NO : 1400 / PMI – D / SD – SI / 2013

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP SISTEM PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN KAMPUNG DAGANG KECAMATAN RENGAT KABUPATEN INDRAGIRI HULU

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Komunikasi Islam
Pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

OLEH :

SAYID ABDUL QADIER AL-ATAS
(NIM: 10841003820)

PROGRAM - SI
JURUSAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
PEKANBARU
2013

ABSTRAK

Persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan pemerintah di Indonesia pada umumnya menilai kinerja pelayanan masih belum seperti yang diharapkan, hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat pada Kementerian Manpan seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana melayani, sehingga tidak menjamin kepastian (waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan. Oleh karena itu perlu adanya kajian untuk menganalisia bagaimana persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan dan factor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Kampung Dagang RW 01 Kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat.

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan lokasi di Kelurahan Kampung Dagang RW 01 Kecamatan Rengat. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat. Sedangkan yang menjadi objek dari penelitian ini adalah persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan di kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat. Populasi dalam penelitian ini adalah 1.084 orang/jiwa. Jumlah kepala keluarga masyarakat Kampung Dagang RW 01 yaitu 247 orang, penelitian ini hanya random sampling yang di ambil sekitar 25% dari 247 orang, dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 62 orang responden yang terdiri dari setiap kepala keluarga. Sedangkan teknis analisa data yang digunakan dengan metode *Deskriptif Kuantitatif,* yaitu dengan penyebaran angket 62 orang kepada kepala keluarga pengguna sistem pelayanan pada kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Di Kantor Kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu**,** hal ini dapat dilihat dalam nilai dan hasil persentase rata-rata sebesar 84,43 % dari persentase berada pada posisi **Baik** yaitu : dilihat dari Adanya prosedur sistem pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan., Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan dan faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Kampung Dagang terhadap pelayanan adalah faktor kepastian jadwal pelayanan dan kenyamanan lingkungan.

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Puji dan syukur yang sedalam-dalamnya penulis ucapkan kehadirat Illahi Rabbi yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) ini sesuai dengan kemampuan yang ada pada penulis. Tak lupa pula salawat dan salam penulis curkan kepada Habibullah kekasih Allah Sayidina Muhammad bin Abdullah SAW yang telah bersusah payah dengan gigihnya menggeluarkan umat manusia dari lembah kejahilan dan keterbelakangan, sehingga menjadi umat berkemajuan dan berkependidikan serta penuh dengan perobahan.

Skripsi ini salah satu syarat untuk memperoleh gelar serjana pada Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau, dengan Judu :

"Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Di Kantor Kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat Kabupaten Indrageiri Hulu".

Kepada: Ayahanda tersayang "Sayid Rosli bin Abdulqadir Al-Atas" dan Ibunda tersayang "Maslinar binti Sifat Paliang" karena usaha dan didikan merekalah penulis bisa menyelesaikan pendidikan dibangku SD, SMP, MA dan di perkuliahan, terimakasih buat Ayah, Ibu dan Umy, tidak lupa kepada kakakKu terkasih "Syarifah Mirlinasyitah" AdikKu terkasih "Syarifah Mirlinayafiati dan Syarifah Mirlina Rafiqa" yang telah memberikan semangat serta motivasi, saran dan Do'anya dan kepada Syraifah Arifah binti Sayyid Helmi Baraqbah yang setia menemani dan memberi masukan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Mungkin dalam penyelsaiaan skripsi ini penulis merasa sangat banyak terdapat kesalahan dan kekurangan baik dari segi penulisan, tata bahasa dan lain sebagainya, untuk itu penulis mengucapkan permohonan maaf dan ucapan terimakasih karena telah sabar dan membantu penulis dalam memecahkan masalah sehingga skripsi ini menjadi selesai, terutama kepada Dosen Pembimbing Bapak Darusman, M.Ag dan Ibu Rosmita, M.Ag yang telah sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan serta Dosen mata kuliah Seminar PMI yaitu Bapak Darusman, M.Ag. Tidak lupa juga ucapan terimaksi kepada Ibu Yefni, M.Si, Bapak Kodarni, S. St, M.Pd, Bapak Sarizul, S. Sos.i, Ibu Ira Yulia, S. Si yang memberikan motivasi dan arahan, pemahaman mengenai permasalahan yang diteliti serta menunjukan penganalisa terhadap data yang diperoleh dan teman-teman yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Terlaksananya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak, baik berupa materi maupun non materi. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Prof. Dr. H. Amril, M.MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN SUSKA RIAU.
3. Bapak Drs. H. Suhaimi, M.Ag selaku Pembantu Dekan I Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

4. Bapak Darusman, M.Ag selaku Pembantu Dekan II Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
5. Ibu Dra. Silawati, M.Pd selaku Pembantu Dekan III Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
6. Ibu Rosmita, M.Ag dan Ibu Aslati, M.Ag selaku Kajur dan Sekjur Jurusan pengembangan masyarakat Islam.
7. Semua dosen matakuliah di Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam yang pernah mengajar penulis dari semester I sampai terakhir yang tidak disebutkan satu persatu namanya.
8. Bapak penasehat akademik (PA) Bapak Drs. H. Zasri. M. Ali, MM yang telah mengajari penulis dengan baik sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.
9. Karyawan/i perpustakan Fakultas dan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bantuan dengan mudah kepada penulis dalam mencaril literatur yang dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Bapak Lurah Kampung Dagnag dan Stafnya yang telah bersedia memberikan bantuan pengumpulan data.
11. Rekan-rekan dan teman-teman seperjuangan yaitu : Afri Ayu Chairaty S. Kom I, Desmiati S. Kom I, Nuraini Annisa S. Kom I, Farida S. Kom I, Putri Dwi Marta S. Kom I, Titi Endra S. Kom I, Muhammad Ihksan, Muhammad Saner S. Kom I, Zuri Armada S. Kom I, Romi Deswandi, Sukhaib S. Kom I, Yuderman, Ikhsan, Fauza Hendra S. Kom I. Dan tidak

lupa pula Ibu Kos Harapan Indah. Teman Kos Harapan Indah yaitu Andi, Anre, Ilham, Susyanto, Bahrul Hulum, Alex, Kcairul, dan yang lainya yang telah membantu dalam suka maupun duka, memberi motivasi dan bantuan serta kegembiraan kepada penulis karena kita sama-sama merasakan pahit dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Rekan-rekan Majelis Gahwa di Melur yaitu : Sayid Rizal Al-Haddad, Novel Al-Jindan, Sayid Yudah Al-Syahab, Abang Aji, Abang Imul, Abang Totok, Abang Sincan dll, dan taklupa kerabatku Amy Muhammad Al-Atas, Amy Edi Al-atas, Amy Faisal Akbar Al-Atas, Amy Abdul Hamid Baraqbah, Muhammad Faisal Al-Shahab dan Tengku Ardiansyah dll.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah membantu dan menyumbangkan fikirannya yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga bantuaannya menjadi amal ibadah untuk kita semua. Kepada Allah SWT dan Rasulullah-Nya jualah penulis mohon kiranya mereka dapat ridho dan balasan yang setimpal dari Yang Maha Kuasa. Dengan ketulusan jiwa dan kerendahan hati penulis harapkan kritik dan saran yang sifatnya konstruktif. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan khususnya bagi penulis sendiri. Amin Ya Rabbi.

Pekanbaru, 19 Januari 2013
Penulis

Sayid Abdul Qadier Al-Atas
NIM: 10841003820

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul

Halaman Pengesahan

HalamanPengesahanPenguji

Motto

Persembanan

Kata Pengantar .....

Abstrak .....

Daftar Isi .....

Daftar Tabel .....

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Alasan Memilih Judul 4

C. Penegasan Istilah 5

D. Permasalahan 6

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 7

F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional 8

G. Metode Penelitian 21

H. Sistimatika Penulisan 24

BAB II TUJUAN UMUM TENTANG LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Geografis dan Demografis Desa 25

B. Kondisi Kependudukan 26

C. Mata Pencarian 28

D. Kondisi Pendidikan 29

E. Kondisi Keagamaan 31

F. Kondisi Pelapisan Sosial 32

G. Struktur Organisasi Desa 34

BAB III PENYAJIAN DATA

A. Data persepsi masyrakat terhadap sistem pelayanan di kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat 35

B. Data faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan 50

BAB IV ANALISIS DATA

A. Analisa data tentang persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan di kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu 52

B. Analisa data tentang faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan 61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 62

B. Saran 63

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel I : Komposisi penduduk berdasarkan dari jenis kelamin 27

Tabel II : Kondisi penduduk Kampung Dagang menurut tingkat usia 27

Tabel III : Komposisi penduduk bedasarkan mata pencarian 28

Tabel IV : Tingkat pendidikan penduduk Kampung Dagang 29

Tabel V : Sarana pendidikan penduduk Kampung Dagang 30

Tabel VI : Komposisi penduduk Kampung Dagang menurut suku 30

Tabel VII : Komposisi penduduk Kampung Dagang menurut Agama 31

Tabel VIII : Jumlah sarana ibadah di Kampung Dagang 32

Tabel IX : Jawaban responden mengenai prosedur sistem pelayanan di kantor kelurahan kampung dagang 36

Tabel X : Jawaban responden mengenai prosedur mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan 37

Tabel XI : Jawaban responden mengenai persyaratan teknis dan administratif yang disampaikan pegawai kantor kelurahan kampung dagang 38

Tabel XII : Jawaban responden mengenai kesungguhan petugas/pegawai memberikan pelayanan pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran 39

Tabel XIII : Jawaban responden mengenai pegawai yang bersangkutan bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran 40
Tabel XIV : Jawaban responden mengenai tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki staf/pegawi kantor kelurahan dalam menyelesaikan pelayanan pembutan KK, KTP dan Akte Kelahiran 41
Tabel XV : Jawaban responden mengenai pelaksanaan pelayanan tidak ada membedakan golongan atau status yang dilayani 43
Tabel XVI : Jawaban responden mengenai sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan secara sopan 44
Tabel XVII : Jawaban responden mengenai piahk pegawai kantor kelurahan saling menghargai dan menghormati 45
Tabel XVIII : Jawaban responden mengenai keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan 46
Tabel XIX : Jawaban responden mengenai kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan 47
Tabel XX : Jawaban responden mengenai pelaksanaan waktu pelayanan dalam pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan 48

Tabel XXI : Jawaban responden mengenai kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan 59
Tabel XXII : Jawaban responden mengenai menyelesaikan pelayanan dalam pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran sesuai dengan kepastian waktu yang telah ditentukan 42
Tabel XXIII : Jawaban responden mengenai tersedia fasilitas pendukung pelayanan seperti ketersediaan ruang tunggu, parkir, toilet, tempat ibadah 50
Tabel XXIV : Rekapitulasi jawaban responden terhadap angket 53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masalah utama yang dihadapai dalam menerapkan UU Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pada abad ke-21 ini adalah semakin terbatasanya data yang di pakai untuk keperluan melayani kebutuhan masyarakat. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan yang lebih efisien dan memuaskan masyarakat, tetapi juga meningkatkan prilaku terhadap pelayanan yang lebih mencerminkan kepuasan, keseimbangan, etika dan kearifan (Kasim, 2002: 06).

