



## Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Tulung Selapan Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI)

Riko Thomas\*

Program Studi Kependudukan, Sekolah Pascasarjana  
Universitas Gadjah Mada,

*Diterima Agustus 2016; Disetujui Oktober 2016; Dipublikasikan Desember 2016*

---

### Abstrak

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara terstruktur dibantu dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi ordinal dan korelasi Spearman untuk mengetahui pengaruh variabel demografi (umur) dan variabel sosial (tingkat pendidikan) terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP. Hasil penelitian menunjukkan (1) persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP sudah baik, karena sistem pelayanan sudah sesuai dengan antrian, petugas melayani dengan baik dan cepat, kebersihan ruangan kantor camat sudah bersih dan tersedianya tempat pembuangan sampah, serta kelengkapan fasilitas dalam pembuatan e-KTP juga sudah lengkap, namun ada aspek yang belum baik yaitu pada aspek akses dan desa Lebung Gajah merupakan desa yang penilaian persepsi paling rendah.

**Kata Kunci:** Persepsi Masyarakat; Kualitas Pelayanan; e-KTP

### Abstract

*The method used in this study is quantitative method. Data collection techniques are observation and structured interviews rather than using a questionnaire. Data analysis include descriptive analysis to know the public perception based service obtained from the sub-district office, then and ordinal regression analysis and Spearman correlation to know influence of demographic variables (age) and social variables (level of education) to service quality in the creation of e-KTP. The result of this study indicate that (1) the public perception of service quality in the creation of e-KTP is good, because the service system is in conformity with the queues, the officer served well and quickly, room cleanliness sub-district office is clean and the availability of landfills, as well as complete facilities in the creation of e-KTP is also already complete, but there are aspects that have not been good, namely the aspects of access and Lebung Gajah village is a village assessment lowest perception.*

**Key Word :** Public Perception, Quality Service, e-KTP

**How to Cite:** Riko Thomas (2016). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Tulung Selapan Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI)  
4 (2): 189-201

---

\*Corresponding author:

E-mail: rikothomas@yahoo.co.id

p-ISSN-2549-9165

e-ISSN

## **PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan suatu negara dengan jumlah penduduk terbanyak yang keempat di dunia setelah China, India, dan Amerika Serikat, dengan jumlah penduduk yang banyak, maka sistem pelayanan publik di Indonesia harus berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk terlaksananya sistem pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan maka kebijakan publik harus sesuai dengan sasaran yang dituju, dimana tujuan tersebut adalah untuk mensejahterakan masyarakat dalam segala bentuk pembangunan.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang merupakan sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan public sesuai dengan kewenangannya, serta mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam artian memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan. Namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal. Oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan yang diharapkan masyarakat.

Menurut Mohamad (2003:2), permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa:

“pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata

laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang accessible, kurang koordinasi, birokrasi, kurang mau mendengar keluhan/ saran/ aspirasi masyarakat, dan in-efisien.” Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Ratminto dan Winarsih (2007: 4-5) mengungkapkan pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Miliki Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengertian kualitas pelayanan publik menurut Kotler (1997: 49) menyatakan bahwa:

“kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

Menurut Ibrahim (2008: 22) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan

dengan hal tersebut, Zeithaml et. al. (1990: 16) mengatakan bahwa:

“SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas layanan”.

Selanjutnya Zeithaml et. al. (1990: 26) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut: (1) Tangibles (terlihat/terjamah), yaitu terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. (2) Reliable (kehandalan), yaitu terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. (3) Responsiveness (tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. (4) Assurance (kepastian), yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan mereka untuk menyampaikan hal-hal yang benar dan mereka tampak percaya diri. dan (5) Empathy (empati), lembaga tersebut harus peduli terhadap kepentingan-kepentingan individual terhadap konsumen.

Selanjutnya, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang baik tersebut dapat dinilai dari persepsi masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan dari petugas. Bimo Walgito (2002: 46) mendefinisikan persepsi sebagai proses pengorganisasian, penginterpretasian atau penterjemahan terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang terpadu (integrated) dalam diri individu. Aktivitas dalam diri manusia ketika

membentuk sebuah persepsi merupakan sesuatu yang kompleks. Untuk membentuk persepsi terhadap sebuah obyek diperlukan beberapa tahapan.

