

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DALAM  
PENYELENGGARAAN PILKADA DI DESA MUARA  
PENIMBUNG ULU KABUPATEN OGAN ILIR**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Rizky Gustian M R**

**Nomor Induk Mahasiswa 06051381520053**

**Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2021**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PILKADA DI DESA MUARA  
PENIMBUNG ULU KABUPATEN OGAN ILIR**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Rizky Gustian M R**

**Nomor Induk Mahasiswa 06051381520053**

**Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**

Pembimbing I



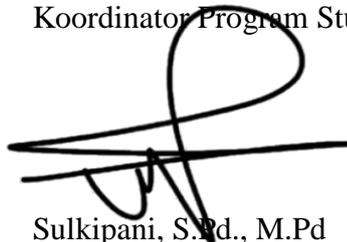
Drs. Emil El Faisal, M.Si  
NIP. 196812211994121001

Pembimbing II



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

Mengetahui/Menyetujui,  
Koordinator Program Studi PPKn



Sulkipani, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198707042015041002



**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PILKADA DI DESA MUARA  
PENIMBUNG ULU KABUPATEN OGAN ILIR**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Rizky Gustian M R**

**Nomor Induk Mahasiswa 06051381520053**

**Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**

**Telah diujikan dan lulus**

**Hari : Jumat**

**Tanggal : 26 November 2021**

**Mengesahkan :**

**Pembimbing I**



**Drs. Emil El Faisal, M.Si**  
**NIP. 196812211994121001**

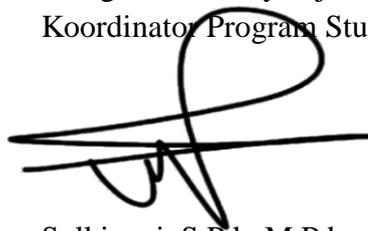
**Pembimbing II**



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



**Mengetahui/Menyetujui,  
Koordinator Program Studi PPKn**



**Sulkipani, S.Pd., M.Pd**  
**NIP. 198707042015041002**

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizky Gustian MR

NIM : 06051381520053

Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pilkada Di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang pencegahan dan penanggulangan plagiat diperguruan tinggi. Apabila dikemudian hari ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini, saya bersedia untuk menerima sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada pemaksaan daripihak manapun.

Palembang, November 2021

Yang membuat pernyataan



Rizky Gustian MR

NIM. 06051381520053

## **PRAKATA**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi PPKn Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sriwijaya. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Drs. Emil El Faisal, M.Si dan Bapak Kurnisar, S.Pd., M.H. sebagai pembimbing atas segala bimbingannya yang telah diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga Allah senantiasa merahmati dan membalas kebaikan mereka. Aamiin.

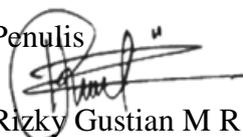
Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Dr. Hartono, M.A selaku Dekan FKIP Unsri, Dr. Farida, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Sulkipani S.Pd.,M.Pd., selaku Koordinator Program Studi PPKn yang telah membantu dan memudahkan dalam pengurusan administrasi penelitian skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh dosen Program Studi PPKn yaitu Ibu Umi Chotimah, M.Pd., Ph.D, Ibu Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si, Bapak Drs. Alfianandra, M.Si, Bapak Sulkipani S.Pd.,M.Pd, Ibu Husnul Fatimah, S.Pd., M.Pd, Bapak Edwin Nurdiansyah, S.Pd., M.Pd, Ibu Puspa Dianti, S.Pd., M.Pd, Ibu Camellia, S.Pd., M.Pd, Ibu Rini Setiyowati, S.Pd., M.Pd, dan Ibu Mariyani, S.Pd., M.Pd atas segala ilmu, pengetahuan serta nasehat yang telah diberikan, semoga dapat penulis amalkan. Aamiin.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Kepala dan Sekretaris Desa Muara Penimbang Ulu Kabupaten Ogan Ilir yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pembelajaran bidang studi PPKn dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan.

