

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

SKRIPSI

Oleh:

Mei Wita Opera Sesar

Nomor Induk Mahasiswa 06051381419055

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2018

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

SKRIPSI

Oleh

Mei Wita Opera Sesar

NIM: 06051381419055

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Mengesahkan :

Pembimbing 1,

**Dr. Hj. Umi Chotimah, M.Pd
NIP. 196312211989112001**

Pembimbing 2,

**Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si
NIP. 196911151994012001**

Mengetahui :

Ketua Jurusan IPS,

**Dr. Farida, M.Si
NIP. 196009271987032002**

Ketua Program Studi PPKn,

**Kurnisar, S.Pd., M.H
NIP. 197603052002121011**

PRAKATA

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi PPKn FKIP UNSRI.

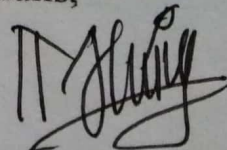
Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing Ibu Dr. Hj. Umi Chotimah, M.Pd., dan Ibu Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si., sebagai pembimbing atas penulisan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Sofendi, M.A., Ph.D., Dekan FKIP Unsri, Ibu Dr. Farida, M.Si., Ketua Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial, Bapak Kurnisar, S.Pd, M.H., Ketua Program Studi PPKn yang telah memberikan kemudahan pengurusan administrasi selama penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh dosen Program Studi PPKn atas segala ilmu, Bapak Drs. Alfiandra, M.Si., Bapak Emil El Faisal M.Si., Bapak Kurnisar, S.Pd., M.H., Bapak Sulkipani, S.Pd., M.Pd, Ibu Husnul Fatihah, S.Pd., M.Pd, Bapak Edwin Nurdiansyah, S.Pd., M.Pd, Ibu Puspa Dianti, S.Pd., M.Pd dan Ibu Camelia, S.Pd., M.Pd atas pengetahuan serta nasehat yang telah diberikan, semoga dapat penulis amalkan.

Lebih lanjut penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh masyarakat di Persiapan Tebing Bulang Timur dan Ibu Zahara kepala Desa Persiapan Tebing Bulang Timur yang telah memberikan izin penelitian dan kemudahan dalam pengambilan data sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pembelajaran bidang studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan.

Palembang, Oktober 2018

Penulis,



Mei Wita Opera Sesar

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Secara Teoritis	6
1.4.2 Secara Praktis	6
1.4.2.1 Bagi Peneliti	6
1.4.2.2 Bagi Masyarakat	6
1.4.2.3 Bagi Pemerintahan Desa	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Persepsi masyarakat	7
2.1.1 Pengertian Persepsi masyarakat	7
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi	9
2.1.3 Sifat yang menjadi prinsip Persepsi	10
2.2 Pemekaran Desa	11
2.2.1 Pengertian pemekaran desa	11
2.2.2 Syarat-syarat pemekaran desa	12
2.3 Pelayanan Publik	14
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	14
2.3.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	16
2.3.3 Asas-asas Pelayanan Publik	17
2.3.4 Ruang lingkup Pelayanan Publik	18