Selanjutnya, Bimo Walgito (2002: 71) menyatakan bahwa terjadinya persepsi melalui beberapa tahapan proses sebagai berikut: (a) Proses fisik, merupakan proses ditangkapnya suatu stimulus oleh alat indera manusia; (b) Proses fisiologis, merupakan proses diteruskannya stimulus yang diterima oleh alat indera melalui saraf sensoris ke dalam otak; (c) Proses psikologis, merupakan proses timbulnya kesadaran individu tentang stimulus yang diterima oleh alat indera. Proses ini merupakan proses terakhir dan merupakan persepsi sebenarnya. Selanjutnya, respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk.

Usia seseorang dapat mempengaruhi terhadap pemikiran dan persepsi, semakin bertambah usia maka semakin bertambah pula pengalaman seseorang, sehingga usia yang tua dapat menimbulkan pemikiran dan penalaran serta persepsi yang lebih baik dibandingkan dengan usia yang masih muda. Hal tersebut sesuai dengan pengalaman-pengalaman yang sudah pernah ditemukannya secara langsung.

Menurut Lawrence dan Shaub (1997) karena umur seseorang, mereka meningkat pada suatu langkah yang lebih tinggi dalam pengembangan moral. Akibatnya, individu yang lebih tua perlu memperlihatkan perilaku dan nilai-nilai etis yang lebih tinggi. Perkembangan moral merupakan karakteristik personal yang dipengaruhi faktor kondisional, hal ini terlihat bahwa perkembangan moral berkembang selaras dengan bertambahnya usia, dimana diasumsikan seseorang semakin banyak mendapatkan pengalaman dengan bertambahnya usia.

Selanjutnya, tingkat pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta

didik, tujuan yang akan dicapai dan kemauan yang dikembangkan. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap perubahan sikap dan perilaku hidup sehat. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan seseorang atau masyarakat untuk menyerap informasi dan mengimplementasikannya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari, khususnya dalam hal kesehatan. Pendidikan formal membentuk nilai bagi seseorang terutama dalam menerima hal baru (Suhardjo, 1992). Dalam teori Kohlberg (1981) bahwa orang-orang yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi dapat memahami masalah yang lebih kompleks akan menyebabkan tingkat moral penalaran lebih baik.

Pelayanan publik di sini terkait dengan pelayanan Administrasi Kependudukan, yang mana administrasi kependudukan sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara yang memiliki peranan penting dalam pemerintahan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional, dan lokal, dan dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, merupakan indikasi dari pemberdayaan (*empowering*) yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 2001: 41). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan,

keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah, terutama pada pelayanan yang seharusnya benar-benar melayani dan tidak memper sulit masyarakat.

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Ogan Komering Ilir atau sering disingkat OKI, tepatnya di Kecamatan Tulung Selapan. Kabupaten OKI beribukota di Kayu Agung, adalah salah satu kabupaten di Sumatera Selatan yang memiliki luas 19.023,47 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sekitar 764.894 jiwa pada tahun 2013 dengan memiliki 18 Kecamatan.

Kecamatan Tulung Selapan merupakan suatu daerah yang memiliki luas wilayah yaitu 4.853,40 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak 42.649 jiwa. Berdasarkan luas wilayah dan jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Tulung Selapan, maka tingkat kepadatan penduduk yang ada di Kecamatan Tulung Selapan yaitu 8,79/km<sup>2</sup>. Dengan jarak yang luas maka menjadi persoalan bagi masyarakat mengenai jarak dari desa ke Kantor Camat Tulung Selapan dalam pembuatan e-KTP, sehingga masih banyak pula masyarakat yang belum memiliki e-KTP.

Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Wajib e-KTP dan Wajib e-KTP yang Sudah Merekam di Kecamatan Tulung Selapan

No	Desa/ Kelurahan	Penduduk Wajib e-KTP	Wajib e-KTP Yang Sudah Merekam	Penduduk Yang Belum Merekam
1.	Tulung selapan ulu	2.217	1.069	1148
2.	Toman	890	374	516
3.	Petaling	839	348	491
4.	Penanggoan duren	2.143	576	1567
5.	Cambai	846	495	351
6.	Pulu beruang	727	306	421
7.	Simpang tiga	1.548	164	1384
8.	Penyandin	537	230	307

	gan			
9.	Rantau lurus	802	56	746
10.	Tulung seluang	740	371	369
11.	Ujung tanjung	2.015	952	1063
12.	Lebung gajah	2.516	1.400	1116
13.	Jerambah rengas	968	454	514
14.	Simpang tiga jaya	2.750	26	2724
15.	Simpang tiga makmur	1.138	12	1126
16.	Kayuara	920	407	513
17.	Tulung selapan ilir	4.167	1.711	2456
18.	Lebung itam	2.180	780	1400
19.	Tanjung batu	630	279	351
20.	Simpang tiga sakti	1.115	51	1064
21.	Kuala dua belas	1.271	33	1238
22.	Simpang tiga abadi	2.094	19	2075
23.	Tulung selapan timur	1.256	80	1176
	Jumlah	34.309	10.193	24.116