Palembang, November 2021

Penulis



Rizky Gustian M R

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>        | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>          | <b>iii</b>  |
| <b>PRAKATA .....</b>                   | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                 | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>               | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR BAGAN.....</b>               | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>           | <b>xii</b>  |
| <b>ABSRTRAK.....</b>                   | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTARCT .....</b>                  | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>          | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....               | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....              | 5           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....             | 5           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....            | 5           |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....           | 5           |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....            | 5           |
| 1.4.2.1 Bagi Peneliti .....            | 5           |
| 1.4.2.2 Bagi Masyarakat .....          | 6           |
| 1.4.2.3 Bagi Penyelenggara Pemilu..... | 6           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>   | <b>7</b>    |
| 2.1 Persepsi Masyarakat .....          | 7           |
| 2.1.1 Pengertian Persepsi .....        | 7           |
| 2.1.2 Prinsip Dasar Persepsi .....     | 8           |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi ..... | 8         |
| 2.1.4 Cara Pengukuran Persepsi .....                 | 10        |
| 2.1.5 Pengertian Masyarakat .....                    | 10        |
| 2.2 Kualitas Pelayanan Publik .....                  | 11        |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....      | 11        |
| 2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....      | 12        |
| 2.3 Penyelenggaraan Pilkada.....                     | 13        |
| 2.3.1 Pengertian Pilkada.....                        | 13        |
| 2.3.2 Fungsi Pilkada .....                           | 14        |
| 2.3.3 Penyelenggara Pilkada .....                    | 14        |
| 2.3.4 Pelaksanaan Penyelenggaraan Pilkada.....       | 15        |
| 2.4 Kerangka Berpikir .....                          | 17        |
| 2.5 Alur Penelitian.....                             | 18        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>            | <b>20</b> |
| 3.1 Variabel Penelitian.....                         | 20        |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel .....              | 20        |
| 3.2.1 Persepsi Masyarakat.....                       | 20        |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....                         | 22        |
| 3.3.1 Populasi .....                                 | 22        |
| 3.3.2 Sampel.....                                    | 22        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data .....                    | 24        |
| 3.4.1 Teknik Dokumentasi .....                       | 24        |
| 3.4.2 Teknik Kuesioner atau Angket.....              | 24        |
| 3.5 Teknik Uji Instrumen.....                        | 26        |
| 3.5.1 Validitas Angket.....                          | 26        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.5.2 Realibilitas Angket .....                              | 27        |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....                               | 27        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>          | <b>30</b> |
| 4.1 Deskripsi Pelaksanaan Penelitian .....                   | 30        |
| 4.2 Deskripsi Data dan Hasil Penelitian .....                | 31        |
| 4.2.1 Deskripsi Data Hasil Dokumentasi .....                 | 31        |
| 4.2.1.1 Gambaran Umum Desa Muara Penimbung Ulu .....         | 31        |
| 4.2.1.2 Jumlah Penduduk Desa Muara Penimbung Ulu .....       | 32        |
| 4.2.1.3 Tingkat Pendidikan Penduduk Desa .....               | 32        |
| 4.2.1.4 Mata Pencarian Penduduk Desa .....                   | 32        |
| 4.2.1.5 Jumlah DPT Pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu ..... | 33        |
| 4.2.2 Deskripsi Data Hasil Angket .....                      | 33        |
| 4.2.2.1 Data Hasil Angket .....                              | 34        |
| 4.2.3 Data Hasil Penelitian .....                            | 46        |
| 4.2.3.1 Analisis Data Hasil Dokumentasi .....                | 46        |
| 4.2.3.2 Analisis Data Hasil Angket .....                     | 46        |
| 4.4 Pengujian Persyaratan Instrumen .....                    | 57        |