Otonomi daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi termasuk juga dalam hal pelayanan yang dilaksanakan, masyarakat mulai kritis dan bisa menentukan jenis pelayanan bagimana yang masyarakat kehendaki. Masyarakat yang sedang tumbuh ke arah masyarakat madani, menurut adanya peran birokrasi pemerintah daerah yang lebih adaptif terhadap penguataan hak-hak dalam pemberian (penyalenggara) pelayanan secara lebih luas dan berimbang.

Penerapan dalam desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu untuk meningkatakan pelayanan masyarakat. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, maka kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Dalam pelaksanaan otonomi daerah, diharapkan pemerintah daerah melaksanakannya dengan tanggung jawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Lembaga Administrasi Negara, 2007).

Menunjukan bahwa sistem pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah agar dapat di manfaatkan masyarakat dan bisa memenuhi kebutuhan dalam kehidupan yang baik. Pemerintahan sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal seperti perijinan, kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran) dan lain sebagainya. Di dalam pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undang atau kebijakan yang harus dipatuhi oleh penduduk masyarakat seperti perizinan pembuatan KK, KTP, SIM dan lain sebagainya.

Persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan pemerintah dan kinerja yang belum bisa diharapkan. Hal ini dapat dilihat banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat kepada Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kinerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian waktu, dan biaya serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN (koropsi, kolusi dan nepotisme) yang ada didalam pelayanan masyarakat hal ini belum terorganisir oleh pemerintah daerah setempat Kasim (2002).

Pemerintah daerah hendaknya memberikan sistem pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dalam kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan. Untuk dapat melaksanakan fungsi dan tugasnya tersebut, pemerintah daerah harus dapat menindak lanjuti sistem pelayanan di masyarakat sesuai dengan fungsi masing-

masing pelayanan. Kinerja sistem pelayanan masyarakat ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan masyarakat yang belum sesuai dengan aturan Agama dan pemerintah yang berlaku. Oleh karena itu, sistem pelayanan masyarakat haruslah dilaksanakan secara transparan dan setiap unit pelayanan instansi pemerintah daerah karena dalam perinsip kinerja pelayanan yang ada di masyarakat memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan.

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintah yang tidak luput dengan konsep dasar penyelenggaraan sistem pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, benar dan aman, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan mengharuskan aparat yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan akan pengetahuan dan ketrampilan supaya tidak ketinggalan. Dapat disimpulkan bahwa aparat pemerintah daerah (kantor kelurahan) harus selalu meningkatkan sistem pelayanan kepada masyarakat selain peningkatan sumber daya manusia aparat kantor kelurahan.

Sebagai salah satu bagian Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu, bagian penyelenggaraan sistem pelayanan yang ada di kantor kelurahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan maksimal, apalagi perannya yang mengurus bidang sosial kemasyarakatan dan pembinaan masyarakat maka sistem pelayanan masyarakat yang diberikan harus berhubungan langsung kepada masyarakat. Dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik maka akan berimbas pada penilaian terhadap persepsi masyarakat dalam sistem pelayanan kantor kelurahan Kampung Dagang tidak ada.

Persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat. Oleh karena itu, dalam persepsi yang sama terdapat ketentuan "sistem pelayanan". Dalam permasalahan diatas dapat menimbulkan berbagai macam persepsi dari masyarakat itu sendiri, persepsi yang bersifat positif.

Berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan jidul : *"**Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Di Kantor Kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu"***

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulis memilh judul dalam penelitian ini sebagi berikut :

1. Masalah tersebut menarik dan perlu diteliti, karena memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat mutlak. Menjadi priolitas utama bagi kantor kelurahan karena dengan memberikan pelayanan yang efektif akan dapat meningkatan pemahaman masyarakat mengenai sistem pelayanan, hal ini akan berdampak pula bagi pengningkatan citra positif kantor kelurahan dan dapat memberikan kepuasan serta loyalitas masyarakat/pelanggan.
2. Secara akademik permasalahan yang diberi judul dengan "Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan di Kantor Kelurahan Kampung Dagang" konsisten dengan bidang ilmu yang penulis tekuni selama ini pada Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam di UIN Suska Riau.
3. Penulis merasa mampu untuk melaksanakan penelitian ini baik dari segi waktu, tenaga dan dana.

C. Penegasan Istilah

Agar tidak menjadi kekeliruan dalam pembahasan ini, serta untuk memudahkan memahaminya, maka penulis merasa perlu untuk menegaskan istilah yang dapat didalam penelitian ini, yaitu :

1. Persepsi masyarakat

   Menurut Badudu dan Sutan Muhammad Zain dalam (Kamus Umum Bahasa Indonesia, 1994: 1048) persepsi yaitu tanggapan masyarakat terhadap sesuatu atau fenomena. Menurut (Miftah Toha 1983: 158) yaitu persepsi adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pandangan, penghayatan dan perasaan.

2. Masyarakat

   Menurut (J. Koho Riwu, 1999: 214) yang disebut masyarakat adalah sekelompok orang yang mendiami suatu wilayah tertentu dengan ketergantunggan dan gotong royong yang kuat, dengan masyarakatnya bersifat agraris dan masih terikat kuat dengan tradisi tertentu. Mereka berhak mengatur pemerintahannya sendiri.

3. Sistem pelayanan

   Pelayanan menurut (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1999: 571) adalah usah melayani kebutuhan orang lain sedangkan pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus apa yang diperlukan seseorang). Pelayanan adalah merupakan tindakan atau perbuatan seseorang dan organisasi untuk memberikan kepuasan kepada mayarakat. Sistem

pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah “sistem pelayanan” dalam pembuatan KK, KTP dan AKTE kelahiran yang terdapat di kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat.

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah
    a. Kurangnya minat masyarakat dalam pembuatan KTP di Kampung Dagang RW 01 Kecamatan Rengat.
    b. Tingginya pembayaran dalam pembuatan KTP, KK dan AKTE Kelahiran di Kampung Dagang RW 01 Kecamatan Rengat.
    c. Kurangnya pelayanan di kantor kelurahan RW 01 Kecamatan Rengat dalam melayani masyarakat terhadap pembuatan KTP, KK dan AKTE kelahiran.
    d. Kurangnya keterbukaan antara karyawan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
    e. Adanya perbedaan pelayanan dikantor kelurahan RW 01 Kampung Dagang Kecamatan Rengat terhadap masyarakat miskin dan kaya.
2. Pembatasan Masalah

Karena banyaknya yang terdapat dalam permasalahan maka penulis membatasi permasalahan ini hanya pada persepsi masyarakat terhadap “Sistem Pelayanan” kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat, dalam pelayanan pembuatan KK, KTP dan AKTE kelahiran.

3. Rumusan Masalah

   a. Bagaimana persepsi masyarakat Kampung Dagang RW 01 terhadap pelayanan di kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?

   b. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan di kantor kelurahan Kampung Dagang?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

   a. Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan kantor kelurahan Kampung Dagang RW 01 Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

   b. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan kantor kelurahan Kampung Dagang RW 01 Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

2. Kegunaan penelitian

   a. Penelitian ini diharapkan berguna bagi siapa saja yang ingin mengetahui faktor penghambat sistem pelayanan kantor kelurahan Kampung Dagang RW 01 Kecamatan Rengat.

   b. Agar dapat menjadi bahan evaluasi oleh kantor kelurahan Kampung Dagang RW 01 Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

   c. Penelitian ini sangat berguna pada diri penulis untuk pengembangan pemahaman dan ilmu, terutama dalam bidang yang sedang di teliti ini.

d. Berguna bagi para pembaca yang berkepentingan dalam penelitian.

e. Penelitian ini berguna sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan skripsi dan mendapatkan gelar sarjana sosial SI di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau, pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam.

F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional

1. Kerangka Teoritis

Sebagai landasan pembahasan dan jawaban dari permasalahan di atas ada beberapa teori yang dijadikan acuan yaitu teori tentang persepsi, teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, teori masyarakat dan teori tentng sistem pelayanan tersebut yaitu:

a. Persepsi

Istilah persepsi memiliki arti yang berbeda-beda sesuai dengan sudut pandang dari masing-masing para ahli, sebagi berikut:

Persepsi adalah Tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, proses sesorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindra (Kamus Besar Bahsa Indonesia, 1999: 759).

Persepsi adalah bayangan yang menjadi kesan dan pengamatan, kesan tersebut menjadi isi kesadaran dan pengamatan yang dinilai baik dikembangkan pada waktu yang akan datang (Sarlito Warman Sarwono, 1976: 39).

Sedangkan menurut (Robbins, 2003: 160) berpendapat bahwa persepsi suatu proses yang dilalui oleh setiap individu untuk mengorganisasikan, menafsirkan dan memberi makna dari setiap penomena yang ada dilingkungan mereka melalui kesan indranya.

Menurut (Setiadarma, 2001: 14) berpendapat bahwa persepsi mendorong sesorang memiliki atau memperoleh apa yang dipersepsikannya terhadap sesuatu fenomena yang terjadi dan akan berlanjut dengan tindakan jawaban dari persepsi tersebut yaitu reaksi.

Selanjudnya menurut (Theodorson Achilles and G. Theodorson, 1969: 296). Menyatakan "perception is a process dan a pattern of response to stimuli" Jika diterjemahkan adalah suatu proses dan pola jawaban atas suatu rangsangan. Rangsangan dapat saja dating dari segala penjuru baik dari diri sendiri maupun dari lingkungan yang lebih luas. Pendapat ini dipertegas lagi oleh (Leavitt, 1999: 75) yang mengatakan persepsi dalam arti sempit adalah bagimana penglihatan, dan cara individu melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas bagimana individu memandang dan menginterpretasikan suatu fenomena.

Berdasarkan dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dilalui atau dialami oleh individu dalam memberikan makna terhadap sesuatu objek atau fenomena yang ditimbulkan oleh rangsangan dari indra atau "panca indra" individu tersebut persepsi akan berlanjudkan dengan rangsangan atau reaksi terhadap makna yang diinterpretasikan dari persepsi tersebut.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Menurut (Siagian P Sondang, 1995: 100) menjelaskan sekurang-kurangnya ada tiga kelompok faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu faktor yang berasal dari individu yang memberikan persepsi itu sendiri, faktor yang terkait dengan sarana atau objek yang diberi persepsi dan faktor yang terkait dengan situasi dimana persepsi itu timbul. Secara ditel Siagian (1995) membagi faktor yang datang dari diri sipemberi persepsi itu atas sikap, motivasi, kepentingan, minat, pengalaman dan harapan. Sedangkan faktor yang terkait dengan sasaran persepsi meliputi sifat dari sasaran apakah orang, benda, uang ataupun peristiwa dan faktor yang termasuk kepada situasi lingkungan dan berupa keberadaan lingkungan sosial, ekonomi, budaya dan fisik.

Menurut (Suprihanto dkk 2003: 37) menyatakan persepsi dipengaruhi oleh sikap dan selanjudnya persepsi akan mempengaruhi keputusan yang diambil. Hal ini karena dianggap baik oleh seseorang individu belum tentu baik menurut individu yang lainnya.

Masyarakat apabila telah mendapat pengetahuan mengenai peraturan dan tujuan sistem pelayanan baik yang berasal dari lingkungan, media mass ataupun penyuluhan, serta mengamati pelaksanaan melayani atau sistem pelayanan baik dari berdasarkan pengalaman ataupun melalui orang lain, maka masyarakat akan dapat memberikan penilaian terhadap proses pelayanan tersebut. Penilaian tersebut dapat mempengaruhi sikap dan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan sistem pelayanan.