Sumber: Kantor Camat Tulung Selapan 2014

Berdasarkan tabel 1.2 tersebut jumlah penduduk wajib e-KTP di Kecamatan Tulung Selapan dari 22 desa dan 1 kelurahan sebanyak 34.309 jiwa, sedangkan jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman tercatat berdasarkan yang di Kantor Camat Tulung Selapan sebanyak 10.193 jiwa. Hal tersebut dapat dinyatakan bahwa di Kecamatan Tulung Selapan masih banyak masyarakat yang belum merekam e-KTP yaitu sebanyak 24.116 jiwa. Selanjutnya hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Kadisdukcapil) Ogan Komering Ilir (OKI) H Gamal Abdul Najib SH (dikutip dari Sripoku.Com, Kayuagung) Mengatakan:

*“Masyarakat OKI dari 18 kecamatan ini diperkirakan 75 persen sudah melakukan pembuatan e-KTP. Sisanya rata-rata warga yang tinggal di pedesaan per airan. Ada 3 kecamatan yang desanya dilintasi sungai yaitu Kecamatan Tulung Selapan, Kecamatan Air Sugihan, dan Kecamatan Sungai Menang. Oleh karena itu kebanyakan warga yang tinggal di perairan belum sempat melakukan pembuatan e-KTP.”*

Kebijakan publik dan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah mengenai administrasi kependudukan, dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan e-KTP tersebut belum berjalan dengan maksimal dan tidak sesuai dengan yang diharapkan, karena masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman dan belum menerima e-KTP. Hal tersebut juga menggambarkan belum maksimalnya sarana dan prasarana yang mendukung dalam pembuatan e-KTP. Apabila kualitas pelayanan pembuatan e-KTP tidak ditingkatkan, maka akan menimbulkan citra negatif dan rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di kantor Camat Tulung Selapan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kantor Camat Tulung Selapan, selanjutnya adakah pengaruh variabel demografi (umur) dan variabel sosial (tingkat pendidikan) terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kantor Camat Tulung Selapan.

Selanjutnya, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang baik tersebut dapat dinilai dari persepsi masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan dari petugas. Bimo Walgito (2002: 46) mendefinisikan persepsi sebagai proses pengorganisasian, penginterpretasian atau penterjemahan terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas

yang terpadu (*integrated*) dalam diri individu. Aktivitas dalam diri manusia ketika membentuk sebuah persepsi merupakan sesuatu yang kompleks. Untuk membentuk persepsi terhadap sebuah obyek diperlukan beberapa tahapan.

Selanjutnya, Bimo Walgito (2002: 71) menyatakan bahwa terjadinya persepsi melalui beberapa tahapan proses sebagai berikut: (a) Proses fisik, merupakan proses ditangkapnya suatu stimulus oleh alat indera manusia; (b) Proses fisiologis, merupakan proses diteruskannya stimulus yang diterima oleh alat indera melalui saraf sensoris ke dalam otak; (c) Proses psikologis, merupakan proses timbulnya kesadaran individu tentang stimulus yang diterima oleh alat indera. Proses ini merupakan proses terakhir dan merupakan persepsi sebenarnya. Selanjutnya, respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk.

Usia seseorang dapat mempengaruhi terhadap pemikiran dan persepsi, semakin bertambah usia maka semakin bertambah pula pengalaman seseorang, sehingga usia yang tua dapat menimbulkan pemikiran dan penalaran serta persepsi yang lebih baik dibandingkan dengan usia yang masih muda. Hal tersebut sesuai dengan pengalaman-pengalaman yang sudah pernah ditemukan secara langsung.