| 4.4.1 Uji Validitas .....                                    | 57        |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas .....                                 | 59        |
| 4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....                        | 60        |
| <b>BAB V Kesimpulan dan Saran .....</b>                      | <b>63</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 63        |
| 5.2 Saran .....  | 63        |
| 5.2.1 Bagi Penyelenggara Pemilu .....                        | 63        |
| 5.2.2 Bagi Masyarakat .....                                  | 63        |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| 5.2.3 Bagi Peneliti .....   | 64        |
| <b>Daftar Pustaka .....</b> | <b>65</b> |
| <b>Lampiran .....</b>       | <b>67</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 Pelaksanaan Penyelenggaraan Pilkada.....                          | 15 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....                                | 21 |
| Tabel 3.2 Populasi Penelitian.....  | 22 |
| Tabel 3.3 Sampel Penelitian.....  | 23 |
| Tabel 3.4 Klasifikasi Pernyataan dan Skor.....                              | 25 |
| Tabel 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....                                      | 26 |
| Tabel 3.6 Kriteria Persepsi Berdasarkan Interval Persentase.....            | 28 |
| Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....                                   | 31 |
| Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Desa Muara Penimbung Ulu.....                     | 32 |
| Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Penduduk Desa Muara Penimbung Ulu.....         | 32 |
| Tabel 4.4 Mata Pencaharian Penduduk Desa Muara Penimbung Ulu.....           | 33 |
| Tabel 4.5 Jumlah DPT Pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu.....               | 33 |
| Tabel 4.6 Klasifikasi Pernyataan dan Skor Nilai.....                        | 34 |
| Tabel 4.7 Kriteria Persepsi Berdasarkan Intreprestasi Skor Persentase.....  | 35 |
| Tabel 4.8 Petugas menggunakan kartu identitas diri.....                     | 36 |
| Tabel 4.9 Petugas mengecek suhu tubuh pemilih saat akan masuk ke TPS.....   | 36 |
| Tabel 4.10 Petugas mendata identitas pemilih sebelum mencoblos di TPS.....  | 37 |
| Tabel 4.11 Petugas memberikan petunjuk pelaksanaan pencoblosan Pilkada..... | 37 |
| Tabel 4.12 Adanya bilik pemungutan suara di TPS.....                        | 38 |
| Tabel 4.13 Adanya kotak suara yang tersegel di TPS.....                     | 38 |
| Tabel 4.14 Adanya surat suara yang rapi di TPS.....                         | 39 |
| Tabel 4.15 Adanya alat coblos/paku di TPS.....                              | 40 |
| Tabel 4.16 Adanya tinta pemilihan di TPS.....                               | 40 |
| Tabel 4.17 adanya papan pengumuman untuk nama DPT di TPS.....               | 41 |
| Tabel 4.18 Petugas menanggapi pertanyaan dari PEMILIH.....                  | 41 |
| Tabel 4.19 Petugas melakukan komunikasi dengan baik.....                    | 42 |
| Tabel 4.20 Petugas bersikap sopan dalam melayani.....                       | 42 |
| Tabel 4.21 petugas memberikan bantuan informasi dengan ramah.....           | 43 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.22 petugas menyediakan masker saat di TPS.....   | 44 |
| Tabel 4.23 Petugas menyediakan sarung tangan plastik di TPS .....  | 44 |
| Tabel 4.24 Petugas menyediakan tempat cuci tangan di TPS .....   | 45 |
| Tabel 4.25 Petugas menyediakan hand sanitizer di TPS.....  | 45 |
| Tabel 4.26 Indikator <i>Reliability</i> (pemberian pelayanan yang tepat dan benar).....  | 47 |
| Tabel 4.27 Kriteria Persepsi Berdasarkan Intreprestasi Skor Persentase .....   | 48 |
| Tabel 4.28 Indikator <i>Tangible</i> (penyedian sumber fasilitas).....   | 49 |
| Tabel 4.29 Kriteria Persepsi Berdasarkan Intreprestasi Skor Persentase .....   | 50 |
| Tabel 4.30 Indikator <i>Responsiveness</i> (respon dalam melayani).....  | 51 |
| Tabel 4.31 Kriteria Persepsi Berdasarkan Intreprestasi Skor Persentase.....  | 52 |
| Tabel 4.32 Indikator <i>Assurance</i> (etika dalam memberikan pelayanan) .....   | 52 |
| Tabel 4.33 Kriteria Persepsi Berdasarkan Intreprestasi Skor Persentase .....   | 54 |
| Tabel 4.34 Indikator Empati (tingkat kemauan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat).....   | 54 |
| Tabel 4.35 Kriteria Persepsi Berdasarkan Intreprestasi Skor Persentase .....   | 56 |
| Tabel 4.36 Hasil Rata-Rata Persentase dan Skor Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pilkada di Desa Muara Penimbang Ulu Kabupaten Ogan Ilir..... | 56 |
| Tabel 4.37 Hasil Uji Validitas Angket .....  | 58 |
| Tabel 4.38 Intreprestasi Validitas Angket Variabel .....   | 59 |
| Tabel 4.39 Hasil Uji Realibilitas Angket Variabel .....  | 60 |
| Tabel 4.40 Hasil Rata-Rata Persentase dan Skor Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pilkada di Desa Muara Penimbang Ulu Kabupaten Ogan Ilir..... | 61 |