2.4 Pendidikan.....	20
2.4.1 Pengertian Pendidikan	20
2.4.2 Jalur Pendidikan.....	21
2.4.3 Jenjang Pendidikan	21
2.4.4 Jenis Pendidikan.....	22
2.5 Kerangka Berpikir.....	23
2.6 Alur Penelitian	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Variabel Penelitian.....	26
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.3.1 Populasi Penelitian.....	30
3.3.2 Sampel Penelitian	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.1 Dokumentasi	33
3.4.2 Kuesioner (angket).....	33
3.4.3 Wawancara.....	34
3.5 Uji Persyaratan Intrumen	35
3.5.1 Uji Validitas.....	36
3.5.2 Uji Reliabilitas	36
3.6 Uji Persyaratan Analisis Data	36
3.6.1 Uji Normalitas Data	36
3.6.2 Uji Homogenitas Data.....	37
3.6.3 Uji Anova.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Deskripsi Pelaksanaan Penelitian	38
4.2 Deskripsi Data Hasil Penelitian	39
4.2.1 Daftar Sumber Daya yang ada di Desa Tebing Bulang	40
4.2.1.1 Deftar Sumber Daya Alam Desa Tebing Bulang.....	40
4.2.1.2 Deftar Sumber Daya Manusia Desa Tebing Bulang.....	40
4.2.1.3 Deftar Sumber Daya Pembangunan Desa Tebing Bulang ...	41
4.2.1.4 Deftar Sumber Daya Sosial Budaya Desa Tebing Bulang....	42
4.3 Deskripsi Data Hasil Dokumentasi.....	42
4.3.1 Gambaran Umum Desa Persiapan Tebing Bulang Timur	43
4.3.1.1 Jumlah Penduduk Desa Persiapan Tebing Bulang Timur	43
4.3.1.2 Keadaan Fisik Desa Persiapan Tebing Bulang Timur	44
4.3.1.3 Mata Pencaharian Desa Persiapan Tebing Bulang Timur	45
4.3.1.4 Pendidikan Peduduk Desa Persiapan Tebing Bulang Timur	45

4.3.2 Deskripsi Data Hasil Angket	45
4.2.3.1 Deskripsi Hasil Data Angket	46
4.3.3 Deskripsi Data Wawancara	76
4.3.3.1 Deskripsi Hasil Wawancara	77
4.4 Analisis Data Hasil Penelitian	84
4.4.1 Analisis Data Hasil Dokumentasi	84
4.4.2 Analisis Data Angket	85
4.4.2.1 Rekapitulasi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur jenjang pendidikan Sekolah Dasar (SD)	85
4.4.2.2 Rekapitulasi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)	90
4.4.2.3 Rekapitulasi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA)	95
4.4.2.4 Rekapitulasi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur jenjang pendidikan Perguruan Tinggi (PT)	100
4.4.2.5 Analisis pengolahan data berdasarkan frekuensi relatif	103
4.4.3 Analisis Data Wawancara	112
4.4.3.1 Reduksi Data	114
4.4.3.2 Penyajian Data	114
4.4.3.3 Verifikasi Data/Kesimpulan	116
4.5 Pengujian Persyaratan Instrumen	118
4.5.1 Uji Validitas	118
4.5.2 Uji Reliabilitas	122
4.6 Uji Analisis Data	122
4.6.1 Uji Normalitas Data	122
4.6.2 Uji Homogenitas Data	123
4.6.3 Uji Anova	123
4.6.4 Uji Tukey (Uji Lanjutan Anova)	124
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	126
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	138
5.1 Simpulan	138
5.2 Saran	138
5.2.1 Bagi Masyarakat Desa	139
5.2.2 Bagi Pemerintahan Desa	139
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	139

DAFTAR PUSTAKA..... 140

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keterangan Wilayah Pemekaran.....	4
Tabel 1.2 Tata Letak Desa	5
Tabel 3.1 Persepsi Terhadap Pelayanan Publik	28
Tabel 3.2 Populasi Penelitian.....	31
Tabel 3.3 Sampel Penelitian	32
Tabel 3.4 Klasifikasi Pernyataan dan Skor Nilai	34
Tabel 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	39
Tabel 4.2 Sumber Daya Alam Desa Tebing Bulang.....	40
Tabel 4.3 Sumber Daya Manusia Desa Tebing Bulang.....	40
Tabel 4.4 Sumber Daya Pembangunan Desa Tebing Bulang	41
Tabel 4.5 Sumber Daya Sosial Budaya Desa Tebing Bulang.....	42
Tabel 4.6 Tata Letak Desa Persiapan Tebing Bulang Timur.....	43
Tabel 4.7 Jumlah Penduduk Desa Persiapan Tebing Bulang Timur	44
Tabel 4.8 Keadaan Fisik Desa Persiapan Tebing Bulang Timur	44
Tabel 4.9 Mata Pencaharian Desa Persiapan Tebing Bulang Timur	45
Tabel 4.10 Klasifikasi Pernyataan dan Skor Nilai	46
Tabel 4.11 Kriteria Interpretasi Skor Persentase.....	46
Tabel 4.12 Kriteria Persepsi Interpretasi Skor Persentase	47
Tabel 4.13 Pegawai pemerintahan desa selalu siap membantu masyarakat dalam mengurus pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu.....	48
Tabel 4.14 Pegawai pemerintahan desa tidak membedakan sosial ekonomi masyarakat dalam pengurusan pembuatan Surat Keterangan Tidak mampu.....	49
Tabel 4.15 Pelayanan pembuatan pengurusan Surat Keterangan tidak mampu tidak dipersulit oleh pegawai pemerintahan desa	49
Tabel 4.16 Pelayanan pembuatan Surat Keterangan tidak mampu dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.....	50
Tabel 4.17 Pegawai pemerintahan desa selalu siap membantu masyarakat mengurus pembuatan KK ke CAPIL	50