Sesuai dengan pengertian dasar mengenai persepsi yang tidak terlepas dari maksud dan tujuan penulis ini, maka persepsi di sini diarahkan kepada persepsi masyarakat terhadap "sistem pelayanan" guna mewujudkan jaminan kepastian hak atas melayani. Persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat dan faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pelayanan.

c. Masyarakat

Dalam Bahasa Inggris disebut *Society*, asal katanya *Socius* yang berarti "kawan". Kata "Masyarakat" berasal dari bahasa Arab, yaitu *Syiek*, artinya "bergaul". Adanya saling bergaul ini tentu karena ada bentuk akhiran hidup, yang bukan disebabkan oleh manusia sebagai pribadi melainkan oleh unsur kekuatan lain dalam lingkungan sosial yang merupakan kesatuan dalam bermasayarakat (Marwanto, 1994: 68).

Masyarakat adalah suatu kelompok manusia yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, adat istiadat yang sama-sama ditaati dalam lingkungannya (Arifin Noor, 1999: 85).

Ada tiga dimensi dalam pemberdayaan masyarakat Islam untuk mencapai kualitas yang baik, yaitu:

1. Dimensi kepribadian sebagai manusia, yaitu kemampuan untuk menjaga integritas, termasuk sikap tingkah laku, etika dan moralitas yang sesuai dengan pandangan masyarakat Islam.
2. Dimensi produktifitas yang menyangkut apa yang dihasilkan oleh manusia tadi, dalam hal jumlah yang lebih banyak dan kualitas yang lebih baik.

3. Dimensi kreativitas yang menyangkut kemampuan seseorang untuk berpikir dan berbuat kreatif, menciptakan sesuatu yang berguna bagi dirinya dan masyarakat (Muhammad Thalhah Hasan, 2003 : 60).

Dalam perspektif Islam, manusia beriman adalah manusia terbaik (*khairu ummah*) yang selalu meningkatkan kualitas hidup. Dalam konteks masyarakat Islam yang mengacu kepada pemikiran sosiologi Ibnu Khaldun, pemberdayaan masyarakat Islam secara individu dapat dikembangkan dengan cara yang komprehensif dan aplikatif.

Secara konkrit, pemberdayaan pada matra rohaniah (afektif) dapat berupa bimbingan, pengajian, khotbah, pendidikan dan pengajaran baik formal maupun informal yang tujuannya untuk memberikan pamahaman dan pengalaman. Arahan dan bimbingan secara individual kepada seseorang untuk menjalankan ibadah baik sholat, puasa, zakat, membaca Al-Qur'an dan lain sebagainya, akan menumbuhkan sikap kalbu kearah yang lebih baik sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Sebagai contoh, seseorang yang biasa menjalankan shalat akan memiliki keseimbangan baik pada aspek kesehatan, kejiwaan ataupun kemasyarakatan (M. Thalhah Hasan, 2003).

Manusia pada hakekatnya hidup bermasyarakat. Menurut Ibnu Khaldun manusia adalah makhluk yang tidak bisa berdiri sendiri. Ketidakmandirian manusia itu terutama dilihat dari dua kenyataan. Pertama dari segi pemenuhan kebutuhan pokok, dan yang kedua dari segi pertahanan diri.

Dalam pandangan Ibnu Khaldun yang membedakan manusia dengan makhluk lain adalah:

1. Ilmu pengetahuan dan keahlian (teknologi) yang merupakan hasil fikiran.
2. Kebutuhannya akan seorang pemimpin atau pengarah yang sanggup mengendalikan, dan kepada kekuasaan yang kokoh sebab tanpa hal itu eksistensinya tak bisa dimungkinkan.
3. Usaha manusia untuk menciptakan penghidupan dan perhatiannya untuk memperoleh penghidupan dan berbagai cara.

Bermasyarakat (*umran*): dalam pandangan Khaldun adalah samasama tinggal dan menjadi penghuni sebuah kota atau kampung untuk hidup bersama saling memenuhi kebutuhan, karena dalam watak manusia itu telah terdapat kebutuhan kerjasama untuk kehidupan.

Berbicara soal hubungan pemberdayan masyarakat, tidak terlepai dari pemberdayaan secara individu, karena manusia dapat dilihat individu dan selaligus masyarakat

Dalam proses hubungan masyarakat seorang muslim tentu terlibat dalam bentuk kegiatan yang beraneka ragam. Agar proses yang variatif itu seorang muslim tidak kehilangan arah, maka Islam mengajarkan pedoman, yaitu Ilmu dan Amal, dalam konteks ini pedoman dasar tersebut dimaksudkan agar seorang muslim harus selalu belajar dan menambah ilmu serta mengamalkan ilmu.

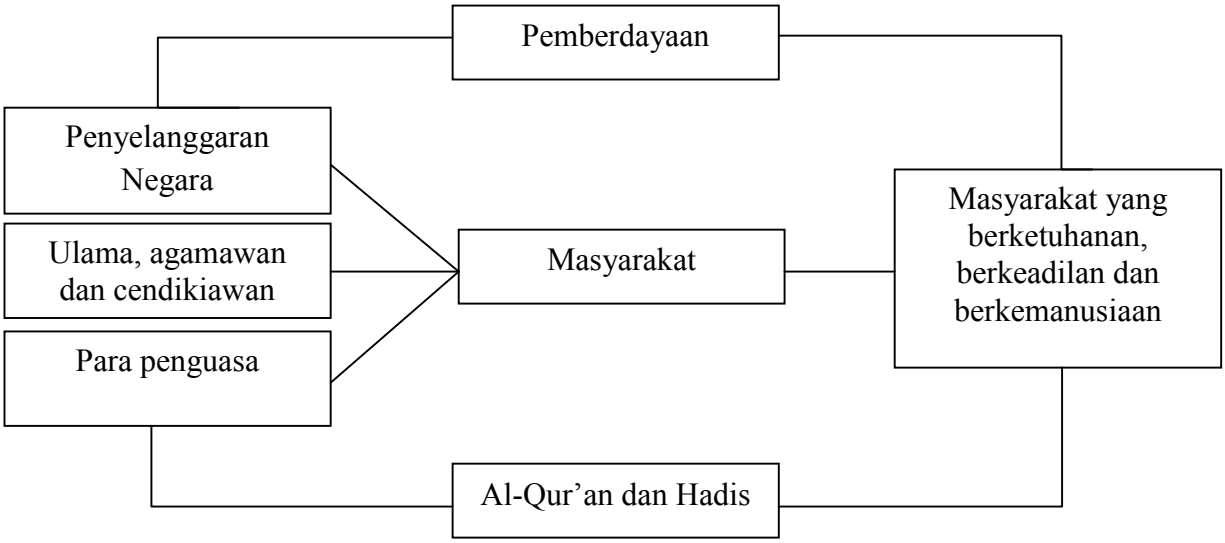
Dengan ilmu pengetahuan seorang muslim harus mengaitkannya dengan kesadaran untuk mendalami Sunattullah sehingga keimanan semakin mantap. Sedangkan dalam amal (mengajarkan ilmu Allah) dalam kaitan pedoman hidup

kemasyarakatan ini adalah kaitan dengan proses kewajiban dakwah, menyebarluaskan ajaran Allah SWT kepada manusia lainnya.

Sebagai mana dikemukakan (Harahap, 1999: 91-93), proses pemberdayaan masyarakat Islam itu terdiri dati tiga pilar strategi yaitu:

1. Penyelanggaran Negara
2. Para ulama, agamawan dan cendikiawan dan
3. Para penguasa

Menurut (Harahap, 1999). Stretegi Pemberdayaan Masyarakat Islam



Berdasarkan pengertian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pemberdayaan masyarakat Islam adalah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan seseorang atau individu maupun kelompok untuk meningkatkan kemampuan dan kemandiriannya dalam meningkatkan taraf hidupnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan masyarakat Islam dan pemerintahan (kantor kelurahan) adalah merupakan suatu proses yang dilakukan guna meningkatkan kemampuan, keberdayaan, kemandirian dan kinerja

aparat pemerintahan (kantor kelurahan) dalam melaksanakan tugas-tugasnya untuk meningkatkan pelayanan dan taraf hidup masyarakat.

Pemberdayanan masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di Kampung Dagang RW 01 Kecematan Rengat, dalam rengka memenuhi kebutuhan masyarakat yang mempunyai kewajiban untuk melaksanakan pelayanan di kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

d. Sistem Pelayanan

Pelayanan ada dua istilah yaitu melayani dan pelayanan. pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang laian. (Kamus Besar Bahasa Indonesi 1995).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiantan yang di tawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh (Normann, 1991: 14) mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagi berikut:

a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan. Karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Karakteristik di atas dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik. Pengertian yang lebih luas ljuga disampaikan oleh (Daviddow dan Utal, 1989: 19) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintahan telah mengeluarkan satu pedoman yaitu Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat sebagi upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan serta adanya komtimen yang kuat untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik (Sutopo dan Adi 2006: 8-9).

Pemerintah menyusun alat ukur untuk mengukur kinerja pelayanan melalui Keputusan Menpan No.25/KEP/M.PAN/2/2004. Berdasarkan Keputusan Menpan No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara palayanan kepada masyarakat perwujudan kewajiban aparatur pemerintah daerah sebagai abdi masyarakat yang berasaskan pelayanan kepada, sebagai berikut:

a. Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan dan status.
f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pelayanan bisa dilihat dari teori (Zeithaml, 2000: 82) yaitu dengan mempertimbanggkan lima faktor. Faktor pertama adalah *Tangibles* atau meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, kedua adalah *Reliability* atau kemampuan memberikan pelayanan dengan tanggap dan keandalan untuk menyediakan pelayanan, ketiga adalah *Responsiveness* atau kesanggupan memberikan sistem pelayanan dengan cepat dan tepat, yang keempat adalah *Assurance* atau mencakup pengetahuan, kemampuan, keramahan. kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, yang kelima adalah *Empathy* atau rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan, serta kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut (Kotler, 2002: 83) pelayanan adalah setiap tindakan dan kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu fisik.

Pelayanan merupakan perilaku pegawai atau karyawan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat demi tercapainya kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi pemberi

(penyelenggara) sistem pelayanan pemerintah (kantor kelurahan) dalam pembuatan kartu KK, KTP dan AKTE kelahiran.

Pelayanan, menurut (Ratminto, 2006: 19-20) meliputi kejelasan, kepastian waktu, biaya, keamanan, tenggung jawab, kelegkapan sarana dan prasarana, kemudian akses, kedesiplinan, kesopanan serta kenyamanan dalam melayani (pelanggan), Dalam pembuatan KK, KTP dan AKTE kelahiran.

Menurut (Triguno, 1997: 78) pelayanan terbaik itu "cara atau memberi pelayanan, melayani dan layanan (pelanggan) setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta professional.

Berdasarkan pandanagn dan pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan dari sistem pelayanan terdapat 3 unsur, yaitu unsur pertama, adalah pemberi (penyelenggara) sistem pelayanan yaitu pemerintah daerah (kantor kelurahan) memiliki posisi kuat sebagai *(regulator)*, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dalam pembuatan KK, KTP dan AKTE kelahiran, dan unsur *ketiga*, adalah kepuasan masyarakat (pelanggan) dalam menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian sistem pelayanan, untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan yang berorientasi. Dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat.

