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur dan juga diambil kesimpulan semakin tinggi jenjang pendidikan maka persepsi diberikan akan semakin positif.

Berdasarkan uji Anova *output SPSS* dengan nilai signifikan 0.000 berarti < 0.05 , menunjukkan bahwa terdapat

perbedaan persepsi yang signifikan antara jenjang pendidikan pada masyarakat di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuwasin dalam memberikan persepsi terhadap pelayanan publik yang ada di desa persiapan. Dengan demikian disimpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi yang signifikan antara jenjang pendidikan masyarakat di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuwasin dalam memberikan persepsi terhadap pelayanan publik yang ada di desa persiapan. Kemudian uji Tukey untuk mengetahui sampel atau variabel yang mempunyai perbedaan nilai yang signifikan, dalam melihat perbedaan nilai dilihat pada *output Homogeneous Subsetsn* dan terlihat bahwa setiap jenjang pendidikan memiliki nilai berbeda. Pada jenjang pendidikan SD 70.10, SMP 72.10, SMA 77.58 dan PT 79.76.

Individu memiliki pengetahuan dan pendidikan tinggi akan dapat memilih dan memahami sesuatu yang diterima melalui alat indera dengan baik dan benar tentang apa yang diterima atau diserap olehnya dan penelitian ini sejalan pendapat Mar'at (1981: 12) yaitu pendidikan dimiliki oleh seseorang mempunyai pengaruh cukup besar terhadap persepsi yang dia berikan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin baik persepsi terhadap objek. Menurut Kreitner (2003: 9) semakin tinggi pendidikan seseorang akan mempengaruhi pola pikir akan berdampak pada tingkat kepuasan karena semakin tinggi pendidikan seseorang akan semakin baik persepsi

akan diberikan terhadap objek. Semakin baik seseorang mengenal sesuatu maka semakin baik pula persepsi atau penilaian yang akan mereka berikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa jenjang pendidikan seseorang dapat mempengaruhi pemberian persepsi dari seseorang tersebut.

Selanjutnya dari hasil analisis data wawancara untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik *pertama* indikator pelayanan administrasi, dalam pelayanannya masih kembali ke desa induk secara umum tetapi yang berhubungan pendataan penduduk sudah di desa persiapan dan secara keseluruhan menyatakan bahwa pada pelayanan administrasi pelayanan sudah berjalan baik dan lancar serta dalam ketepatan waktu pada pelaksanaan administrasi tergantung proses kegiatan masyarakat, mau dipercepat bisa cepat mau diperlambat bisa lambat dan secara keseluruhan menyatakan bahwa dalam ketepatan waktu sudah cukup baik dan sudah sesuai waktu yang telah ditentukan serta pada keseluruhan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi sudah berjalan baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur.

Selanjutnya *kedua* pelayanan barang, belum begitu adanya pelayanan barang hanya saja waktu sebelum pemekaran masuk ke desa induk sudah pemekaran masuk desa persiapan dan secara keseluruhan menyatakan pada pelayanan barang pelayanan berjalan baik, lancar dan memuaskan masyarakat serta kelengkapan ketersediaan fasilitas barang masih belum begitu lengkap dan masih banyak perlu perbaikan karena masih

persiapan menuju definitif dan secara keseluruhan menyatakan bahwa pada ketersediaan fasilitas barang sudah cukup lengkap seperti adanya PDAM, masjid dan lampu jalan, hanya saja fasilitas dalam kantor kepala desa belum begitu lengkap serta masyarakat berpendapat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan barang sudah berjalan baik, lancar dan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Kemudian *ketiga* pelayanan jasa, pelaksanaan pelayanan sudah berjalan sesuai seharusnya serta sudah berjalan baik, lancar dan memuaskan masyarakat serta dalam kelengkapan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan jasa cukup lengkap karena sebelum pemekaran di wilayah desa induk setelah pemekaran masuk ke desa persiapan seperti, adanya SD dan SMA dan adanya program puskesmas pembantu serta pada kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan jasa sudah lengkap terutama dalam pendidikan hanya saja dalam kesehatan masih belum lengkap masih ke desa induk serta pelaksanaan pelayanan jasa sudah cukup seperti adanya buku gratis untuk peserta didik dan terlaksana golongan miskin bebas biaya dan secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan jasa sudah berjalan baik, lancar dan sesuai harapan masyarakat Desa Persiapan Tebing Bulang Timur.

Dari keseluruhan analisis data menunjukkan persepsi masyarakat jenjang pendidikan SD, SMP, SMA dan PT dalam menilai pelayanan publik pada pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa masyarakat memberikan persepsi positif, karena setiap jenjang pendidikan mempunyai rata-rata persepsi