Tabel 4.18 Pegawai pemerintahan desa tidak membedakan sosial ekonomi masyarakat dalam mengurus pembuatan KK ke CAPIL	51
Tabel 4.19 Pelayanan mengurus pembuatan perlengkapan KK ke CAPIL tidak dipersulit oleh pegawai pemerintahan desa.....	52
Tabel 4.20 Pelayanan mengurus pembuatan perlengkapan KK ke CAPIL dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.....	52
Tabel 4.21 Pegawai pemerintahan desa selalu siap membantu masyarakat dalam mengurus pembuatan SPH atas tanah	53
Tabel 4.22 Pegawai pemerintahan desa tidak membedakan sosial ekonomi masyarakat dalam pembuatan SPH atas tanah.....	53
Tabel 4.23 Pelayanan pembuatan SPH atas tanah tidak dipersulit oleh pegawai pemerintahan desa	54
Tabel 4.24 Pelayanan pembuatan SPH atas tanah dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	55
Tabel 4.25 Pegawai pemerintahan desa selalu siap membantu masyarakat dalam mengurus pembuatan PBAK.....	55
Tabel 4.26 Pegawai pemerintahan desa tidak membedakan sosial ekonomi masyarakat dalam pembuatan PBAK	56
Tabel 4.27 Pelayanan pembuatan PBAK tidak dipersulit oleh pegawai pemerintahan desa.....	56
Tabel 4.28 Pelayanan pembuatan PBAK dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.....	57
Tabel 4.29 Adanya kantor kepala desa di desa persiapan.....	57
Tabel 4.30 Bangunan kantor kepala desa masih layak	58
Tabel 4.31 Adanya lemari didalam kantor desa untuk penyimpanan Dokumen.....	58
Tabel 4.32 Adanya meubel didalam ruangan kantor desa	59
Tabel 4.33 Adanya kursi diruang tunggu kantor desa	59
Tabel 4.34 Adanya monografi desa didalam kantor desa persiapan.....	60
Tabel 4.35 Adanya toilet didalam kantor kepala desa	60
Tabel 4.36 Adanya komputer didalam kantor desa untuk membantu pelayanan kepada masyarakat.....	61
Tabel 4.37 Adanya PDAM di Desa Persiapan.....	61
Tabel 4.38 Bangunan PDAM di desa masih layak	62
Tabel 4.39 Adanya loket pembayaran di PDAM.....	62
Tabel 4.40 Air hasil PDAM kualitasnya bersih.....	63