2. Konsep Operasional

Penentuan konsep operasional adalah konsep yang digunakan dan dipakai untuk menjabarkan kerangka teoritis, guna untuk menghindari kesalahan penafsiran terhadap penelitian dari pihak pemaca. Dalam istilah-istilah penelitian

ini perlu dibuat kedalam konsep operasional yang berlaku dalam penelitian ini. Konsep ini menjelaskan vaeiabel-vaeiabel yang akan dijadikan sebagai tolak ukur dilapangan sesuai dengan rumusan masalah yang telah di paparkan.

Persepsi masyarakat Kampung Dagang RW 01 terhadap "sistem pelayanan" di kantor kelurahan Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu dengan indikatornya sebagai berikut:

Sistem pelayanan (SOP) seperti berikut ini:

1. Adanya prosedur sistem pelayanan.
2. Kedisiplinan petugas pelayanan.
3. Kemampuan petugas pelayanan.
4. Kesopanan dan keramahan petugas.
5. Kewajaran biaya pelayanan.
6. Kepastian biaya pelayanan.
7. Kepastian jadwal pelayanan.
8. Kenyamanan lingkungan.

G. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan lokasi di Kelurahan Kampung Dagang RW 01 Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

2. Subjek dan objek penelitian

Adapun yang menjadi Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat. Sedangkan yang menjadi objek dari penelitian ini adalah persepsi masyarakat

terhadap pelayanan di kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari subjek yang akan diteliti. Sugiono menyebutkan populasi sebagi wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik yang ditetapkan periset untuk diteliti. Adapun populasi dalam penelitian ini yang berjumlah 1.084 orang/jiwa. Sampel dalam penelitian ini adalah 247 kepala keluarga, karena jumlah populasinya banyak maka untuk mengambil sampel yang refresentatif. Teknik pengambilan sampel dapat mengunakan Random Sampling yang diambil sekitar 25% berdasarkan pendapat (Suharsimi Ariskunto 1992: 120). Maka besar sampel dapat diketahui $247 \times \frac{25}{100} = 62$ jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 62 responden, sampel diambil dari setiap kepala keluarga masyarakat Kampung Dagang RW 01. Dengan pengamilan secara acak.

4. Teknik pengumpulan data
    a. Observasi yaitu pemperhatikan serta mengamati secara lansung masalah yang terjadi dalam sistem pelayanan kantor kelurahan.
    b. Angket yaitu dilakukan dengan menybarkan pertanyaan tertulis yang disusun secara sistimatis, jumlah angket yang disebarkan sesuai dengan jumlah sampel yang peneliti tetapkan.
    c. Dokumentasi yaitu pencatatan dokumen atau berkas-berkas yang mendukung dalam penelitian ini.

5. Teknik analisia data

Analisa data merupakan lanjutan dari aktivitas penelitian yaitu setelah terkumpulnya data-data yang ada dilapangan melalui angket, dan selanjudnya penulis akan menganalisa data tersebut dengan menggunakan metode *deskriftif kuantitatif* yaitu menggambarkan atau memaparkan fenomena permaslahan yang diteliti dalam bentuk angka dan diproses menggunakan tabel-tabel persentase.

Untuk mengetahui nilai bobot dari setiap option analisa data tersebut, maka dapat digambarkan dalam penjelasan berikut:

Nilai A diberi bobot 3

Nilia B diberi bobot 2

Nilai C diberi bobot 1

Dengan kriteria sebagai berikut:

A. Baik, dengan tingkat persentase 67 – 100 %
B. Kurang baik, dengan tingkat persentase 34 – 66 %
C. Tidak baik, dengan tingkat persentase 0 – 33 % (Ridwan, 2009 22-23)

Untuk mencari persentase dengan mengunakan rumus sebagai berikut:

$P = \frac{F}{N} X\ 100\ \%$ Keterangan:

P = Persentase.

F = Frekwensi.

N = Jumlah nilai frekuensi

100 = Ketetapan rumus (Anas Sudijono, 2007: 43).

H. Sistimatika Penulisan

Untuk menggambarkan secara keseluruhan mengenai laporan penelitian ini, maka penulis menulis sistimatika penulisan ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Yang berisikan latar belakang masalah, alasan memilih judul, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penegasan istilah, kerangka teoritis dan konsep operasional, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM KAMPUNG DAGANG

Yang berisikan Ganbaran umum tentang kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat.

BAB III PENYAJIAN DATA

Yang berisikan tentang persepsi masyarakat Kamung Dagang RW 01 terhadap sistem pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruh persepsi masyarakat terhadap pelayanan.

BAB IV ANALISIS DATA

Terdiri dari analisa data bab III.

BAB V PENUTUP

Yang berisikan kesimpulan yang dari hasil penelitian berserta saran dan daftar pustaka.

BAB II

GAMBARAN UMUN LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Geografis dan Demografis Desa

Lingkungan RW 01 Kelurahan Kampung Dagang ini termasuk dalam wilayah Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu, RW 01 ini dipimpin oleh seseorang ketua RW yang bernama H. Raja Djaya. Dengan luas Kampung Dagang RW 01 ± 207 Ha. yang di huni oleh beberapa suku bangsa, yaitu: Melayu, Jawa, Banjar, dan Minang.

Adapun batas desa ini adalah sebagi berikut:

Sebelah Utara : Berbatasan dengan Sungai Indragiri.

Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Talang Jerinjing.

Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kampung Besar Kota.

Sebelah Barat : Berbatasan dengan RT 009, RT 003, RT 013, dan RT 011. (H. R. Djaya Ketua RW 01 Kampung Dagang Kecamatan Rengat).

Raja pertama Kerajaan Indragiri adalah Raja Kecik yang berkedudukan di Kampung Dagang. Raja kecik dikenal dengan Raja Merlang 1, Putra dari Raja Kecik Besar Malukul Muluk Sultan Malaka Ke 4, beliau adalah seseorang Raja yang memeluk agama Islam dan dipandang sebagai pemuda bimbingan Sayid Abdul Aziz yang dating lasung dari Johor.

Selanjudnya karena Raja-raja di kerajaan Indragiri Hulu berasal dari Malaka, maka gelar bangsawan Raja tetap dipakai bagi keturunan bangsawan di Indragiri Hulu yang pusat pemerintahannya di Kampung Dagang.

Adanya bekas-bekas peninggalan kerajaan Kampung Dagang yaitu :

1. Situs kerajaan Indragiri Hulu.
2. Danau Raja yang ada sekarang menjadi objek wisatawan.
3. Rumah Adat dan rumah Tinggi, peninggalan Raja.

Kemudian selanjudnya dari Kampung Dagang inilah merupakan cikal bakal Kota Rengat yang menjadi Kota bersejarah. (Encik Maspar, Tokoh Masyarakat Kampung Dagnag Kecamatan Rengat)

Sehubungan dengan Undang-undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang pemerintahaan Desa bahwa fungsi Kepala Kelurahan adalah penyelenggara dan penanggung jawab utama dibidang pemerintahan, dalam pelayanan, melayani, pembangunan dan kemasyarakatan dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan umum termasuk pembinaan ketentraman dan ketertiban sesuai dengan perundang-undangan yang telah berlaku.

B. Keadaan Penduduk

Berdasarkan data yang dapat dikumpulkan pada bulan Maret tahun 2010/2011 bahwa penduduk Kampung Dagang RW 01 sebanyak ± 1.084 jiwa, dengan perincian laki-laki sebanyak 530 orang dan perempuan sebanyak 554 orang dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 247 KK dan data dari responden hanya kepala keluarga Kampung Dagnag RW 01 Kecamatan Rengat.

Untuk lebih mengenai jumlah penduduk Kampung Dagang berdasarkan jenis kelamin terdiri dari laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada tabel beriku:

TABEL I

KOMPOSISI PENDUDUK BERDASARKAN DARI JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	FREKUWENSI	PERSENTASE
1	Laki-laki	530	48,89 %
2	Perempuan	554	51,10 %
JUMLAH		1.084	100 %

Sumber data: Dokumentasi Kantor Kelurahan Kampung Dagang.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa komposisi penduduk Kampung Dagang yang berjenis kelamin laki-laki 48,89% sedangkan yang berjenis perempuan 51,10 % ini berarti bahwa perempuan lebih banyak dari pada laki-laki.

Dapat dilihat dari koposisi usia penduduk Kampung Dagang yang dapat di klasifikasikan sebagaimana pada tabel dibawah ini:

TABEL II

KONDISI PENDUDUK KAMPUNG DAGANG MENURUT USIA

NO	TINGKAT USIA	FREKUWENSI	PERSENTASE
1	0 Sampai 5 Tahun	110	10,14 %
2	6 Samapai 15 Tahun	177	16.32 %
3	16 Sampai 25 Tahun	223	20,57 %
4	26 Sampai 55 Tahun	493	45,47 %
5	56 Ke atas	81	7, 47 %
JUMLAH		1.084	100 %

Sumber data: Dokumentasi Kantor Kelurahan Kampung Dagang.

Dari table di atas dapat kita lihat bahwa: anak yang berusia 0 sampai 5 tahun sebesar 10,14 % yang berusia 6 Samapai 15 Tahun 16.32 % yang berusia 16 Sampai 25 Tahun 20,57 % yang berusia 26 Sampai 55 Tahun 45,47 % dan yang berusia 56 tahun ke atas 7, 48 % disini jumlah koposisi kelompok umur/usia yang terbesar adalah koposisi kelompok umur 26 sampai 55 tahun (45,47 %).

C. Mata Pencarian

Mata pencarian penduduk Kampung Dangang RW 01 adalah beraneka ragam. Berdasarkan monografi Kampung Dagnag tahun 2010/2011. Sebagian besar mata pencarian masyarakat berbeda-beda, seperti: Petani, berdagang, pegawai negeri sipil, wirasuasta dan buruh.

Untuk lebih jelasnya mengenai masalah mata pencarian masyarakat lihatlah tabel dibawah ini:

TABEL III

KOMPOSISI PENDUDUK BEDASARKAN MATA PENCARIAN

NO	MATA PENCARIAN	FREKUWENSI	PERSENTASE
1	Petani	158	14,58 %
2	Pedagang	180	16,60 %
3	Pegawai Negeri Sipil	114	10,52 %
4	Wirasuasta	375	34,50 %
5	Buruh	258	23,80 %
JUMLAH		1.084	100 %

Sumber Data: Dokumentasi Kantor Kelurahan Kampung Dagang.

D. Pendidikan

Penduduk Kampung Dagang RW 01 telah memperoleh pendidikan mulai dari tingkat SD sampai ke tingkat peguruan tinggi walaupun tidak banyak. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

TABEL IV

TINGKAT PENDIDIKAN PENDUDUK KAMPUNG DAGANG

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	FREKUWENSI	PERSENTASE
1	Tidak Tamat	127	11,71 %
2	SD Sederajad	279	22,98 %
3	SLTP/Sederajad	209	19,00
4	SLTA/Sederajad	358	33,03 %
5	Peguruan Tinggi	144	13,82 %
JUMLAH		1.084	100 %

Sumber Data: Dokumentasi Kantor Kelurahan Kampung Dagang.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan penduduk Kampung Dagang RW 01 cukup memadai, yang mana dalam tingkat pendidikan ini mash perlu di tingkatkan lagi terutama dalam menghadapai pembangunan di masa mendatang agar dapat mengikuti arus perkembangan zaman yang lebih baik.