Menurut Lawrence dan Shaub (1997) karena umur seseorang, mereka meningkat pada suatu langkah yang lebih tinggi dalam pengembangan moral. Akibatnya, individu yang lebih tua perlu memperlihatkan perilaku dan nilai-nilai etis yang lebih tinggi. Perkembangan moral merupakan karakteristik personal yang dipengaruhi faktor kondisional, hal ini terlihat bahwa perkembangan moral berkembang selaras dengan bertambahnya usia, dimana diasumsikan seseorang semakin banyak mendapatkan pengalaman dengan bertambahnya usia. Selanjutnya, tingkat pendidikan adalah tahapan pendidikan yang

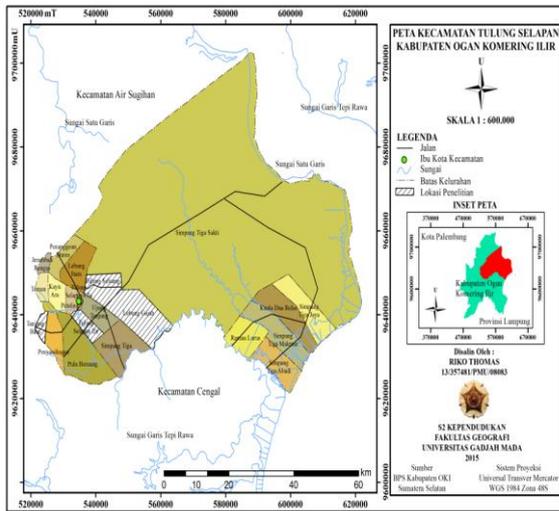
ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemauan yang dikembangkan. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap perubahan sikap dan perilaku hidup sehat. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan seseorang atau masyarakat untuk menyerap informasi, mengimplementasikannya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari khususnya dalam hal kesehatan. Pendidikan formal membentuk nilai bagi seseorang terutama dalam menerima hal baru (Suhardjo, 1992). Dalam teori Kohlberg (1981) bahwa orang-orang yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi dapat memahami masalah yang lebih kompleks akan menyebabkan tingkat moral penalaran lebih baik.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang dilakukan untuk menggambarkan permasalahan yang diteliti serta mengintegrasikan data yang ada secara objektif. Untuk mendapatkan data yang diinginkan maka peneliti melakukan observasi ke Kantor Camat Tulung Selapan terlebih dahulu, untuk melihat bagaimana kondisi yang sebenarnya mengenai kelengkapan fasilitas atau peralatan dalam pembuatan e-KTP serta mengenai petugas yang melayani masyarakat yang ada di kantor camat. Berikutnya pengambilan data sekunder yaitu data yang tercatat mengenai masyarakat yang sudah melakukan perekaman e-KTP di Kantor Camat Tulung Selapan.

Selanjutnya pada tahap kedua, peneliti mengambil data primer dari responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini diambil berdasarkan data sekunder yang diambil dari kantor camat yaitu empat desa dengan teknik *simple random sampling* kepada masyarakat yang sudah melakukan perekaman e-KTP. Dengan cara wawancara

terstruktur yaitu peneliti menayakan langsung kepada responden dibantu dengan kuesioner sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai yaitu, untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat, serta pengaruh variabel demografi (umur) dan variabel sosial (pendidikan) terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP. Lokasi penelitian dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Selanjutnya, analisis data dengan menggunakan tabel frekuensi tunggal untuk menjelaskan mengenai karakteristik responden, serta menjawab tujuan pertama yaitu mengetahui persepsi masyarakat berdasarkan jawaban dari kuesioner yang berskala likert. Sedangkan metode analisis regresi ordinal untuk menjawab tujuan kedua yaitu mengetahui pengaruh variabel demografi (umur) dan variabel sosial (pendidikan) terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kantor Camat Tulung Selapan, serta hasil analisis regresi ordinal didukung dengan metode analisis korelasi Sperman untuk menguji dua variabel yang skala data ordinal yaitu hubungan antara persepsi dengan pendidikan.