## DAFTAR BAGAN

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Bagan 2.2 Kerangka Berfikir..... | 18 |
| Bagan 2.3 Alur Penelitian. ....  | 19 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Usul judul skripsi pembimbing 1 dan pembimbing 2
- Lampiran 2 : Pengesahan judul oleh koordinator prodi
- Lampiran 3 : Kesediaan pembimbing 1 dan pembimbing 2
- Lampiran 4 : Surat keputusan pembimbing skripsi
- Lampiran 5 : Surat keterangan persetujuan seminar usul penelitian
- Lampiran 6 : Rubrik perbaikan seminar usul penelitian
- Lampiran 7 : Surat keterangan telah melaksanakan seminar usul penelitian
- Lampiran 8 : Surat permohonan ganti judul penelitian
- Lampiran 9 : Surat Permohonan izin penelitian dari FKIP Unsri
- Lampiran 10 : Surat izin penelitian di Desa Muara Penimbung Ulu
- Lampiran 11 : Surat telah melaksanakan penelitian di Desa Muara Penimbung Ulu
- Lampiran 12 : Surat keterangan persetujuan seminar hasil penelitian
- Lampiran 13 : Rubrik perbaikan seminar hasil penelitian
- Lampiran 14 : Surat keterangan telah melaksanakan seminar hasil penelitian
- Lampiran 15 : Surat keterangan persetujuan UAP
- Lampiran 16 : Rubrik perbaikan UAP
- Lampiran 17 : Surat keterangan telah melaksanakan UAP
- Lampiran 18 : Kartu bimbingan
- Lampiran 19 : Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian
- Lampiran 20 : Lembar Angket Penelitian
- Lampiran 21 : Hasil dokumentasi saat penelitian
- Lampiran 22 : Hasil pemeriksaan plagiat

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan  
Pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir

Oleh:

Rizky Gustian M R

Nomor Induk Mahasiswa: 06051381520053

Pembimbing 1: Drs. Emil El Faisal, M.Si

Pembimbing 2: Kurnisar, S.Pd, M.H

Program Studi: Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini kuantitatif serta populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir yang merupakan DPT (Daftar Pemilih Tetap) Pilkada Kabupaten Ogan Ilir yang berjumlah 1150 orang. Pengambilan sampel menggunakan *proportioned stratified random sampling* sebesar 20% dari jumlah populasi penelitian, yaitu menjadi 230 orang. Penelitian ini menggunakan variabel tunggal yang menggunakan lima indikator kualitas pelayanan publik yaitu *reability* (pemberian pelayanan yang tepat dan benar), *tangible* (penyediaan sumber fasilitas), *responsiveness* (respon dalam melayani), *assurance* (etika dalam memberikan pelayanan) dan empati (tingkat kemauan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dokumentasi dan angket/kuesioner. Berdasarkan analisis data dan pembahasan didapatkan nilai rata-rata ( $82,12\% \geq 62,5\%$ ). Rekapitulasi tersebut didapatkan dari hasil rata-rata setiap indikator yaitu *reability* (82,88%), *tangibles* (84,60%), *responsiveness* (75,21%), *assurance* (76,79%), dan empati (83,77%). Maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir adalah positif.

**Kata kunci:** Persepsi Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Pilkada

**Pembimbing 1**



**Drs. Emil El Faisal, M.Si**  
**NIP. 196812211994121001**

**Pembimbing 2**



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

**Mengetahui,**  
**Koordinator Program Studi**



**Sulkipani, S.Pd., M.Pd**  
**NIP.198707042015041002**

Public perceptions of the quality of public services in the implementation of regional elections in Muara Penimbung Ulu Village, Ogan Ilir Regency

By:

*Rizky Gustian M R*

*Student ID Number: 06051381520053*

*Advisor 1: Drs. Emil El Faisal, M.Si*

*Advisor 2: Kurnisar, S.Pd, M.H*

*Study Program: Pancasila and Civic Education*

**ABSTRACT**

This study aims to determine public perceptions of the quality of public services in the implementation of regional elections in Muara Penimbung Ulu Village, Ogan Ilir Regency. The research method used in this research is quantitative and the population in this study is the people of Muara Penimbung Ulu Village, Ogan Ilir Regency which is the DPT (Permanent Voters List) for the Regional Head Elections of Ogan Ilir Regency, totaling 1150 people. Sampling using *proportioned stratified random sampling* of 20% of the total population of the study, which is 230 people. This study uses a single variable that uses five indicators of the quality of public services, namely reliability (providing appropriate and correct services), tangible (providing sources of facilities), responsiveness (response in serving), assurance (ethics in providing services), and empathy (level of willingness to know the needs of the community). Data collection techniques used are documentation and questionnaires/questionnaires. Based on data analysis and discussion, the average value (82.12% 62.5%). The recapitulation is obtained from the average results of each indicator, namely reliability (82.88%), tangibles (84.60%), responsiveness (75.21%), assurance (76.79%), and empathy (83.77%). So, it can be concluded that the public perception of the quality of public services in the implementation of regional elections in Muara Penimbung Ulu Village, Ogan Ilir Regency is positive.

**Keywords :** Public Perception, Service Quality, Regional Elections

**Advisor 1**



**Drs. Emil El Faisal, M.Si**  
**NIP.196812211994121001**

**Advisor 2**



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

**Approve of,**  
**Coordinator of Civic Education Study Program**



**Sulkipani, S.Pd., M.Pd**  
**NIP.198707042015041002**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Negara Indonesia adalah negara yang menganut sistem demokrasi. Hal ini berarti segenap rakyat turut andil dan mempunyai hak yang sama. Kebijakan tertinggi ada di tangan rakyat, sehingga tonggak utama berada di pundak rakyat untuk mendukung sistem politik yang demokratis di Indonesia. Demokrasi dipandang sebagai sesuatu yang penting. Nilai-nilai yang dikandungnya sangat diperlukan sebagai pedoman dalam menata kehidupan berbangsa dan bernegara yang baik. Demokrasi dapat menjadi alat yang dapat digunakan untuk mewujudkan masyarakat dan pemerintahan yang baik (*good society and good government*). Landasan hukum demokrasi di Indonesia ada pada Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pada pasal 1 ayat 2 yang berbunyi, “kedaulatan berada ditangan rakyat dan dilaksanakan menurut undang-undang dasar” (Taniredja, 2012: 4). Inti dari demokrasi adalah pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat.

Salah satu cara mewujudkan negara yang menganut sistem demokrasi adalah melalui penyelenggaraan pemilu. Landasan dilaksanakan dan diselenggarakannya pemilu ada pada Undang Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Bab VIIB Pemilihan Umum pasal 22E ayat (1) dan (5) yang disebutkan bahwa:

(1)Pemilihan umum dilaksanakan secara langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil setiap lima tahun sekali, dan (5) Pemilihan umum diselenggarakan oleh suatu komisi pemilihan umum yang bersifat nasional, tetap dan mandiri. (Cakrawala, 2017:16)

Dari penjelasan peraturan diatas dapat dimaknai bahwa demokrasi di Indonesia pada penyelenggaraan pemilu dan pilkada begitu penting dalam menganut sistem demokrasi dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat dalam pelayanan kepada masyarakat.

Pada tahun 2020 ini akan diselenggarakan Pilkada serentak di Indonesia. Pilkada itu diadakan untuk memilih Gubernur, Bupati dan Walikota di setiap daerah di Indonesia. Pelaksanaan Pemilihan Umum Kepala Daerah (Pilkada) dilaksanakan di tengah Pandemi Covid-19 di kalangan masyarakat Indonesia, oleh karena itu harus adanya protokol kesehatan dan juga pelayanan publik yang baik dalam penyelenggaraan Pilkada kepada masyarakat yang akan melaksanakan pencoblosan di Pilkada serentak di tahun 2020.