Untuk mengetahui satana dan prasarana pendidikan Kampung Dagang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

TABEL V

SARANA PENDIDIKAN PENDUDUK KAMPUNG DAGANG

NO	SARANA PENDIDIKAN	FREKUWENSI	KETERANGAN
1	Taman Kanak-Kanak (TK)	1	Swasta
2	Sekolah Dasar (SD)	3	Negeri
3	SMP	1	Negeri
4	SMU	2	Swasta
5	SMK	1	Negeri
JUMLAH		8	-

Sumber Data: Dokumentasi Kantor Kelurahan Kampung Dagang.

Adapun suku bangsa penduduk Kampung Dagang RW 01 terdapat bermacam-macam suku bangsa, di antaranya: Melayau, Minang, Banjar, Jawa dan Tapanuli. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

TABEL VI

KOMPOSISI PENDUDUK KAMPUNG DAGANG MENURUT SUKU

NO	SUKU BANGSA	FREKUWENSI	PERSENTASE
1	Melayau	604	55,725 %
2	Minang	204	18,82 %
3	Banjar	172	15,87 %
4	Jawa	65	5,99 %
5	Tapanuli	39	3,60 %
JUMLAH		1.084	100 %

Sumber Data: Dokumentasi Kantor Kelurahan Kampung Dagang.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa perbandingan jumlah penduduk Kampung Dagang RW 01 menurut suku bangsa yang paling banyak adalah suku Melayau yaitu 604 jiwa atau 55,725 %, dan suku Minang yaitu 204 jiwa atau 18,82 %. Sedangkan dari suku-suku yang lain agak sebanding.

E. Lembaga-lembaga Agama Penduduk

Berdasarkan data yang ada di Kantor Kelurahan Kampung Dagang RW 01 bahwa jumlah penduduknya adalah 1.084 jiwa. Pada umumnya menganut agama Islam, meskipun agama lain juga ada, namun sangat sedikit jumlahnya.

Untuk lebuh jelasnya penganut agama dapat di Kampung Dagang RW 01 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

TABEL VII

KOMPOSISI PENDUDUK KAMPUNG DAGANG MENURUT AGAMA

NO	AGAMA	FREKUWENSI	PERSENTASE
1	Islam	1.064	98,16 %
2	Kristen	12	1,10 %
3	Katolik	1	0,09 %
4	Hindu	-	0 %
5	Budha	2	0,65 %
JUMLAH		1.084	100 %

Sumber Data: DokumentasiKantor Kelurahan Kampung Dagang.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penduduk Kampung Dagang RW 01 adalah Mayoritas Islam.

Di Kampung Dagang terdapat sarana ibadah, seperti Masjid, Mushalla dan Gereja. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

TABEL VIII

JUMLAH SARANA IBADAH DI KAMPUNG DAGANG

NO	SARANA IBADAH	FREKUWENSI
1	Masjid	3 bagunan
2	Mushalla	8 bagunan
3	Gereja	-
JUMLAH		11

Sumber Data: Kantor Kelurahan Kampung Dagang Tahun 2010/2011.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah masjid di Kampung Dagang sebanyak tiga buah, sedangkam mushalla sebanyak 8 buah dan Gereja tidak ada. Dengan demikian sarana ibadah yang ada di Kampung Dagang sebanyak 11 buah

F. Sistem Pelapisan Sosial

Setiap masyarakt selalu atau pada lazimnya mempunyai sesuatu yang dihargai, hal ini akan menjadi benih yang akan menimbulkan ada sistem pelapisan sosial dalam masyarakat.

Barang sesuatu yang dihargai masyarakat bias berupa: uang, atau benda-benda yang bernilai ekonomi, kekuasaan, ilmu pengetahuan, kesalahan dalam beragama ataupun keturunaan dari keluarga terhormat seperti Ahlul Bait dari Bani Hasyim Wa Muthalibin (yang bergelar Al Habib Dan Sayid) di mana mereka ini

dilarang menerima sedekah wajib yang berupa zakat fitrah. Adajuga yang bergelar Raja dan Sultan (Syeikh Syibuddin, 1989: 198).

Adapun unsur-unsur yang mengikat suatu kelompok sosial adalah:

1. Adanya kesamaann ciri dalam kelompok sosial.
2. Saling membantu yang lainnya
3. Kekuatan yang sama bagi anggota kelompok sosial.
4. Terjalin kedudukan atau suatu kebudayaan yang intim diantara individu-individu sebagi anggota kelompok.

Dengan demikian pelapisan sosial yang ada dalam suatu masyarakat yang berbeda-beda berdasarkan atas pendidikan, kekayaan, pangkat jabatan, keturunan, umur atau tingkat senioritas seseorang dalam masyarakat.

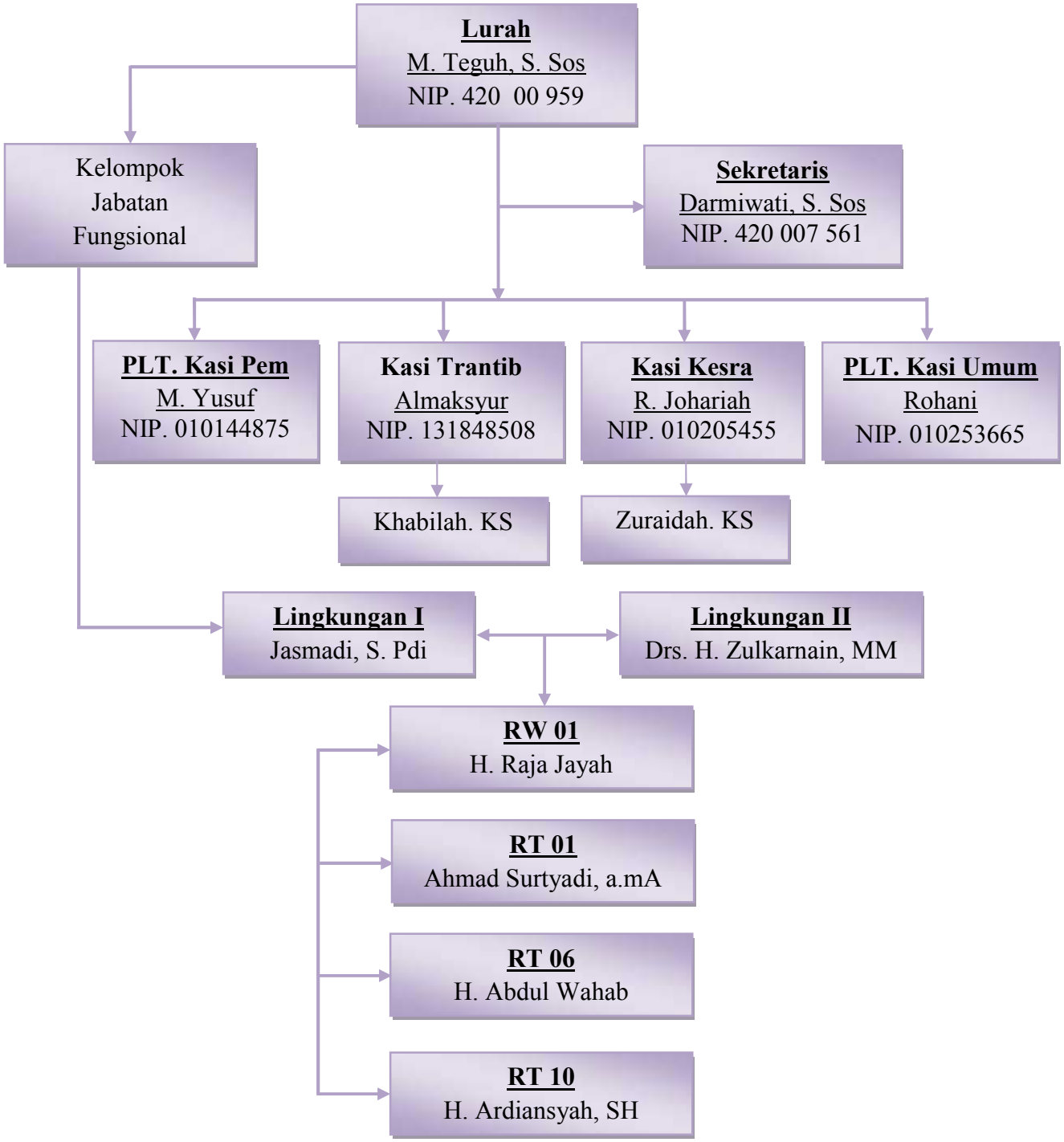
Dengan demikian hanya keberadaan lokasi pendidikan dimana ada sekelompok atau golongan tertentu yang dihormati oleh warga atau masyarakat setempat baik dari luar maupun dalam. Golongan yang dihormati adalah Kesalahan beragama, Cerdik Pandai, atau tokoh-tokoh agama.

Karena adanya sifat pelapisan masyarakat ini terbuka. Dimana setiap anggota masyarakat mempunyai kesempatan yang sama untuk meraih golongan tertentu yang dihormati dalam kehidupan masyarakat yang lebih luas.

G. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa

Adapun struktur organisasi Kampung Dagang Kecamatan Rengat menganut sistem kelembagaan pemerintahan desa dengan pola Minimal, selengkapnya disajikan dalam gambar berikut ini :

STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAHAN KANTOR KELURAHAN KAMPUNG DAGANG KECAMATAN RENGAT KABUPATEN INDRAGIRI HULU



BAB III

PENYAJIAN DATA

Data yang disajikan pada bab berikut ini berdasarkan penelitian lapangan yang dilaksanakan di Kampung Dagang RW 01 Kecamatan Rengat. Penelitian ini bertujuan memperoleh data yang diperoleh dari angket dan telah disebarkan kepada responden. Adapun data dari responden hanya kepada kepala keluarga masyarakat RW 01 Kampung Dagnag Kecamatan Rengat.

Untuk mendapatkan data dari responden yang diperlukan, maka dalam hal ini dilakukan dengan penyebaran angket kepada masyarakat Kampung Daganag RW 01 Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu, data dari responden yang dikumpulkan melalui angket di kuantitatif untuk dianalisakan.

Dalam pelaksanaannya, penulis mengedarkan angket sejumlah 62 eksemplar sesuai dengan populasi yang penulis ambil dalam penelitian yaitu 25% dari jumlah 247 kelamin atau kepala keluarga yang ada. Dalam penyebaran angket penulis kuarng mendapatkan kesulitan. Setiap angket memiliki 15 pertanyaan, mengandung 3 option alternatif jawaban dan data dari responden.

Untuk memudahkan membaca tabel tersebut dapat di jelaskan bahwa untuk Frekuensi jawaban responden diberi tanda “F”, sedangkan untuk persentase diberi tanda “P” untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam bentuk tabel dan untuk memudahkan memperoleh persentase, penulis menggunakan rumus dalam angket.

Adapun rumusnya sebagi berikut ini:

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

Keterangan:

P= Angka persentase.

F= Frekwensi.

N = Jumlah nilai frekuensi.

100% = Ketetapan rumus (Anas Sudijono, 2007: 43).

Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut dapat direkapitulasikan atau dapat dijelaskan dalam bentuk tabel-tabel dibawah ini:

DATA DARI RESPONDEN

NO	OPTIN	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
1	A	Laki-laki	49	79,03 %
2	B	Perempuan	13	20,97 %
JUMLAH			62	100 %

Berdasarkan jawaban dari data responden melalui angket yaitu laki-laki berjumlah 49 orang atau 79,03 % dan perempuan 13 orang atau 20,97 %. dalam memberikan jawaban dari angket yang telah disebarkan di masyarakat Kampung Dagang RW 01 Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

TABEL IX

MENGENAI PROSEDUR SISTEM PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN KAMPUNG DAGANG

NO	OPTIN	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
1	A	Ada	48	77,41 %
2	B	Kurang ada	11	17,74 %
3	C	Tidak ada	3	4,84 %
JUMLAH			62	100%

Bedasarkan dari tabel IX (angket No. 1) diatas menggambarkan jawaban responden tentang adanya prosedur sistem pelayanan di kantor kelurahan Kampung Dagang kategori baik, hal ini ditunjukan oleh hasil yang menjawab alternatif "A" sebanyak 48 orang atau 77,41 % yang menjawab "B" sebanyak 11 orang atau 17,74 % dan alternatif "C" sebanyak 3 atau 4,84 %.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item petama ini dapat pula penulis ambil kesimpulan bahwa prosedur sistem pelayanan dikantor keluranan Kampung Dagang tergolong baik yaitu ditunjukan oleh alternatif jawaban "A" sebanyak 48 orang atau 77,41 %. Dari 62 orang responden yang ada.

TABEL X

MENGENAI PROSEDUR MUDAH DIPAHAMI DAN MUDAH UNTUK DILAKSANAKAN

NO	OPTIN	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
1	A	Mudah dipahami	42	67.74 %
2	B	Kurang mudah dipahami	18	29.03 %
3	C	Tidak mudah dipahami	2	3.22 %
JUMLAH			62	100%

Berdasarkan dari tabel X (angket No. 2) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai prosedur mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan kategori baik, hal ini ditunjukan oleh hasil yang menjawab alternatif "A" sebanyak 42 orang atau 67,74 %, yang menjawab "B" sebanyak 18 orang atau 29,03 % dan alternatif "C" sebanyak 2 atau 3,22 %.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item kedua ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa prosedur disini mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan tergolong baik yaitu ditunjukan oleh alternatif jawaban "A" sebanyak 42 orang atau 67,74 %. Dari 62 orang responden yang ada.

TABEL XI

MENGENAI PERSYARATAN TEKNIS DAN ADMINISTRATIF

YANG DISAMPAIKAN PEGAWAI

KANTOR KELURAHAN KAMPUNG DAGANG

NO	OPTIN	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
1	A	Jelas	45	72.58 %
2	B	Kurang jelas	12	19.35 %
3	C	Tidak mengerti	5	8.06 %
JUMLAH			62	100%

Berdasarkan dari tabel XI (angket No. 3) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai persyaratan teknis dan administratif yang disampaikan pegawai kantor kelurahan Kampung Dagang kategori baik, hal ini ditunjukan oleh hasil yang menjawab alternatif "A" sebanyak 45 orang atau 72,58 %, yang menjawab "B" sebanyak 12 orang atau 19,35 % dari sampel dan alternatif "C" sebanyak 5 atau 8,06 % persentase.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item ketiga ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa persyratan teknis dan administratif yang disampaikan petugas atau pegawai kantor kelurahan Kampaung Dagang tergolong baik yaitu ditunjukan oleh alternatif jawaban "A" sebanyak 45 orang atau 72,58 %. Dari 62 orang responden yang ada.

TABEL XII

MENGENAI KESUNGGUHAN PETUGAS/PEGAWAI

MEMBERIKAN PELAYANAN

PEMBUATAN KK, KTP DAN AKTE KELAHIRAN

NO	OPTIN	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
1	A	Bersungguh-sunguh	50	80.64 %
2	B	Kurang bersungguh-sunguh	9	14.52 %
3	C	Tidak bersungguh-sunguh	3	4.84 %
JUMLAH			62	100%

Bedasrkan dari tabel XII (angket No. 4) diatas menggambarkan Jawaban responden mengenai kesungguhan petugas atau pegawai memberikan pelayanan pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran kategori baik, hal ini ditunjukan oleh hasil yang menjawab alternatif "A" sebanyak 50 orang atau 80,64 %, yang menjawab "B" sebanyak 9 orang atau 14,52 % dan alternatif "C" sebanyak 3 atau 4,84 % persentase.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item keempat ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa kesungguhan petugas/pegawai memberikan pelayanan pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran tergolong baik yaitu ditunjukan oleh alternatif jawaban "A" sebanyak 50 orang atau 80,64 %. Dari 62 orang responden yang ada.

TABEL XIII

MENGENAI PEGAWAI YANG BERSANGKUTAN BERTANGGUNG JAWAB TERHADAP PENYELESAIAN URUSAN PEMBUATAN KK, KTP DAN AKTE KELAHIRAN

NO	OPTIN	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
1	A	Bertenggung jawab	51	82.26 %
2	B	Kurang bertanggung jawab	7	11.29 %
3	C	Tidak bertanggung jawab	4	6.45 %
JUMLAH			62	100%

Berdasarkan dari tabel XIII (angket No. 5) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai pegawai yang bersangkutan bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran kategori baik, hal ini ditunjukan oleh hasil yang menjawab alternatif "A" sebanyak 51 orang atau 82,26 %, yang menjawab "B" sebanyak 7 orang atau 11,29 % dan alternatif "c" sebanyak 4 atau 6,45 % persentase.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item kelima ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa pegawai yang bersangkutan bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran tergolong baik yaitu ditunjukan oleh alternatif jawaban "A" sebanyak 51 orang atau 82,26 %. Dari 62 orang responden yang ada.

TABEL XIV

MENGENAI TINGKAT KEAHLIAN DAN KETRAMPILAN YANG DIMILIKI STAF/PEGAWI KANTOR KELURAHAN DALAM MENYELESAIKAN PELAYANAN PEMBUTAN KK, KTP DAN AKTE KELAHIRAN

NO	OPTIN	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
1	A	Baik	32	51.61 %
2	B	Cukup baik	21	33.87 %
3	C	Tidak biak	9	14.52 %
JUMLAH			62	100%

Bedasarka dari tabel XIV (angket No. 6) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai tingkat keahlian dan ketrampilan dimiliki staf atau pegawi kantor kelurahan dalam menyelesaikan pelayanan pembutan KK, KTP dan Akte Kelahiran kategori baik, hal ini ditunjukan oleh hasil yang menjawab alternatif "A" sebanyak 32 orang atau 51,61 %, yang menjawab "B" sebanyak 21 orang atau 33,87 % dari sampel dan alternatif "C" sebanyak 9 atau 14,52 % persentase.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item keenam ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwakeahlian dan ketrampilan yang dimiliki staf/pegawi kantor kelurahan dalam menyelesaikan pelayanan pembutan KK, KTP dan Akte Kelahiran tergolong baik yaitu ditunjukan oleh alternatif jawaban "A" sebanyak 32 orang atau 51,61 %. Dari 62 orang responden yang ada.

TABEL XV

MENGENAI PELAKSANAAN PELAYANAN TIDAK ADA MEMBEDAKAN GOLONGAN ATAU STATUS YANG DILAYANI

NO	OPTIN	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
1	A	Ada	7	11.29 %
2	B	Kurang	18	29.03 %
3	C	Tidak	37	59.68 %
JUMLAH			62	100%

Bedasarkan dari tabel XVI (angket No. 7) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai pelaksanaan pelayanan tidak ada membedakan golongan atau status yang dilayani kategori baik, hal ini ditunjukan oleh hasil yang menjawab alternatif "A" sebanyak 7 orang atau 11,29 %, yang menjawab "B" sebanyak 18 orang atau 29,03 % dan alternatif "C" sebanyak 37 atau 59.68 % persentase.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item kelapan ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan tidak ada membedakan golongan atau status yang dilayani tergolong tidak ada membedakan setatus yang dilayanani yaitu ditunjukan oleh alternatif jawaban "C" sebanyak 37 orang atau 59,68 %. Dari 62 orang responden yang ada.

TABEL XVI

MENGENAI SIKAP DAN PERILAKU PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA SOPAN

NO	OPTIN	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
1	A	Sopan dan ramah	54	87.10 %
2	B	Kurang sopan dan ramah	5	8. 06 %
3	C	Tidak sopan dan ramah	3	4.84 %
JUMLAH			62	100%

Besadarkan dari tabel XVII (angket No. 8) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan secara sopan kategori baik, hal ini ditunjukan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 54 orang atau 87,10 %, yang menjawab “B” sebanyak 5 orang atau 8,06 % dan alternatif “C” sebanyak 3 atau 4,84 % persentase.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item kesembilan ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan secara sopan tergolong baik yaitu ditunjukan oleh alternatif jawaban “A” sebanyak 54 orang atau 87.10 %. Dari 62 orang responden yang ada.

TABEL XVII

MENGENAI PIAHK PEGAWAI KANTOR KELURAHAN SALING MENGHARGAI DAN MENGHORMATI

NO	OPTIN	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
1	A	Saling menghargi dan menghormati	56	90.32 %
2	B	Kurang menghargai dan menghormati	4	6.45 %
3	C	Tidak menghargai dan menghormati	2	3.22 %
JUMLAH			62	100%

Berdasarkan dari tabel XVIII (angket No. 9) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai piahk pegawai kantor kelurahan saling menghargai dan menghormati kategori baik, hal ini ditunjukan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 56 orang atau 90,32 %, yang menjawab “B” sebanyak 4 orang atau 6,45 % dan alternatif “C” sebanyak 2 atau 3,22 % persentase.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item kesepuluh ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa piahk pegawai kantor kelurahan saling menghargai dan menghormati “tergolong baik” karena saling menghargai dan menghormati yaitu ditunjukan oleh alternatif jawaban “A” sebanyak 56 orang atau 90,32 %. Dari 62 orang responden yang ada.

TABEL XVIII

MENGENAI KETERJAGKAUAN BIAYA YANG DITETAPKAN

OLEH UNIT PELAYANAN

NO	OPTIN	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
1	A	Terjangkau	49	79.03 %
2	B	Kurang terjangkau	12	19.35 %
3	C	Tidak terjangkau	1	1.61 %
JUMLAH			62	100%

Berdasarakan dari tabel XIX (angket No. 10) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan kategori baik, hal ini ditunjukan oleh hasil yang menjawab alternatif "A" sebanyak 49 orang atau 79,03 %, yang menjawab "B" sebanyak 12 orang atau 19,35 % dan alternatif "C" sebanyak 1 atau 1,61 %. Dari 62 orang responden yang ada.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item kesebelas ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan "tergolong baik" terjangkau yaitu ditunjukan oleh alternatif jawaban "A" sebanyak 49 orang atau 79,03 %. Dari 62 orang responden yang ada.

TABEL XIX

MENGENAI KESESUAIAN ANTARA BIAYA YANG DIBAYARKAN DENGAN BIAYA YANG TELAH DITETAPKAN

NO	OPTIN	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
1	A	Sesuai biaya	36	58.06 %
2	B	Kurang sesuai biaya	23	37.09 %
3	C	Tidak sesuai biaya	3	4.84 %
JUMLAH			62	100%

Berdasarkan dari tabel XX (angket No. 11) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan kategori baik, hal ini ditunjukan oleh hasil yang menjawab alternatif "A" sebanyak 36 orang atau 58,06 %, yang menjawab "B" sebanyak 23 orang atau 37,09 % dan alternatif "C" sebanyak 3 atau 4,84 %. Dari 62 orang responden yang ada.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item kedua belas ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan "tergolong baik" sesuai biaya yaitu ditunjukan oleh alternatif jawaban "A" sebanyak 36 orang atau 58,06 %. Dari 62 orang responden yang ada.