Agar responden (sampel) yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili populasi maka jumlah responden ditentukan menurut rumus Slovin (Rusadi Ruslan, 2008), sebagai berikut:

n = Jumlah sampel  
 N = Jumlah populasi (dalam penelitian ini sebanyak 10.193)  
 e = Persentase kelonggaran ketidakteelitian (presesi) karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

$$n = \frac{10.193}{1+10.193 \times 0,01}$$

$$n = \frac{10.193}{102.93}$$

$$n = n = 99.02$$

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti mengambil empat desa yang dijadikan sebagai daerah penelitian yaitu desa tanjung batu, lebung gajah, tulung selapan ilir, dan lebung gajah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.2 Daerah Penelitian Yang Dijadikan Sampel

No	Desa / Kelurahan	Sudah Merekam
1.	Tanjung batu	279
2.	Lebung gajah	1.400
3.	Tulung selapan ilir	1.711
4.	Tulung seluang	371
	Total	3.761

Sumber : Data Primer Tahun 2014

Maka jumlah sampel yang diambil berdasarkan masing-masing daerah penelitian tersebut ditentukan kembali dengan rumus :

$$n = \frac{\text{Populasi kelas}}{\text{Jumlah populasi keseluruhan}} \times \text{jumlah sampel}$$

- Tanjung batu :  $279 / 3,761 \times 99 = 7$
- Lebung gajah :  $1,400 / 3,761 \times 99 = 37$
- Tulung selapan ilir :  $1,711 / 3,761 \times 99 = 45$
- Tulung seluang :  $371 / 3,761 \times 99 = 10$

Sehingga dari keseluruhan sampel kelas tersebut adalah  $7 + 37 + 45 + 10 = 99$  sampel. Teknik ini umumnya digunakan pada populasi yang diteliti adalah homogen (sejenis) yang dalam hal ini populasi sama-sama membuat e-KTP, sehingga keseluruhan populasi mendapatkan pelayanan dari kantor Camat Tulung Selapan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan data BPS Kecamatan Tulung Selapan merupakan salah satu dari 18 kecamatan yang terletak di Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI). Kecamatan Tulung Selapan terdiri dari 22 desa dan 1 kelurahan dengan luas wilayah 4.853.40 km<sup>2</sup>. Secara administrasi Kecamatan Tulung Selapan

berbatasan dengan: Kecamatan Air Sugihan dan Selat Bangka di bagian utara, Kecamatan Cengal di bagian selatan, Laut Jawa di sebelah timur, dan Kecamatan Pangkalan Lampam di bagian barat.

Berdasarkan data BPS Kecamatan Tulung Selapan Tahun 2014 jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin di Kecamatan Tulung Selapan pada tahun 2013 sebanyak 42.649 jiwa. Jumlah penduduk jenis kelamin laki-laki sebanyak 21.596 jiwa sedangkan jumlah penduduk jenis kelamin perempuan yaitu 21.053 jiwa. Berikut analisis deskriptif yang dapat menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik responden berdasarkan umur, dapat dilihat pada tabel 5.2 di bawah ini:

**Tabel 5.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Kecamatan Tulung Selapan Tahun 2014 (%)**

No	Umur	Nama Desa								Total	
		Tj. Batu		Lebung Gajah		Tulung Selapan Ilir		Tulung Seluang			
		N	%	n	%	n	%	N	%	n	%
1.	17-27 Tahun	2	28,6	9	24,3	19	42,2	4	40,0	34	34,3
2.	28-38 Tahun	2	28,6	13	35,2	15	33,3	3	30,0	33	33,3
3.	39-49 Tahun	3	42,8	8	21,6	3	6,7	2	20,0	16	16,2
4.	+ 50 Tahun	0	0	7	18,9	8	17,8	1	10,0	16	16,2
	Total	7	100	37	100	45	100	10	100	99	100

Sumber: Data primer tahun 2015

Dari tabel 5.2 di atas jumlah kelompok umur yang sudah membuat e-KTP dan/atau sudah mendapatkan pelayanan dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Tulung Selapan yang paling banyak pada usia 17-27 tahun yaitu sebanyak 34,3% atau sebanyak 43 responden. Sedangkan jumlah responden yang sudah melakukan perekaman e-KTP berdasarkan kelompok umur yang paling sedikit yaitu pada kelompok umur 39-49

tahun dan 50 tahun ke-atas yaitu sama-sama sebanyak 16,2% atau sebanyak 16 responden. Hal tersebut wajar terjadi karena pada kelompok 17-27 ini masa-masa produktif (pendidikan, karir, pekerjaan, dll) terjadi. Berikut analisis deskriptif yang dapat menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan:

**Tabel 5.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Kecamatan Tulung Selapan Tahun 2014**

No	Tingkat Pendidikan	Nama Desa								Total	
		Tj. Batu		Lebung Gajah		Tulung Selapan Ilir		Tulung Seluang			
		N	%	N	%	n	%	n	%	n	%
1.	SD	1	14,3	13	35,1	16	35,6	6	60,0	36	36,4
2.	SMP	3	42,8	10	27,0	14	31,1	0	0	27	23,2
3.	SMA	2	28,6	5	13,5	10	22,2	3	30,0	20	20,2
4.	D1, D2, & D3	1	14,3	2	5,4	3	6,7	0	0	6	6,1
5.	SI	0	0	7	18,9	2	4,4	1	10,0	10	10,1
	<b>Total</b>	7	100	37	100	45	100	10	100	99	100