Tabel 4.41 Air hasil PDAM tersalur secara merata kerumah-rumah setiap masyarakat	63
Tabel 4.42 Adanya masjid di desa persiapan.....	64
Tabel 4.43 Bangunan masjid di desa persiapan masih layak.....	64
Tabel 4.44 Adanya tempat wudhu wanita di masjid.....	65
Tabel 4.45 Adanya tempat wudhu pria di masjid	65
Tabel 4.46 Ruang masjid terasa dingin dengan adanya kipas angin.....	66
Tabel 4.47 Adanya lampu jalan di desa persiapan.....	66
Tabel 4.48 Dipasang lampu jalan di setiap jalan dilewati masyarakat di desa	67
Tabel 4.49 Lampu jalan yang dipasang di jalan semuanya berfungsi menerangi jalan.....	67
Tabel 4.50 Adanya bangunan PKBM di desa.....	68
Tabel 4.51 Bangunan PKBM di desa masih layak	68
Tabel 4.52 Program kelompok belajar paket A dilakukan secara berkesinambungan	69
Tabel 4.53 Program kelompok belajar paket B dilakukan secara berkesinambungan	69
Tabel 4.54 Program kelompok belajar paket C dilakukan secara berkesinambungan	70
Tabel 4.55 Adanya bangunan kesehatan posyandu desa	70
Tabel 4.56 Bangunan Posyandu di desa masih layak	71
Tabel 4.57 Adanya bangunan pendidikan sekolah formal tingkat PAUD.....	71
Tabel 4.58 Bangunan pendidikan sekolah formal tingkat PAUD masih layak	72
Tabel 4.59 Adanya bangunan pendidikan sekolah formal tingkat TK	72
Tabel 4.60 Bangunan pendidikan sekolah formal tingkat TK masih layak.....	73
Tabel 4.61 Adanya bangunan pendidikan sekolah formal tingkat SD.....	73
Tabel 4.62 Bangunan pendidikan sekolah formal tingkat SD masih layak	74
Tabel 4.63 Adanya bangunan pendidikan sekolah formal tingkat SMP.....	74
Tabel 4.64 Bangunan pendidikan sekolah formal tingkat SMP masih layak ...	75
Tabel 4.65 Adanya bangunan pendidikan sekolah formal tingkat SMA.....	75
Tabel 4.66 Bangunan pendidikan sekolah formal tingkat SMA masih layak...	76
Tabel 4.67 Rekapitulasi hasil wawancara informan	77
Tabel 4.68 Indikator pelayanan administrasi (sikap yang diberikan dan pelayanannya)	86

Tabel 4.69 Indikator pelayanan barang (Ketersediaan fasilitas barang yang digunakan).....	87
Tabel 4.70 Indikator pelayanan jasa (Tersedia sarana dan prasarana serta kelayakan).....	88
Tabel 4.71 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 Jenjang Pendidikan Sekolah Dasar.....	90
Tabel 4.72 Indikator pelayanan administrasi (sikap yang diberikan dan pelayanannya).....	91
Tabel 4.73 Indikator pelayanan barang (Ketersediaan fasilitas barang yang digunakan).....	92
Tabel 4.74 Indikator pelayanan jasa (Tersedia sarana dan prasarana serta kelayakan).....	93
Tabel 4.75 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 Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Pertama.....	95
Tabel 4.76 Indikator pelayanan administrasi (sikap yang diberikan dan pelayanannya).....	96
Tabel 4.77 Indikator pelayanan barang (Ketersediaan fasilitas barang yang digunakan).....	97
Tabel 4.78 Indikator pelayanan jasa (Tersedia sarana dan prasarana serta kelayakan).....	98
Tabel 4.79 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 Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Atas.....	100
Tabel 4.80 Indikator pelayanan administrasi (sikap yang diberikan dan pelayanannya).....	101
Tabel 4.81 Indikator pelayanan barang (Ketersediaan fasilitas barang yang digunakan).....	102
Tabel 4.82 Indikator pelayanan jasa (Tersedia sarana dan prasarana serta kelayakan).....	103
Tabel 4.83 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 Jenjang Perguruan Tinggi.....	105
Tabel 4.84 Kriteria Interpretasi Skor Persentase.....	105