TABEL XX

MENGENAI PELAKSANAAN WAKTU PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KK, KTP DAN AKTE KELAHIRAN SESUAI DENGAN KETENTUAN YANG TELAH DITETAPKAN

NO	OPTIN	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
1	A	Sesuai yang ditetapakan	29	46.77 %
2	B	Kurang sesuai yang ditetapkan	27	43.55 %
3	C	Tidak sesuai yang ditetapkan	6	9.68 %
JUMLAH			62	100%

Berdasarkan dari tabel XXI (angket No. 12) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai pelaksanaan waktu pelayanan dalam pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkankategori baik, hal ini ditunjukan oleh hasil yang menjawab alternatif "A" sebanyak 29 orang atau 46,77 %, yang menjawab "B" sebanyak 27 orang atau 43,55 % dan alternatif "C" sebanyak 6 atau 9,68 % persentase.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item ketiga belas ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa pelaksanaan waktu pelayanan dalam pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan "tergolong baik" sesuai yang ditetapkan yaitu ditunjukan oleh alternatif jawaban "A" sebanyak 29 orang atau 46,77 %. Dari 62 orang responden yang ada.

TABEL XXI

MENGENAI KONDISI SARANA DAN PRASARANAPELAYANAN YANG BERSIH, RAPI, DAN TERATUR SEHINGGA DAPAT MEMBERIKAN RASA NYAMAN KEPADA PENERIMA PELAYANAN

NO	OPTIN	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
1	A	Berseh dan rapi	51	82.26 %
2	B	Kurang berseh dan rapi	10	16.13 %
3	C	Tidak berseh dan rapi	1	1.61 %
JUMLAH			62	100%

Berdasarkan dari tabel XXII (angket No. 13) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanankategori baik, hal ini ditunjukan oleh hasil yang menjawab alternatif "A" sebanyak 51 orang atau 82,26 %, yang menjawab "B" sebanyak 10 orang atau 16,13 % dan alternatif "C" sebanyak 1 atau 1,61 % persentase.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item keempat belas ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan "tergolong baik" bersih dan rapai yaitu ditunjukan oleh alternatif jawaban "A" sebanyak 51 orang atau 82,26 %. Dari 62 orang responden yang ada.

Selanjudnya dipaparkan penyajian data tentang faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Kampung Dagang RW 01 terhadap sistem pelayanan di kantor kelurahan Kmpung Dagang Kecamatan Rengat Kebupaten Indragiri Hulu. Untuk lebih jelasnya data-data tersebut dapat dilihat pada tebel berikut ini :

TABEL XXII

MENGENAI MENYELESAIKAN PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KK, KTP DAN AKTE KELAHIRAN SESUAI DENGAN KEPASTIAN WAKTU YANG TELAH DITENTUKAN

NO	OPTIN	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
1	A	Sesuai	22	35.48 %
2	B	Kurang	27	43.54 %
3	C	Tidak	13	20.97 %
JUMLAH			62	100%

Bedasarkan dari tabel XV (angket No. 14) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai menyelesaikan pelayanan dalam pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran sesuai dengan kepastian waktu yang telah ditentukan kategori baik, hal ini ditunjukan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 22 orang atau 35,48 %, yang menjawab “B” sebanyak 27 orang atau 43,54 % dan alternatif “C” sebanyak 13 atau 20,97 % persentase.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item ketujuh ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa menyelesaikan pelayanan dalam pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran sesuai dengan kepastian waktu yang telah ditentukan

tergolong kurang baik yaitu ditunjukan oleh alternatif jawaban “B” sebanyak 27 orang atau 43,54 %. Dari 62 orang responden yang ada.

TABEL XXIII

MENGENAI TERSEDIA FASILITAS PENDUKUNG PELAYANAN SEPERTI KETERSEDIAAN RUANG TUNGGU, PARKIR, TOILET, TEMPAT IBADAH

NO	OPTIN	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
1	A	Ada	23	37.09 %
2	B	Kurang	32	51.61 %
3	C	Tidak tersedia	7	11.29 %
JUMLAH			62	100%

Berdasarkan dari tabel XXIII (angket No. 15) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai tersedia fasilitas pendukung pelayanan seperti ketersediaan ruang tunggu, parkir, toilet, tempat ibadah kategori baik, hal ini ditunjukan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 23 orang atau 37,09 %, yang menjawab “B” sebanyak 32 orang atau 51,61 % dan alternatif “C” sebanyak 7 atau 11,29 % persentase.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item kelima belas ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa tersedia fasilitas pendukung pelayanan seperti ketersediaan ruang tunggu, parkir, toilet, tempat ibadah “tergolong baik” kurang yaitu ditunjukan oleh alternatif jawaban “B” sebanyak 32 orang atau 51,61%. Dari 62 orang responden yang ada.

BAB IV

ANALISA DATA

Setelah penulis menyajikan data, dari setiap kepala keluarga masyarakat Kampung Dagang RW 01 62 responden, maka untuk lebih jelasnya data yang telah disajikan perlu penganalisaan. Dalam pengolahan dan penganalisaan data yang seakurat mungkin, agar hasilnya mendekati kebenaran yang teruji sesuai dengan apa yang telah dikemukakan dalam bab terdahulu.

Pada bagian ini akan disajikan analisa data yang di peroleh dari angket yang telah di sebarkan kepada responden, jumlah angket yang disebarkan 62 eksamplar, jumlah ini sesuai dengan jumlah responden kemudian di isi dan akan di kembalikan kepada peneliti sebanyak 62 eksemplar.

Setiap angket memiliki 15 pertanyaan dan mengandung 3 option alternatif jawaban. Analisa data bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dipaparkan pada BAB I, dan untuk mengetahi persentase rata-rata kuantitatif persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan kantor kelurana Kampung Dagang Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Untuk mendapatkan hasil persentase tersebut terlebih dahulu dibuatkan rekapitulasi terhadap jawaban responden untuk mengetahui nilai “N” sebagi berikut:

TABEL XXIV

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP SISTEM PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN KAMPUNG DAGANGKECAMATAN RENGAT

Tabel	A		B		C	
	F	P	F	P	F	P
IX	48	77,41 %	11	17,74 %	3	4,84 %
X	42	67,74 %	18	29,03 %	2	3,22 %
XI	45	72,48 %	12	19,35 %	5	8,06 %
XII	50	80,64 %	9	14,52 %	3	4,84 %
XIII	51	82,26 %	7	11,29 %	4	6,45 %
XIV	32	51,61 %	21	33,87 %	9	14,52 %
XVI	7	11,29 %	18	29,03 %	37	59,68 %
XVI	54	87,10 %	5	8,06 %	3	4,84 %
XVII	56	90,32 %	4	6,45 %	2	3,22 %
XXIII	49	79,03 %	12	19,35 %	1	1,61 %
XIX	36	58,06 %	23	37,09 %	3	4,84 %
XX	29	46,77 %	27	43,55 %	6	9,68 %
XXI	51	82,26 %	10	16,13 %	1	1,61 %
XXII	22	35,48 %	27	43,54 %	13	20,97 %
XXIII	23	37,09 %	32	51,61 %	7	11,29 %
Jumlah	**595**	959,54	**236**	380,61	**99**	159,67

Berdasarkan dari tabel XXIV diatas rekapitulasi angket diatas dapat diketahui jumlah masing-masing option yang dipilih respoden. Option A sebanyak 595, option B sebanyak 236 dan option C 99. dari masing-masing option yang telah di peroleh dan kemudian dicari persentase rata-rata kualitatif, berdasarkan rumus $P = \frac{F}{N} \times 100:3$, namaun sebelumya harus diketahui nilai N atau jumlah keseluruhan dari masing-masing option, kemudian nilai F atau jumlah frekwensi keseluruhan dari pilihan masing-masing option diberi bobot yaitu : untuk option A diberi bobot 3, option B diberi bobot 2, option C diberi bobot 1 dan lebih jelasnya dalam mencari data hasil rekapitulasi data tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

Frekwensi option A

Frekwensi option B

Frekwensi option C

Untuk mengunakan rumus tersebut, maka perlu diketahui nilai N dan F dan berdasarkan dari rekapitulasi angket diatas dapat diperoleh bahwa :

N = Fa + Fb + Fc

N = 595 + 236 + 99

N = 930

Setelah nilai N diketahui kemudian dicari nilai F, rtlebih dahulu mencari bobot masing-masing option, yaitu sebagai berikut :

Option A diberi bobot 3

Option B diberi bobot 2

Option C diberi bobot 1

Dengan demikian akan diperoleh nilai F sebagai berikut :

Option A = 595	X	3	= 1785	
Option B = 236	X	2	= 472	
Option C = 99	X	1	= 99	+
		F	= 2356	

Bedasarkan angka-angka yang telah diperoleh diatas, maka dapat dicari prsentase rata-rata kualitatifnya sebagai berikut ini :

$$P = \left(\frac{F}{N} \times 100\right) : 3$$

$$P = \left(\frac{2356}{930} \times 100\right) : 3$$

$$P = \left(\frac{235600}{930}\right) : 3$$

$$P = 253.3 : 3$$

$$P = 84.43\ \%$$

Setelah diadakan analisa rata-rata alternatif jawaban dalam persentase secara keseluruhan penelitian di Kampung Dagang RW 01 Kecamatan Rengat, maka ditemukan angka rata-rata keseluruhan dari alternatif jawaban dibandingkan dengan angka persentase yang di jadikan ukuran standar, yaitu :

a. Baik, dengan tingkat persentase 67 – 100 %
b. Kurang baik, dengan tingkat persentase 34 – 66 %
c. Tidak baik, dengan tingkat persentase 0 – 33 %

Dari rekapitulasi data tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban rata-rata keseeluruhan yang diberikan oleh masyarakat Kampung Dagnag RW 01 Kecamatan Rengat adalah sebesar 84,43 % persentase.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan di kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu adalah termasuk dalam katagori **Baik.** Hal tersebut dapat dibuktikan dengan jawaban yang paling banyak diderikan masyarakat Kampung Dagang adalah alternatif jawaban A yaitu sebesar 84,43 % persentase, angka ini termasuk dalam penghitungan persentase baik karena angka 84,43 % masuk dalam golongan antara 67 s/d 100 % persentase.

Menurut teori (Sinambela 2010: 3) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah sutu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut teori Elhaitammy (Tjiptono, Fandy, 2004: 58), yang dimasud dengan '*service excence* atau pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan'. Dalam hal ini, diperlukan adanaya *contacal* personal sebagi inti dari suatu pelayanan yang baik dari karyawan rehadap pelanggan, sehingga pelanggan dapat benar-benar terpuaskan.

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat Menurut teori Moenir (2006: 41-44) adalah sebagai berikut:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknhya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak jelas.

Menurut teori (Kotler, 2002: 83) pelayanan di katakan baik itu adalah kejelasan, kepastian waktu, biaya, keamanan, tenggung jawab, kelegkapan sarana dan prasarana, kedesiplinan, kesopanan serta kenyamanan dalam melayani.

Dilihat dari persepsi masyarakat Kampung Dagang RW 01 bahwa di katakan baik sistem pelayanan adalah Adanya prosedur sistem pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas melayani, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan. Dilihat jawaban dari responden sebesar 84,43 %. Dan dilihat dari pelayanan itu kurang baik adalah Kepastian jadwal penyelesaian pelayanan dalam pembuatan KK, KTP Akte Kelahiran dan Kenyamanan lingkungan.