Sumber: Data primer tahun 2015

Berdasarkan, tabel 5.3 di atas bahwa jumlah responden dari ke empat desa yang ada Kecamatan Tulung Selapan yang mendapatkan pelayanan atau yang sudah membuat e-KTP berdasarkan tingkat pendidikan paling banyak yaitu pada tingkat SD sebanyak 36,4% atau sebanyak 36 responden dan diikuti tingkat pendidikan SMP yaitu 27 sebanyak 23,2%, sedangkan yang paling sedikit yaitu pada tingkat pendidikan D1, D2, & D3 6,1% atau sebanyak 6 responden dan diikuti tingkat pendidikan SI

sebanyak 10,1% atau 10 responden. Berdasarkan hasil persepsi masyarakat sesuai dengan dimensi dan indikatornya masing-masing, yaitu pada dimensi *reliability, tangible, responsiveness, assurance, empathy, fairer, communications*, dan dimensi *access*. Maka dapat digabungkan keseluruhan dari dimensi tersebut menjadi satu tabel, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.4 di bawah ini:

**Tabel 5.4 Persepsi Masyarakat Berdasarkan Delapan Dimensi Dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Tulung Selapan Tahun 2014 (%)**

Jawaban	Nama Desa								Total	
	Tj. Batu		Lebung Gajah		Tulung Selapan Ilir		Tulung Seluang			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sangat tidak baik	2	1.0	37	3.4	29	2.2	6	2.1	74	2.6
Tidak baik	23	11.3	257	24.0	348	26.7	63	21.7	691	24.1
Baik	177	87.2	682	63.6	825	63.2	195	67.2	1.879	65.4
Sangat baik	1	0.5	97	9.0	103	7.9	26	9.0	227	7.9
Jumlah	203	100	1073	100	1305	100	290	100	2871	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel di atas persepsi responden berdasarkan kedelapan dimensi dalam pengukuran kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di kantor Camat Tulung Selapan sebanyak 65.4% responden

menjawab baik. Hal ini dikarenakan hasil dari persepsi responden berdasarkan per desa tiap dimensi yaitu pada dimensi *reliability, tangible, responsiveness, assurance, empathy, fairer, communications*, dan dimensi *access*.

Pengukuran kualitas pelayanan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini rata-rata menilai sudah baik. Pelayanan yang diterima oleh masyarakat juga sudah sesuai dengan tata tertib dan peraturan yang dibuat, seperti sistem antrian bagi masyarakat yang ingin membuat e-KTP, Sistem antrian tersebut bagi masyarakat yang datang lebih awal memberikan surat undangan dan Kartu Keluarga kepada petugas, sehingga memperoleh nomor antrian yang pertama. Tersedia tempat tunggu bagi masyarakat yang mengantri meskipun tidak cukup memadai apabila masyarakat yang membuat e-KTP datang dengan serempak, tersedia kotak

pembuangan sampah untuk menjaga kebersihan ruangan kantor camat.

Sesuai dengan teori parasuraman et al (1988) dalam bukunya *A Conceptual Model Of Services Quality* menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara umum dapat dibentuk oleh lima dimensi yaitu pada dimensi *reliability* (kehandalan), *tangible* (terlihat), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian). Kelima karakteristik dari teori tersebut yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dalam penelitian ini di tambahkan tiga dimensi yaitu *fairer* (lebih adil), *communication* (komunikasi) dan *access* (akses).