Tabel 4.85 Kriteria Penilaian Skor Persentase.....	106
Tabel 4.86 Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang ada Pada Indikator Pelayanan Administrasi di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Pada Jenjang Pendidikan SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi.....	107
Tabel 4.87 Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang ada Pada Indikator Pelayanan Barang di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Pada Jenjang Pendidikan SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi.....	108
Tabel 4.88 Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang ada Pada Indikator Pelayanan Jasa di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Pada Jenjang Pendidikan SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi.....	109
Tabel 4.89 Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Pada Jenjang Pendidikan SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi (PT).....	111
Tabel 4.90 Hasil Uji Validitas Angket.....	118
Tabel 4.91 Interpretasi Validitas Anget Variabel	120
Tabel 4.92 Hasil Uji Reliabilitas Angket Variabel	122
Tabel 4.93 Uji Normalitas Data.....	122
Tabel 4.94 Uji Homogenitas Varians.....	123
Tabel 4.95 Uji Anova.....	124
Tabel 4.96 Uji Tukey Pada <i>Output Post Hoc Tests</i>	125
Tabel 4.97 <i>Homogeneous Subsets</i>	125
Tabel 4.98 Jumlah Item Pernyataan Pada Indikator Pelayanan Administrasi.....	127
Tabel 4.99 Jumlah Item Pernyataan Pada Indikator Pelayanan Barang	129
Tabel 4.100 Jumlah Item Pernyataan Pada Indikator Pelayanan Jasa	130

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 2.2 Alur Penelitian	25
Gambar 4.1 Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur pada Jenjang Pendidikan Sekolah Dasar	89
Gambar 4.2 Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur pada Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Pertama	94
Gambar 4.3 Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur pada Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Atas	99
Gambar 4.4 Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur pada Jenjang Pendidikan Sekolah Perguruan Tinggi	104
Gambar 4.5 Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Pada Indikator Pelayanan Administrasi Pada Jenjang Pendidikan SD, SMP, SMA dan PT	106
Gambar 4.6 Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Pada Indikator Pelayanan Barang Pada Jenjang Pendidikan SD, SMP, SMA dan PT	108
Gambar 4.7 Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Pada Indikator Pelayanan Jasa Pada Jenjang Pendidikan SD, SMP, SMA dan PT	109
Gambar 4.8 Rata-Rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Pada Jenjang Pendidikan SD, SMP, SMA dan PT	110

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pengesahan Usul Judul Skripsi dari Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Persetujuan Seminar Usul Judul Penelitian
- Lampiran 3 : Bukti Perbaikan Seminar Usul Judul Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Telah Melakukan Seminar Usul Penelitian
- Lampiran 5 : Penunjukkan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 6 : Surat Kesiediaan Pembimbing Skripsi (Pembimbing 1)
- Lampiran 7 : Surat Kesiediaan Pembimbing Skripsi (Pembimbing 2)
- Lampiran 8 : Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian dari Universitas Sriwijaya
- Lampiran 10 : Surat Izin Penelitian dari Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuasin
- Lampiran 11 : Surat Izin Penelitian dari Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuasin
- Lampiran 12 : Surat Bukti telah melakukan Penelitian dari Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuasin
- Lampiran 13 : Surat Bukti telah melakukan Penelitian dari Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuasin
- Lampiran 14 : Persetujuan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 15 : Bukti Perbaikan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 16 : Surat Keterangan Telah Melakukan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 17 : Pengajuan Perubahan Usul Judul Skripsi
- Lampiran 18 : Persetujuan Ujian Skripsi
- Lampiran 19 : Bukti Perbaikan Ujian Skripsi
- Lampiran 20 : Bukti Izin Jilid Skripsi
- Lampiran 21 : Surat Permohonan Validasi Instrumen
- Lampiran 22 : Surat Keterangan Validasi Instrumen
- Lampiran 23 : Kisi-Kisi Instrumen
- Lampiran 24 : Instrumen Penelitian
- Lampiran 25 : Kisi-Kisi Wawancara
- Lampiran 26 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 27 : Rekapitulasi Hasil Skor Angket
- Lampiran 28 : Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 29 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 30 : Hasil Uji Homogenitas
- Lampiran 31 : Hasil Uji Anova
- Lampiran 32 : Hasil Uji Tukey
- Lampiran 33 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 34 : Foto Kegiatan Penelitian