signifikan diatas nilai $\geq 62,5$ dengan nilai diatas $\geq 62,5$ berarti mempunyai kriteria positif sesuai dengan nilai kriteria persepsi berdasarkan interpretasi skor persentase dan persepsi diberikan mempunyai peningkatan signifikan baik jenjang pendidikan SD, SMP, SMA dan PT berarti semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin positif persepsi diberikan masyarakat serta disimpulkan bahwa penilaian masyarakat mengenai pelayanan publik (pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa) diberikan pemerintahan desa sudah berjalan baik dan sesuai yang diharapkan masyarakat Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuasin.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada indikator pelayanan administrasi 82.0%, pelayanan barang 77.9% dan pelayanan jasa 66.0% semua persepsi diatas $\geq 62,5\%$ termasuk kategori persepsi positif, pada pelayanan publik berarti masyarakat jenjang pendidikan SD, SMP, SMA dan PT memberikan persepsi positif serta diperkuat hasil analisis uji anova signifikan .000 berarti < 0.05 . Menunjukkan keputusan diambil adalah menerima H_a dan menolak H_0 , dilanjutkan uji *Tukey* terlihat pada *output Homogeneous Subsets* setiap pendidikan masyarakat memiliki nilai berbeda. Jenjang pendidikan SD 70.10, SMP 72.10, SMA 77.54 dan PT 79.76. Artinya semakin tinggi tingkat

pendidikan, maka semakin tinggi pula nilai didapatkan dan dikatakan bahwa masyarakat di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur memberikan persepsi terhadap pelayanan publik baik dalam pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa diberikan pemerintahan desa sudah berjalan baik dan sesuai yang diharapkan masyarakat di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka peneliti menyarankan kepada beberapa pihak terkait dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Bagi Masyarakat Desa Persiapan Tebing Bulang Timur

Penelitian ditujukan bagi masyarakat Desa Persiapan Tebing Bulang Timur diharapkan masyarakat dapat meningkatkan pemahaman tentang pelayanan publik dan diharapkan masyarakat berperan serta untuk mengawasi dan menilai pelayanan diberikan pemerintahan Desa baik pada pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa diberikan serta apakah pelayanan tersebut sudah berjalan sesuai standar layanan seharusnya dan diharapkan dapat memberikan saran kepada pemerintahan desa apabila pelayanan yang diberikan masih belum sesuai harapan masyarakat Desa Persiapan Tebing Bulang Timur.

Bagi Pemerintahan Desa Persiapan Tebing Bulang Timur

Penelitian ditujukan kepada pemerintahan Desa Persiapan Tebing

Bulang Timur agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat baik pada pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa yang diberikan pemerintahan desa kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik yang seharusnya serta pemerintahan desa diharapkan bersifat terbuka dan selalu siap dalam menanggapi dengan serius apabila ada keluhan ataupun masukan dari masyarakat bertujuan untuk membangun desa persiapan.

Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dimasa yang akan datang dapat digunakan sebagaimana mestinya, baik sebagai salah satu sumber data untuk penelitian selanjutnya yang penelitiannya hampir sama dengan penelitian ini dan akan dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan faktor lainnya, variabel yang berbeda, tempat yang berbeda, desain lebih tepat dan berhubungan masalah hukum serta distribusi kepada masyarakat dan pemerintah pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal. (2016). *Evaluasi Pembelajaran Prinsip Teknik dan Prosedur*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. (2014). *Prosedur Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. (2017). *Pengantar Psikologi Intelligensi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Citra Umbara. (2014). *Undang-Undang R.I. Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa & Peraturan Pemerintahan R.I. Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa*. Bandung: Citra Umbara.

Harahap, Sella Ayu Wandira., (2016). *Dampak Pemekaran Desa Dalam Pembangunan Infrastruktur (Studi Kasus Pada Desa Penampaan Uken Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues)*. Skripsi, Medan: FISIP USU. <http://www.ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/161>. (Di akses pada tanggal 22 Mei 2011 pukul 13:29 WIB)

Koentjaraningrat. (2009). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Kreitner. (2013). *Karakteristik Pendidikan*. Jakarta: PT. Dunia Pustaka Jaya.

Mar'at. (1981). *Sikap Manusia Menerima Perubahan Serta Pengukurannya*. Jakarta: Galia Indonesia

Mamahit, Elvike Dian., (2015). *Kebijakan Pemekaran Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Studi di Desa Sawang Utara Kecamatan Molonguane Kabupaten Talaud*. *Jurnal Ekonomi*, (Vol 1, No4):1-16.

([http://id.portalgaruda.org/?ref=bro](http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&articl)
[wse&mod=viewarticle&articl](http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&articl))

- e=316257) (Di akses pada tanggal 30 September 2017 pukul 20:59 WIB)
- Mulyana, Deddy. (2010). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari, & Mimi Martini. (2005). *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nopes, Tami., (2017). Persepsi Masyarakat Kelurahan Talang Ubi Utara Terhadap Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP Pasca Pemekarann Daerah Kabupaten PALI. *Skripsi*, Palembang: FKIP Unsri.
- Pasolong, Harbani. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Pembentukan 3 (Tiga) Desa Persiapan Dalam Wilayah Kabupaten Musi Banyuasin.
- Pustaka Sandro Jaya. *UUD 1945 & Amandemen*. Jakarta: Pustaka Sandro Jaya.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan. (2011). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen P, & Timothy A.Judge. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, Sarlito W. (2017). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Setiadi, & Elly Dkk. (2006). *Ilmu Sosial & Budaya Dasar*. Bandung: Kencana.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinar Grafika. (2014). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sinar Grafika. (2016) *Undang-Undang R.I. Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tirtarahardja, Umar, & La Sulo. (2008). *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Universitas Sriwijaya. (2017). *Buku Pedoman Universitas Sriwijaya*. Indralaya: Unsri.
- Walgito, Bimo. (2003). *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Andi.