**Tabel 5.5: Kategori Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan e-KTP di Kecamatan Tulung Selapan Berdasarkan Aspek dan Desa**

Aspek	Wilayah							
	Desa Tj. Batu		Desa Lebung Gajah		Tulung Selapan Ilir		Desa Tulung Seluang	
	Skor	Kategori	Skor	Kategori	Skor	Kategori	Skor	Kategori
Reliability	3	Baik	2.68	Baik	2.71	Baik	2.82	Baik
Tangible	2.83	Baik	2.76	Baik	2.73	Baik	2.73	Baik
Responsivines	3	Baik	2.95	Baik	2.78	Baik	2.93	Baik
Assurance	2.95	Baik	2.90	Baik	2.81	Baik	2.86	Baik
Empathy	2.96	Baik	3.04	Baik	2.94	Baik	3	Baik
Fairer	3	Baik	2.89	Baik	2.96	Baik	2.95	Baik
Communication	2.67	Baik	2.75	Baik	2.69	Baik	2.87	Baik
Access	2.14	Tidak Baik	1.89	Tidak Baik	2.2	Tidak Baik	2.1	Tidak Baik

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.15 di atas secara umum persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP sudah baik, namun ada aspek yang secara umum masih belum baik yaitu pada aspek akses, karena pada aspek akses mengenai jangkauan masyarakat dari desa menuju kantor camat. Pada kondisi jalan secara umum persepsi masyarakat mengatakan tidak baik, karena kondisi jalan yang digunakan masyarakat untuk menuju kantor camat dengan kondisi jalan yang beraspal rusak, sehingga sulit bagi masyarakat menuju ke kantor camat khususnya pada desa yang kondisi jalan

belum di aspal untuk membuat e-KTP di Kecamatan Tulung Selapan.

Untuk mengetahui pengaruh variabel demografi dan variabel sosial terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kantor Camat Tulung Selapan dilakukan dengan pengolahan data dengan SPSS 17. Pada variabel demografi untuk mengetahui pengaruh umur responden terhadap kualitas pelayanan, selanjutnya pada variabel sosial yaitu untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan variabel persepsi terdapat tiga kelompok yaitu tidak baik, sedang (baik), dan baik (sangat baik). Berikut hasil pengolahan

data pengaruh variabel demografi dan variabel sosial terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5.6 Pengaruh persepsi masyarakat berdasarkan variabel demografi (umur) dan variabel sosial (tingkat pendidikan) terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Tulung Selapan**

Variabel	Expected Sign	Koefisien	Standar Error	Wald	Sig
[Persepsi = 1]	+/-	0,695	0,725	0,918	0,338
[Persepsi = 2]	+/-	3,789	0,822	21,223	0,000
Usia	+	0,235	0,203	1,348	0,246 <sup>ns</sup>
Tingkat pendidikan 1	+	1,789	0,749	5,701	0,017 <sup>**</sup>
Tingkat pendidikan 2	+	1,965	0,777	6,406	0,011 <sup>**</sup>
Tingkat pendidikan 3	+	2,153	0,807	7,113	0,008 <sup>***</sup>
Tingkat pendidikan 4	-	-1,452	1,278	1,292	0,256 <sup>ns</sup>
<i>Likelihood Intercept Only</i>		94,683			
<i>Log Likelihood Final</i>		73,978			
<i>p-value</i>		0,001			
<i>Mcfadden R Square</i>		0,109			

Sumber : Analisis Data Primer

Keterangan :\*\*\* = signifikan pada 1%, \*\* = signifikan pada 5%, \* = signifikan pada 10%, ns = tidak signifikan

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *Log Likelihood Intercept Only* sebesar 94,683 yang merupakan nilai model, tetapi hanya mencakup intersepsinya saja. Nilai *Log Likelihood Final* sebesar 73,978 adalah nilai model setelah ditambahkan variabel bebas ke dalam model analisis. Nilai tersebut menunjukkan hasil bahwa terjadi penurunan *chi square* sebesar 20,705 dan signifikan pada nilai probabilitas 0,001 atau berpengaruh pada tingkat toleransi kesalahan ( $\alpha$ ) 1% sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan memasukkan variabel bebas ke dalam model, menjadikan model lebih akurat dalam memprediksi tingkat persepsi masyarakat. Pengujian *-2Log Likelihood* tersebut menunjukkan bahwa secara statistik yang menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat gagal ditolak atau dengan kata lain bahwa tingkat pendidikan berpengaruh

terhadap persepsi masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan dalam pembuatan e-KTP.