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kabupaten Musi Banyuasin. 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

ABSTRACT

This research aims to know the public perception against its public services which exist in the Preparation of Tebing Bulang Timur Village, Musi Banyuasin District. The quantitative approach with survey methods. The Sample using proportioned stratified random sampling of the with total population 253 people consisting of 81 elementary school, 80 junior high school, 80 high school and 12 elementary school. The data are collected by using documentation, questionnaire and interview technique. The research uses independent variable that use three indicators of public services were administrative services, goods services and services. Based on the results of the analysis, in conclusions public perceptions in toward public services on indicators administrative service 82.0%, goods service 77.9% and services 66.0%. The results of the analysis test anova obtain significant .000 means <0.05 . His decision to accept H_a and refuse H_o , continue test tukey seen in output of homogeneous subsets that every society level of education at SD 70.10, SMP 72.10, SMA 77.54 and PT 79.76. It means the higher level of education, going to be higher the test scores as well and that gives the perception on public service both in administrative services are conformity with expectation community in the Tebing Bulang Timur Village, Musi Banyuasin District.

Key words: public, perception, public services, education level

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang terdiri dari banyak pulau yang menjadi satu kesatuan dari Sabang sampai Marauke dan terbagi menjadi banyak tingkatan-tingkatan daerah yang diperjelas pada Pasal 18 ayat 1 Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yang 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 dengan 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). Dengan adanya pemekaran desa diharapkan dapat memberikan banyak manfaat untuk masyarakat seperti pembangunan dapat merata serta pembangunan dapat lebih dikembangkan di desa persiapan tersebut jika desa tersebut telah menjadi desa sepenuhnya yang dapat menjalankan pemerintahannya sendiri. Menurut Arif dalam Mamahit (2016) pemekaran adalah suatu proses dalam pembagian wilayah untuk menjadi lebih dari satu wilayah yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan serta mempercepat pembangunan.

Menurut Sarwono (2017: 85-86) persepsi merupakan objek yang ada di sekitar individu lalu ditangkap oleh alat penginderaan, selanjutnya diproyeksikan ke otak lalu bisa membedakan objek satu persatu dan mengelompokkan objek yang diamati dan mulai memfokuskan perhatiannya pada satu objek serta kemampuan dalam memfokuskan, membedakan, mengelompokkan dan sebagainya, lalu diinterpretasi disebutlah persepsi. Sejalan dengan pendapat di atas menurut Robbins (2014: 175) persepsi merupakan suatu proses dari individu untuk mengatur serta menginterpretasikan ingatan sensoris mereka dalam memberikan arti bagi lingkungannya. Pada penelitian ini persepsi yang menjadi acuan peneliti yaitu persepsi sosial, menurut Mulyana (2016: 191) persepsi sosial merupakan suatu proses dalam penangkapan dari arti objek-objek sosial serta kejadian-kejadian yang dialami didalam lingkungan sekitar.

Persepsi sangat diperlukan untuk melihat apakah pelayanan publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur sudah berjalan dengan baik ataupun tidak berjalan dengan semestinya, semua itu sangat diperlukan yang namanya persepsi untuk mewujudkan kesejahteraan dan jika terjadi kesesuaian antara masyarakat yang memberi masukan, suatu pelayanan bisa dijalankan secara baik sesuai yang diinginkan pemerintah dan masyarakat. 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).