Noorhalis Majid, kepala ombudsman RI perwakilan kalsel mengungkapkan bahwa:

“Pemilu adalah hulu perbaikan pelayanan publik, karena pemilu merupakan mekanisme pergantian pemimpin yang demokratis, bila pemilu tidak melahirkan pemimpin yang peduli pada pelayanan publik, jangan berharap pelayanan publik akan baik”. Dalam (<https://ombudsman.go.id>) diakses pada 18 Agustus 2020.

Menurut Mukarom dkk., pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (Mukarom dkk, 2018:108). Jadi peran Komisi Pemilihan Umum dalam memberikan pelayanan yang baik sangat dibutuhkan. Oleh karena itu penilaian dan pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pilkada tahun 2020 di tengah Pandemi Covid-19 ini sangat diperlukan.

Negara Indonesia sendiri sudah mengatur tentang pelayanan publik dalam aturan perundang-undangan yaitu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1, sebagai berikut:

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, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik (Sinar Grafika, 2014:4).

Dalam penjelasan diatas dapat dimaknai pelayanan publik adalah suatu pemberian kebutuhan pelayanan oleh penyelenggara publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang akan dilihat pada penelitian ini adalah dari sudut penyelenggaraan pemilu disaat administratif pemilihan dan pencoblosan pada

pelaksanaan Pilkada serentak di Indonesia, salah satunya penyelenggaraan Pilkada Kabupaten Ogan Ilir di Desa Muara Penimbung Ulu.

Penyelenggara pemilu di Indonesia diatur pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2017 tentang pemilihan umum atau pemilu yang terdiri dari Komisi Pemilihan Umum (KPU), Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu), dan Badan Pengawas Pemilu yang menyelenggarakan pemilu (Citra Umbara, 2018: 4). Komisi Pemilihan Umum adalah lembaga pelaksana penyelenggara pemilu yang diharuskan memberikan pelayanan publik yang baik bagi pemilih atau publik saat penyelenggaraan pemilu berlangsung.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemilu tahun 2019 dilakukan oleh Moento (2020) dengan judul “Kesuksesan Komisi Pemilihan Umum Dalam Menyelenggarakan Pemilu 2019”. Moento dalam penelitiannya menyimpulkan kesuksesan KPU dalam pemilu 2019 yaitu dengan cara meningkatkan partisipasi politik di masyarakat. Selain itu langkah lain yang dilakukan oleh KPU dalam meningkatkan partisipasi pemilih pada pemilu serentak 2019 adalah melakukan sosialisasi terus menerus yang berfokus pada basis kalangan seperti masyarakat marjinal, pemuda, disabilitas dan pemilih pemula. (<https://uinsgd.ac.id>) diakses pada 26 agustus 2020. Berikutnya penelitian mengenai kepuasan publik terhadap penyelenggaraan pemilu 2019, penelitian ini dilakukan oleh Humaeni (2019) dengan judul “Survei Indeks Kepuasan Publik Terhadap Penyelenggaraan Pemilihan Umum Oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Serang, Provinsi Banten 2019”. Pada penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa pelaksanaan Pemilu 2019 di Kota Serang dapat berjalan dengan baik dan dirasakan puas terhadap pelayanan KPU Kota Serang. (<https://uinbanten.ac.id/>) diakses pada 26 Agustus 2020.

Selanjutnya penelitian mengenai persepsi siswa pada pemilu 2019, penelitian dilakukan oleh Rohim (2019) dengan judul “Analisis Politik Milenial: Persepsi Siswa SMA Terhadap Dinamika Politik Pada Pemilu 2019 di Indonesia”. Pada penelitiannya Rohim menyimpulkan bahwa analisis politik masyarakat milenial, dimana persepsi masyarakat akan terbentuk berdasarkan media yang terus

memberitakan tentang kegiatan politik yang terjadi. (<https://governmentjournal.org/>) diakses pada 26 Agustus 2020.

Berdasarkan uraian diatas maka pembeda penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah tentang kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pilkada dilihat dari sudut pandang masyarakat sebagai salah satu partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemilihan umum daerah.