Nilai  $R^2$  yang digunakan adalah  $R^2$  Mcfadden yang menunjukkan nilai 0,109 yang berarti bahwa variasi variabel terikat (Persepsi) dapat dijelaskan bahwa variabel bebas yang ada di dalam model sebesar 10,9% sedangkan 89,1% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yaitu faktor lingkungan, faktor sosial, budaya dan tingkat pendidikan perguruan tinggi. Hasil perhitungan korelasi spearman hubungan pendidikan dengan persepsi masyarakat adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.7 Hasil Analisis Korelasi Sperman Pendidikan dengan Persepsi**

Variabel	Sperman's rho	Pendidikan	Persepsi
Pendidikan	Correlation Coefficient	1.000	-.012
	Sig. (2-tailed)		.012
	N	99	99
Persepsi	Correlation Coefficient	-.012	1.000
	Sig. (2-tailed)	.012	
	N	99	99

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 5.23 di atas, dapat dijelaskan bahwa hasil korelasi Sperman terdapat hubungan antara pendidikan dengan persepsi, karena tingkat signifikansi  $0,012 < 0,05$ , maka  $H_0$  dapat diterima. Hasil ini juga sama dengan pengujian regresi ordinal bahwa terdapat pengaruh pendidikan terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di kantor camat Tulung Selapan.

**SIMPULAN**

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kantor Camat Tulung Selapan sudah baik. Hal tersebut berdasarkan hasil analisis regresi ordinal persepsi masarakat tergolong sudah baik dan analisis tabel frekuensi yang menjelaskan bahwa dari kedelapan dimensi dalam pengukuran kualitas pelayanan sudah baik, hanya pada dimensi akses yang menghasilkan tidak baik. Karena akses antara desa untuk menuju kantor camat jalan tidak beraspal dan tidak bagus, namun ada juga jalan yang beraspal dan bagus tapi tidak merata di seluruh perdesaan yang ada di kecamatan tulung selapan. Sedangkan pelayanan dalam pembuatan e-KTP di kantor camat sebenarnya sudah baik, karena sistem

pelayanan sudah sesuai dengan antrian, petugas melayani dengan baik dan cepat, selain itu kebersihan ruangan kantor camat sudah bersih dan tersedianya tempat

pembuangan sampah, dan kelengkapan fasilitas dalam pembuatan e-KTP juga sudah

lengkap, namun karena ada kendala kerusakan pada alat tersebut dan hanya bisa diperbaiki ke pemerintahan pusat, sehingga proses penyelesaiannya lama, maka oleh karena itulah menjadi kendala di kantor Camat Tulung Selapan dalam melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP.

Tingkat pendidikan SD, SMP, dan SMA berpengaruh signifikan terhadap persepsi mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di kantor camat. Sedangkan tingkat pendidikan perguruan tinggi seperti D1, D2, dan D3 serta S1 tidak berpengaruh signifikan diperoleh nilai sebesar 0,256. Karena pada tingkat perguruan tinggi pemikiran mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP mereka lebih kritis dalam hal pelayanan yang sudah mereka terima. Selanjutnya pada variabel demografi (umur) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP, karena semakin tinggi umur responden maka semakin banyak pula pengalaman yang dimiliki responden maka responden lebih mengkritisi pelayanan yang mereka terima dari kantor camat, sehingga pada variabel demografi (umur) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP

yang hasilnya baik. Petugas yang mempunyai pengetahuan cukup tentang tugas dan fungsinya sebagai pegawai kecamatan harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk hal itu pengetahuan petugas perlu ditingkatkan lagi dengan mengikut sertakan petugas untuk kursus, penataran, dan pelatihan serta melanjutkan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. 1990. *The Service-Quality Puzzle*. Business Horizons. Iftisan, Mariana. 2013. *Penerapan Program Urban Farming di RW 04 Tamansari Bandung*. ITENAS.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kohlberg, Lawrence. 1981. *Essay on Moral Development, The Philosophy of Moral Development, (Volume 1)* Harper & Row Publisher, San Fransisco.
- Kotler. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan Implementasi dan Kontrol, Jilid 1*. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Lawrence, & Shaub, M. 1997. "The Ethical Construction of Auditors :AnExamination of the Effect of Gender and Career Level." . *Managerial Finance*. Vol 23 No 12 , pp 3-21.
- Mohammad, Ismail. 2003. *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*. Makalah disampaikan pada Seminar "Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi" di Bappenas-Jakarta Pusat.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1988. *A Conceptual Model of Service Quality and It's Implication For Future Research*. *Journal of Marketing*.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Sripoku. 2012. *Pembuatan e-KTP di Kabupaten OKI Diperpanjang*. Diakses Tanggal 12 November 2014 <http://palembang.tribunnews.com/2012/03/13/pembuatan-e-ktp-di-kabupaten-oki-diperpanjang>.
- Thoha, Miftah. 2001. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Walgito, Bimo. 2002. *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: ANDI