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Kebijakan Pemekaran Desa diantaranya pernah dilakukan oleh Elvike Dian Mamahit Tahun 2015, Desa Sawang Utara Kecamatan Melonguane Kabupaten Talaud, Kebijakan Pemekaran Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Studi di Desa Sawang Utara Kecamatan Melonguane Kabupaten Talaud. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa (1) setelah adanya pemekaran desa pelayanan pemerintah kepada masyarakat meningkat, walaupun belum sepenuhnya maksimal, (2)

Walaupun Desa sudah dimekarkan selama 9 Tahun tetapi masih kurang maksimal, (3) Faktor penghambat dalam pelayanan (jurnal eksekutif , 2015, Vol 1, No 4) dalam <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=316257>. Diakses pada 30 September 2017 pukul 20:59 WIB. Selanjutnya dilakukan oleh Sella Ayu Wandira Harahap (2016) Universitas Sumatera Utara dengan judul “Dampak Pemekaran Desa Dalam Pembangunan Infrastuktur (Studi Kasus Pada Desa Penampaan Uken Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues)”. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil wawancara dan penelitian langsung setelah adanya pemekaran, maka diperoleh informasi bahwa Infrastruktur di Desa Penampaan sudah semakin baik dan dapat mendukung kegiatan-kegiatan pada masyarakat di Desa Penampaan dalam <http://www.ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/161>. Di akses pada 22 Mei 2017 pukul 13:29 WIB. Selanjutnya oleh Tami Nopes (2017) Universitas Sriwijaya dengan judul “Persepsi Masyarakat Kelurahan Talang Ubi Utara Terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pasca Pemekaran Daerah Kabupaten PALI”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi yang signifikan dari masyarakat tingkat pendidikan terhadap pelayanan E-KTP dimana makin tingginya tingkatan pendidikan maka makin positif persepsi yang diberikan dan sebaliknya makin rendah tingkat pendidikan maka semakin negatif persepsi yang diberikan.

Sebelumnya peneliti melakukan observasi pada 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 di Kantor Desa tersebut telah dimanfaatkan dengan baik untuk pelayanan publik walaupun kantor desa tersebut masih kantor yang sederhana karena belum ada dana yang dikeluarkan oleh pemerintah dan peneliti juga melakukan wawancara kepada Pejabat Sementara (PJS) Sekretaris Desa dan didapatlah informasi yang mana Desa Persiapan Tebing Bulang Timur ini merupakan salah satu dari tiga desa persiapan yang akan dibentuk untuk menjadi desa baru sesuai dengan keputusan Bupati Musi Banyuasin dan untuk lebih jelasnya ada di tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 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 Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuasin belum sepenuhnya dapat 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 yang dijelaskan oleh 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. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pada Pasal 16 menyatakan bahwa “Apabila hasil kajian dan verifikasi sebagaimana dimaksud Pasal 13 ayat (4) menyatakan Desa Persiapan tersebut tidak layak menjadi Desa, Desa Persiapan dihapus dan wilayah nya kembali ke Desa Induk” (dalam Citra Umbara, 2014: 119).

Desa Tebing Bulang induk memiliki luas wilayah 1.198 Ha² yang terdiri dari 9 Kepala Dusun (Kadus) dan Desa Persiapan Tebing Bulang Timur terdiri dari 3 Kadus yang diambil dari 9 Kadus tersebut dan untuk memahami lebih lanjut mengenai Desa Persiapan Tebing Bulang Timur bisa dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.2 Tata Letak Desa

Batas Desa Persiapan Tebing Bulang Timur	
Sebelah Timur	Desa Sindang Marga
Sebelah Utara	Desa Gajah Mati
Sebelah Selatan	Desa Kertayu dan Sungai Dua
Sebelah Barat	Desa Tebing Bulang Induk

(Sumber Data: Kantor Desa Persiapan Tebing Bulang Timur, Tahun 2017)