Sebelum pelaksanaan penelitian ini dilakukan, peneliti terlebih dahulu telah melakukan studi pendahuluan ke Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir untuk mendapatkan data dokumentasi penyelenggaraan Pilkada Kabupaten Ogan Ilir, pada tanggal 05 Desember 2020 dengan melakukan pengumpulan data dokumentasi dan penyebaran angket persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir. Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti adalah melalui pengumpulan data dokumentasi dan penyebaran angket di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir. Studi pendahuluan ini bertujuan untuk mengetahui informasi penyelenggaraan Pilkada dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir. Dalam hasil dokumentasi peneliti mendapatkan informasi tentang waktu penyelenggaraan pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir yaitu pada tanggal 09 Desember 2020 yang akan di ikuti oleh 1150 orang sesuai DPT (Daftar pemilih tetap) di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir yang terdiri dari 6 dusun dan juga ada 4 TPS (Tempat pemungutan suara) untuk penyelenggaraan pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir. Selanjutnya dalam penyebaran angket kepada 25 responden dari masyarakat Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir ada yang berpendapat positif dan negatif tentang kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir.

Dari penjelasan dan uraian diatas muncul pertanyaan bagaimana sebenarnya persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir?

Oleh karena itu untuk menjawab pertanyaan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Melalui latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan maka yang akan menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Selain sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis, yaitu diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan dan referensi untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1.4.2.1 Bagi Peneliti**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa pengetahuan dan wawasan kepada peneliti mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir.

#### **1.4.2.2 Bagi Masyarakat**

Penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat untuk mengetahui dan mendapatkan informasi tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir.

#### **1.4.2.3 Bagi Penyelenggara Pemilu**

Penelitian ini juga bermanfaat bagi penyelenggara pemilu untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pilkada di Desa Muara Penimbung Ulu Kabupaten Ogan Ilir.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian*. Yogyakarta: Renika Cipta.
- Aulia. (2017). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offest.
- Ayunita, Khelda dan Rais Aswan. (2016). *Hukum Tata Negara Indonesia*. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Azwar. (2010). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offest.
- Budiarjo, Miriam. (2010). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga
- Cakrawala. (2017). *Amandemen UUD 1945 NKRI Harga Mati + Perppu Ormas*. Yogyakarta: Cakrawala.
- Citra Umbara. (2018). *Undang-Undang RI Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pemilihan Umum (Pemilu)*. Bandung: Citra Umbara.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Humaeni (2019) dalam (<http://repository.uinbanten.ac.id/5039/>) dengan judul Survei Indeks Kepuasan Publik Terhadap Penyelenggaraan Pemilihan Umum Oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Serang, Provinsi Banten 2019 diakses pada 26 Agustus 2020.
- Labolo, Muhadam dan Teguh Ilham. (2017). *Partai Politik dan Sistem Pemilihan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Makarom, Zaenal dan Muhibin Wijaya. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Moento(2020) dalam (<https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/politicon/article>) dengan judul Kesuksesan Komisi Pemilihan Umum Dalam Menyelenggarakan Pemilu 2019 diakses pada 26 Agustus 2020.
- Ombudsman.go.id dalam (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-ombudsman-pemilu-adalah--hulu-perbaikan-pelayanan-publik-karenanya-harus-berintegritas>) diakses pada 18 Agustus 2020.
- Rahardjo, Satjipto. (2009). *Penegakan Hukum (Suatu Tinjauan Sosiologis)*. Yogyakarta: Genta Publishing.

- Robbins, S. (2003). *Perilaku Organisasi Jilid 1*. Bandung: Alfabeta.
- Rohim (2019) dalam (<http://governmentjournal.org/index.php/jip/article/view/95>) dengan judul Analisis Politik Milenial: Persepsi Siswa SMA Terhadap Dinamika Politik Pada Pemilu 2019 di Indonesia diakses paada 26 Agustus 2020.
- Santoso, Topo dan Ida Budhiati. (2019). *Pemilu di Indonesia: Kelembagaan, Pelaksanaan dan Pengawasan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sarwono, Sarlito. (2017). *Pengantar Psikologi Umum*. Depok: Rajawali Pers.
- Sinar Grafika. (2014). *Undang-Undang Pelayanan Publik (UU No 25 Tahun 2009)*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Siswoyo. (2008). *Ilmu pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sudjono. (2012). *Model Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Model Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surbakti, Ramlan. (2002). *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Taniredja, (2012). *Tiga Undang-Undang Dasar di Indonesia*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. (2015). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Walgito, B. (2003). *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.