

1744 / PMI - D / SD - S1 / 2014

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
DI KANTOR DESA ALAM PANJANG KECAMATAN
RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

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



OLEH:

JUMATUL MERSI

NIM : 11041200189

PROGRAM - S1

JURUSAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT ISLAM

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2014



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar” yang ditulis oleh:

Nama : Jumatul Mersi
NIM : 11041200189
Jurusan : Pengembangan Masyarakat Islam

Telah di munaqasahkan dalam sidang ujian panitia Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 14 Oktober 2014

Dapat diterima oleh Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Komunikasi Islam (S.Kom.I) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Pekanbaru, 16 Oktober 2014

Dean Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Dr. Yasril Yazid, MIS

NIP: 19720429 200501 1 004

Panitia Ujian Munaqasah

Ketua

Dr. Yasril Yazid, MIS

NIP: 19720429 200501 1 004

Sekretaris

Firdaus El Hadi, S. Sos. M. Soc. Sc

NIP: 19761212 200312 1 004

Penguji I

Dr. Masrun, MA

NIP: 19770311 201101 1 002

Penguji II

Miftahuddin, M.Ag

NIP: 19750511 200312 1 003

ABSTRAK

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR DESA ALAM PANJANG KECAMATAN RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR

Persepsi masyarakat Desa Alam Panjang terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh kantor Desa Alam Panjang memiliki bermacam ragam. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan dan penilaian masyarakat seperti tata cara pelayanan yang diberikan baik, ramah, cepat, disiplin. Dan sebagian penilaian masyarakat seperti tata cara pelayanan kurang baik, tidak disiplin, kurang ramah dan tingginya nepotisme dikalangan aparat. Oleh karena itu, pelayanan di Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar mempunyai berbagai macam persepsi.

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan lokasi di Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Kegunaan dari penelitian ini adalah mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat. Sedangkan yang menjadi objek dari penelitian ini adalah persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Populasi dalam penelitian ini adalah 30 orang/jiwa yang pernah mendapat pelayanan dari bulan Januari-Februari. Teknik pengumpulan data yang dipakai didalam penelitian ini adalah teknik Observasi, Angket dan Dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dengan metode *deskriptif kualitatif persentase*, yaitu dengan penyebaran angket 30 orang kepada masyarakat yang pernah mendapat pelayanan di Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Setelah melakukan penelitian penulis mendapatkan berbagai kenyataan bahwa pelayanan yang telah dilakukan cukup baik.

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar dapat dikatakan **Cukup Baik**, dari hasil analisis data yang telah dilakukan yaitu 63,08%. Artinya bahwa pelayanan telah cukup baik di laksanakan di Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat ALLAH SWT atas segala limpahan rahmat, izin, hidayah dan karuniaNya yang telah memberikan kekuatan kepada penullis, sehingga telah dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR DESA ALAM PANJANG KECAMATAN RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR** “. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelas Sarjana Strata Satu pada Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau).

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

1. Ayahanda tersayang M. Rais dan Ibunda tersayang Nurhayati karena usaha dan didikan merekalah penulis bisa menyelesaikan pendidikan dibangku SD, MTs N, SMA dan di perkuliahan, terima kasih buat Ayah, ibu dan tidak lupa kepada Kakak-kakakKu tersayang Rahmi Fitri, Sri Ratna Dewi, dan Meri Murniasi Adik-adikKu tersayang Mirda Muslianti, Relita Aggraini, dan Sarwan Abdi Natullah yang telah memberikan semangat serta motivasi, saran dan Do'anya, seta buat keponakanku Al Hadi Asshadiqi, Arrasyid Yuan Pavel, dan Alfath Walikhram, semoga kita menjadi anak yang berguna bagi orang tua, Agama, Bangsa dan Negara.
2. Bapak Rektor Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,
Prof. Dr. H. Munzir Hitami. MA.

3. Bapak Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau,
Dr. Yasril Yazid, M.IS
4. Ibu Mardiah Rubani M.Si dan Ibu Rosmita M.Ag selaku Kajur dan Sekjur Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam.
5. Bapak Drs. H. Suhaimi, M. Ag dan Ibu Listiawati Susanti, MA selaku Pembimbing Penulis, yang telah penuh keikhlasan dan kesabaran dalam memberikan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua Dosen matakuliah di Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam yang pernah mengajar penulis dari semester I sampai terakhir yang tidak disebutkan satu persatu namanya.
7. Kepada Bapak Kepala Desa Alam Panjang, dan seluruh staf-stafnya penulis ucapkan terima kasih, atas bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Buat seluruh teman-teman Jurusan PMI angkatan 2010, khususnya teman-teman lokal 2B, serta semua pihak yang terlibat dan ikut membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
9. Buat teman-teman KKN angkatan XXXVII, Erma, Suci, Maya, Shofa, Dedin, Fatah, dan Herisky, terima kasih atas dorongan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kesempurnaan, hal ini kemampuan kemampuan penulis terbatas. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran serta masukan dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga apa yang ditulis ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.....

Pekanbaru, 04 Juni 2014

Penulis

JUMATUL MERSI

Nim: 11041200189

DAFTAR ISI

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL vii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Alasan Memilih Judul 3

C. Penegasan Istilah 3

D. Permasalahan 4

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 5

F. Kerangka Teori dan Konsep Operasional 5

G. Metode Penelitian 20

H. Sistematika Penulisan 23

BAB II : TINJAUAN LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Lokasi Penelitian 24

B. Geografi dan Demografi 25

C. Keadaan Sosial dan Ekonomi 26

D. Sarana dan prasarana 28

E. Kondisi Pemerintahan Desa 29

BAB III : PENYAJIAN DATA

- A. Data persepsi masyarakat terhadap pelayanan di kantor Desa Alam Panjang
Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar 31

BAB IV : ANALISA DATA

- A. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan di kantor Desa Alam
Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar 63

BAB V : PENUTUP

- A. Kesimpulan 71
- B. Saran 71

DAFTAR PUSTAKA..... 72

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 73