Terhususnya di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur ini merupakan salah satu Desa Persiapan yang belum sepenuhnya bisa menjalankan pemerintahannya sendiri dan untuk itu Desa Persiapan Tebing Bulang Timur haruslah melalui tahap verifikasi terlebih dahulu supaya bisa menjalankan pemerintahannya sendiri, salah satu persyaratan untuk lolos verifikasi dan dapat menjalankan pemerintahannya sendiri atau menjadi desa baru yaitu dalam bidang pelayanan publik. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk melihat apakah pendapat masyarakat terhadap salah satu dari persyaratan tersebut yaitu pelayanan publik yang ada sudah lengkap, sudah berjalan dengan yang diharapkan atau tidak berjalan dengan yang diharapkan dan untuk dapat melihat hal itu diperlukan adanya pendapat dari masyarakat. Sedangkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada pasca pemekaran desa di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur masih belum diketahui.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas diperlukan penelitian yang pembahasannya mengenai **“Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang Ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kabupaten Musi Banyuasin Ditinjau dari Jenjang Pendidikan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti merumuskan rumusan masalah pada penelitian ini adalah **“bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang serta rumusan masalah tersebut tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan mampu dalam memberikan manfaat baik secara teoritis ataupun secara praktis, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memperluas pengetahuan tentang Pelayanan Publik kepada masyarakat desa serta dapat bermanfaat bagi acuan peneliti yang sejenis.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan manfaat secara praktis bagi peneliti, masyarakat Desa Persiapan Tebing Bulang Timur dan Pemerintahan Desa Persiapan Tebing Bulang Timur :

1.4.2.1 Bagi peneliti

Bagi peneliti diharapkan bisa menambah pengetahuan tentang pelayanan publik kepada masyarakat pasca pemekaran desa serta untuk memenuhi salah satu syarat dalam perkuliahan.

1.4.2.2 Bagi Masyarakat Desa Persiapan Tebing Bulang Timur

Hasil penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pemekaran desa serta tentang pelayanan publik kepada masyarakat setelah pemekaran.

1.4.2.3 Bagi Pemerintahan Desa Persiapan Tebing Bulang Timur

Untuk pemerintahan Desa Persiapan Tebing Bulang Timur diharapkan dapat memberi pengetahuan atau masukkan maupun wacana kepada pihak yang terkait dalam kebijakan pemekaran desa serta bisa meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakatnya.



KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Nomor : 1991 /UN9.1.6/KP.6.h/2018

TENTANG
PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM STRATA-1 (S-1)
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN
KAMPUS PALEMBANG
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA

DEKAN FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka penulisan dan penyusunan skripsi mahasiswa, dipandang perlu ada pembimbing skripsi untuk setiap mahasiswa;
b. Sehubungan dengan butir a di atas, dipandang perlu untuk diterbitkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya sebagai pedoman dan landasan hukumnya.

Mengingat : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003;
2. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014;
3. Permenristekdikti No.12 Tahun 2015;
4. Kepmendiknas No.064/O/2003;
5. Kepmenkeu RI No.190/KMK.05/2009;
6. Kepmenristekdikti RI No.334/M/KP/XI/2015;
7. Keputusan Rektor Unsri No.0241/UN9/KP/2017;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM STRATA-1 (S-1) PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN KAMPUS PALEMBANG FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA

KESATU : Menunjuk Saudara
1. Dra. Umi Chotimah, M.Pd., Ph.D.
2. Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si.
berturut-turut sebagai Pembimbing 1 dan 2 skripsi mahasiswa
Nama : Mei Wita Opera Sesar
NIM : 06051381419055
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Terhadap Kebijakan Pelayanan Publik kepada Masyarakat dilihat dari Jenjang Pendidikan (Studi Kasus di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuasin.

KEDUA

: Segala Biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Biaya Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya dan/atau dana yang disediakan khusus untuk itu.

KETIGA

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal 31 Desember 2018, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan di ubah dan/atau diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palembang
Pada tanggal : Agustus 2018



Tembusan:

1. Rektor
 2. Wakil Dekan II FKIP
 3. Ketua Program Studi Pend.PKn FKIP
 4. Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II
 5. Yang bersangkutan
- Universitas Sriwijaya

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal. (2016). *Evaluasi Pembelajaran Prinsip Teknik dan Prosedur*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. (2014). *Prosedur Penelitian 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 2017 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=browse&mod=viewarticle&article=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 Pemekaran 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.