Berikut ini akan dipaparkan analisa data yang terdapat dari masing-masing item/tabel berdasarkan data dan alternatif jawaban responden yang berdasarkan frekuwensi, persentase dan option, selengkapnya dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel IX di analisa bahwa persepsi masayarakat Kampung Dagang RW 01, mengenai prosedur sistem pelayanan di kantor kelurahan Kampung Dagang, terhadap pengguna pelayanan, Dalam hal ini dapat dilihat dari besarnya angka presentase option A (ada) sebesar 77,41 %.

Tabel X menunjukan persepsi masayarakat Kampung Dagang RW 01, mengenai prosedur mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan terhadap pengguna sistem pelayanan. Dalam hal ini dapat dilihat dari besarnya angka presentase option A (mudah dipahami) sebesar 67,74 %.

Tabel XI di analisa bahwa persepsi masayarakat Kampung Dagang RW 01, mengenai persyaratan teknis dan administratif yang disampaikan pegawai kantor kelurahan Kampung Dagang pengguna pelayanan. Dalam hal ini dapat dilihat dari besarnya angka presentase option A (jelas) sebesar 72,58 %.

Tabel XII di analisa bahwa persepsi masayarakat Kampung Dagang RW 01, mengenai kesungguhan petugas/pegawai memberikan pelayanan pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran, terhadap hak melayani masyarakat. Dalam hal ini dapat dilihat dari besarnya angka presentase option A (bersungguh-sunguh) sebesar 80,64 %.

Tabel XIII di analisa bahwa persepsi masayarakat Kampung Dagang RW 01, mengenai pegawai yang bersangkutan bertanggungjawab terhadap penyelesaian urusan pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran, terhadap hak

melayani masyarakat. Dalam hal ini dapat dilihat dari besarnya angka presentase option A (bertenggung jawab) sebesar 82,26 %.

Tabel XIV di analisa bahwa persepsi masayarakat Kampung Dagang RW 01, mengenai tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki staf/pegawi kantor kelurahan dalam menyelesaikan pelayanan pembutan KK, KTP dan Akte Kelahiran, terhadap pengguna pelayanan. Dalam hal ini dapat dilihat dari besarnya angka presentase option A (baik) sebesar 51,61 %.

Tabel XV di analisa bahwa persepsi masayarakat Kampung Dagang RW 01, mengenai pelaksanaan pelayanan tidak ada membedakan golongan atau status yang dilayani, terhadap hak melayani dari pengguna pelayanan. Dalam hal ini dapat dilihat dari besarnya angka presentase option C (tidak ada) sebesar 59,68 %.

Pada tabel XVI di analisa bahwa persepsi masayarakat Kampung Dagang RW 01, terhadap sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan secara sopan, terhadap yang dilayani dalam pengguna pelayanan. Dalam hal ini dapat dilihat dari besarnya angka presentase option A (sopan) adalah sebesar 87,10 %.

Tabel XVII di analisa bahwa persepsi masayarakat Kampung Dagang RW 01, mengenai piahk pegawai kantor kelurahan saling menghargai dan menghormati, terhadap pengguna pelayanan, Dalam hal ini dapat dilihat dari besarnya angka presentase option A (saling menghargi) sebesar 90,32 %.

Tabel XVIII di analisa bahwa persepsi masayarakat Kampung Dagang RW 01, mengenai keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, terhadap pelayanan di kantor kelurahan Kampung Dagang Rengat, Dalam hal ini dapat dilihat dari besarnya angka presentase option A (terjangkau) sebesar 79,03 %.

Tabel XIX di analisa persepsi masayarakat Kampung Dagang RW 01, mengenai kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan pengguna pelayanan. Dalam hal ini dapat dilihat dari besarnya angka presentase option A (sesuai biaya) sebesar 58,06 %.

Tabel XX di analisa persepsi masayarakat Kampung Dagang RW 01, mengenai pelaksanaan waktu pelayanan dalam pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, terhadap melayani dari pengguna pelayanan. Dalam hal ini dapat dilihat besarnya angka presentase option A (sesuai yang ditetapakan) sebesar 46,77 %.

Tabel XXI di analisa bahwa persepsi masayarakat Kampung Dagang RW 01, kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, terhadap pengguna pelayanan dari yang dilayani. Dalam hal ini dapat dilihat besarnya angka presentase option A (berseh dan rapi) sebesar 82,26 %.

Pada tabel XXII di analisa bahwa persepsi masayarakat Kampung Dagang RW 01, mengenai menyelesaikan pelayanan dalam pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran sesuai dengan kepastian waktu yang telah ditentukan, terhadap hak melayani pelanggan. Dalam hal ini dapat dilihat dari besarnya angka presentase option B (kurang baik) adalah sebesar 43,54 %.

Pada tabel XXIII di analisa, bahwa persepsi masayarakat Kampung Dagang RW 01, mengenai tersedia fasilitas pendukung pelayanan seperti ketersediaan ruang tunggu, parkir, tempat ibadah. Dalam hal ini dapat dilihat dari besarnya angka presentase option B (kurang baik) sebesar 51,61 %.

Sebagai mana telah disajikan pada bab terdahulu ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Kampung Dagang RW 01 terhadap pengguna pelayanan. Adapun faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan kantor kelurahan Kampung Dagnag antara lain sebagai berikut :

1. Faktor yang mempengaruhi yaitu :
    a. Menyelesaikan pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran kurang sesuai dengan kepastian waktu yang telah ditentukan, Hal ini dapat di lihat dalam analisa data pada tabel XXII yang mengenai jawaban dari responden/kepala keluarga yang masih relatif rendah (kurang baik) yaitu sebanyak 27 orang atau 43,54 % persentase
    b. Kurang tersedianya fasilitas pendukung pelayanan seperti ketersediaan ruang tunggu, parkir, toilet, tempat ibadah. Hal ini dapat di lihat dalam analisa data pada tabel XXIII yang mengenai jawaban dari responden/kepala keluarga yang masih relatif rendah (kurang baik) yaitu sebanyak 32 orang atau 51,61 % persentase.

Dari faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Kampung Dagang RW 01 ini dapat penulis ambil suatu kesimpulan yaitu : dalam melayanai masyarakat, pihak kantor kelurahan harus memenuhi hak-hak atau kebutuhan dari pelanggan/masyarakat pengguna pelayanan dan yang dilayani.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari uraina Bab I sampai Bab IV di atas maka penulis dapat memberikan beberap akesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan di kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu adalah Baik, hal ini dapat dilihat dari hasil angka persentase rata-rata kuantitatif yang diperoleh yaitu 84,43 %. Angka persentase rata-rata tersebut menunjukan katagori **Baik** dari tingkat persepsi responden terhadap sistem pelayanan di kantor kelurahan Kampung Dagnag Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Adapun faktor yang mempengaruhi pelayanan kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat, berdasarkan analisia (Angket) yaitu aspek Kepastian jadwal pelayanan (menyelesaikan pelayanan dalam pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran sesuai dengan kepastian waktu yang telah ditentukan), aspek Kenyamanan lingkungan (tersedia fasilitas pendukung pelayanan seperti ketersediaan ruang tunggu, parkir, toilet, tempat ibadah).

B. Saran-saran

Perlu adanya peningkatan pelayana dan melayani pada kantor kelurahan Kampung Dagang Kecamatan Rengat, agar kinerja dalam melayani masyarakat Kampung Dagang RW 01 dan peningkatan sistem pelayanan diprioritaskan pada faktor yang mempengaruhi sistem pelayanan kantor kelurahan tersebut yaitu:

1. Kepada kantor kelurahan Kampung Dagnag, dalam penyelesaiaan urusan pembuatan KK, KTP dan Akte Kelahiran harus sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan jangan melewati waktu yang dijanjikan atau bahkan lebih cepat dari waktu yang dijanjikan.
2. Kepada kantor kelurahan Kampung Dagnag, harus memberikan fasilitas pendukung kepada masyarakat yang dilayani.
3. Masyarakat hendaknya bisa mengkritik pemerintah untuk sebuah kemajuan, bukan kritik yang menjatuhkan pemerintah tetapi kritik yang membangun kepentingan kita bersama.

DAFTAR PUSTAKA

AnasSudijono, 1997, *Statistik penelitian,* Jakarta: PT. Raja Grafindo

Drs. H. M. Arifin Noor, 1999,*Ilmu Sosial Dasar,* Bandung: CV. Pustaka Setia

Drs. Sutopo, dan Drs. Adi Suryanto, 2006, *Pelayanan Perima,* Jakarta: Lembaga Administrasi Nagara

Harahap, Syahrin, 1999, *Islam Konsep dan Implementasi Pemberdayaan*, Yogyakarta: Tiara Wacana

J. Koho Riwu, 1989, *Ilmu Sosial Dasar,* Jakarta: Rjawali

Kasim, Azhar, 2002 *Etika Dalam Administrasi Publik Salah Satu Strategi Utama Untuk Memerangi KKN, Jurnal Bisnisdan Birokrasi,* Jakarta: FISIP UI, Nomor, 02/Vo1.X/Mei/2002

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia,* Analisia, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian, Salemba Empat, Jakarta

Leavitt, Haroid. J, 1999, *Psikologi Manajemen,*J akarta: Erlangga.

Lembaga Administrasi Negara,*Modul 1. Paradigma Kebijakan Pelayana Publik di Era Otonomi Daerah.*Diklat Teknis Pelayanan Publi Akuntanbilitas, dan Pengelolaan Mutu (Public Service Dilivery, Acountabilit and Quality Management) Eselon 4. Jakarta 2007.

Marwanto, 1994, *Sosiologi 3 SMU*, Jakarta: Yudistira.

Miftah Toha, 1983, *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Jakarta: Rajawali.

Muhammad Tolhah Hasan, 2003, *Islam dan Masalah Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Lantabora Press.

Poerwadarminta, 1984, *Kamus Bersar Bahasa Indonesia,* Jakarta: PT. Balai Pustaka.

Prof. Dr. J.S, Badududan Prof. Sutan Muhammad Zain,1994,*Kamus Umum Bahasa Indonesia,* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Ratminto, 2006, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Modal Konseptual.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Ridwan, 2009, *Statistika Pendidikan Sosial Ekonomi Komunikasi dan Bisnis,* Bandung: Alfabeta.

Robbins, Stephen P, 2003, *Perilaku Organisasi, Terjemah Tim Indeks,* Jakarta: Indek Gramedia.

Sarlito Warman Sarwono, 1976, *Pengantar Psikologi Umum,* Jakarta: Bulan Bintang.

Satiadarma, Monty. P, 2001, *Persepsi Orang Tua Membentuk Prilaku Anak,* Jakarta: Pustaka Populer Obor.

Siagean, P. Sondang, 1995, *Teoridan Pratek Kepemimpinan,* Jakarta: PT. Rhineka Cipta.

Suharsimi Arikunto, 1992, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan,* Jakarta: PT. Rienika Cipta.

Surat Keputusan Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Syeikh Syibuddin, 1989, *Al-Qulyuby, Al-Mahally*, Driahya'il Kitabul Arabiah Mesir.

Theodorson, GeogeA, and Cehilles, G. The Theodrson, 1969, *A Moderen Dictionary Of Sociologi*, AmerikaThe United States.

Triguno, 1997, *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta: PT. Golden Terayon Press.

Zeithaml dan Bitner, 2000, *Service Markerting Integating Customer Across The Firm 2nd ed.* Boston: McGraw Hill.