

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas seseorang atau sekelompok yang diberikan kepada orang lain atau masyarakat, baik secara langsung atau secara tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ini haruslah sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh peraturan pemerintah, petugas pelayanan tidak bisa memberikan pelayanan dengan sesuka hatinya sebab pelayanan yang diberikan menyangkut orang banyak, karena satu orang saja salah mendapatkan pelayanan, maka masyarakat akan mempersepsikan baik positif atau negatif.

Persepsi merupakan suatu rangsangan seseorang yang sampai kepada seseorang melalui panca indra, seseorang tidak bisa mempersepsikan sesuatu tanpa adanya pengalaman terhadap suatu objek atau suatu peristiwa yang terjadi. Persepsi bisa benar dan bisa salah, kesalahan persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor dalam diri individu dan faktor dari luar individu.

Faktor dari dalam diri individu seperti pengetahuan, pengalaman dan faktor psikologis, sedangkan faktor di luar diri individu seperti faktor lingkungan yaitu teman, keluarga dan lain sebagainya.

Menurut Jalaluddin (2001:51), persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Perbedaan persepsi yang terjadi terhadap masyarakat tidak lepas dari latar belakang pendidikan, pengalaman, pengetahuan, letak geografis dan budaya masyarakat

tersebut. Dengan persepsi yang berbeda-beda dapat menimbulkan kelompok-kelompok, misalnya sebagian masyarakat melihat pelayanan yang diberikan baik, cepat dan profesional, sebagian melihat layanan tersebut kurang profesional, tidak disiplin, dan lain sebagainya.

Kinerja pegawai terhadap pelayanan masyarakat akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pegawai sedangkan kurang baiknya kinerja pegawai di kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pegawai. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh para pegawai yang bekerja di kantor Desa Alam Panjang seringkali cenderung rumit seperti tata cara pelayanan, tidak disiplin, kurang ramah, tingginya nepotisme dikalangan aparat desa. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di masyarakat. Dari uraian di atas yang telah di jelaskan maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan ini dengan judul **“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR DESA ALAM PANJANG KECAMATAN RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR”**

## **B. Alasan Memilih Judul**

Adapun alasan yang penulis paparkan untuk mengkaji dan menelitinya adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat profesional Kantor Desa tersebut terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui kebenaran persepsi itu sendiri terhadap pelayanan di Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

## **C. Penegasan Istilah**

Adapun penegasan istilah disini guna untuk menjelaskan sesuai dengan istilah yang ada dalam judul, adapun penegasan istilah dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Persepsi** adalah : Suatu proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indra. Namun pada proses tersebut tidak berhenti disitu saja, pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh syaraf keotak sebagai pusat susunan saraf dan proses penginderaan dan proses penginderaan merupakan proses yang mendahului terjadinya persepsi (Bimo, 2003:45).
2. **Masyarakat** adalah sekelompok orang yang menempati suatu wilayah secara langsung atau tidak langsung saling berhubungan untuk memenuhi kebutuhannya yang terikat oleh suatu sistem sosial melalui perasaan solidaritas dengan dilatar belakangi oleh adanya persamaan sejarah, politik, dan kebudayaan (Lukman dan Ningsih, 1999:10).
3. **Pelayanan umum** adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya ( Moenir,2008:26).

#### **D. Permasalahan**

1. Identifikasi Masalah
  - a. Kurang disiplinnya pelayanan terhadap masyarakat
  - b. Kurangnya tanggung jawab pelayanan terhadap masyarakat
  - c. Rendahnya kualitas pelayanan aparat desa terhadap masyarakat.
  - d. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan masyarakat.
  - e. Masih tingginya nepotisme dikalangan aparat desa.
2. Batasan Masalah

Sebagaimana terlihat dalam permasalahan, maka pembahasan ini supaya terarah penulis hanya mengemukakan tentang Persepsi Masyarakat terhadap

pelayanan di kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

### 3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari permasalahan tersebut yaitu bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

## **E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

### 2. Kegunaan Penelitian

Sebagai kegunaan dari penjelasan ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk sumbangan karya ilmiah bagi mahasiswa khususnya mahasiswa jurusan Pengembangan Masyarakat Islam UIN Suska Riau agar bermanfaat.
- b. Untuk sumbangan karya ilmiah bagi perpustakaan UIN Suska Riau agar bermanfaat bagi seluruh mahasiswa dan masyarakat secara umum khususnya masyarakat Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya.
- c. Penelitian ini sangat berguna bagi penulis, bukan saja sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar SI, tetapi terlebih lagi sebagai bahan pelajaran yang sangat berguna bagi penulis.
- d. Untuk memberikan masukan kepada Pegawai Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar, bagaimana memberikan pelayanan yang baik sehingga tidak menimbulkan persepsi yang keliru ataupun bersifat negatif.

## **F. Kerangka Teori dan Konsep Operasional**

### **1. Kerangka Teoritis**

Setiap penelitian memerlukan kerjasama titik tolak atau landasan berfikir dalam memecahkan atau menyoroti masalah untuk itu perlu disusun kerangka teori yang memuat pokok-pokok pikiran yang menggambarkan dari sudut mana penelitian akan disorot. (Namawi, 1993:39).

#### **a. Persepsi**

##### **1) Pengertian Persepsi**

Istilah persepsi merupakan istilah dari Bahasa Inggris yakni “dari kata perception yang bearti penglihatan, keyakinan dapat melihat atau mengerti” (Muchtar, T.W.2007:13). Untuk lebih jelasnya akan dikutip beberapa pengertian tentang persepsi yang dikemukakan oleh beberapa ahli berikut:

Desiderato dalam Muchtar T.W (2007:13), mengemukakan persepsi adalah pengamatan tentang objek-objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Menurut Sarlito W. Sarwono dalam Mochamad J. A (2004:12), persepsi adalah proses kategorisasi. Organisme untuk masukan tertentu (objek-objek di luar, peristiwa dan lain-lain), dan organisme itu berespon dengan menghubungkan masukan itu dengan salah satu kategori (golongan) objek-objek atau peristiwa.

Menurut Bimo Walgito (2003:45), persepsi merupakan suatu proses yang di dahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Namun pada proses tersebut tidak berhenti disitu saja, pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh syaraf ke otak sebagai pusat susunan syaraf dan proses dilanjutkan merupakan proses

persepsi. Karena itu proses persepsi tidak lepas dari proses penginderaan dan proses penginderaan merupakan proses yang mendahului terjadinya persepsi.

Menurut Soenarjo dan Djoenaseih (1997:231), persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Robbins (2003:160), persepsi merupakan suatu proses yang digunakan individu untuk mengelola dan menafsirkan pesan indera dari lingkungan dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan dengan cara mengorganisir dan menginterpretasi sehingga akan mempengaruhi perilaku individu.

Rahmat (2005), menyebutkan persepsi dibagi menjadi dua bentuk yaitu positif dan negatif, apabila objek yang dipersepsi sesuai dengan penghayatan dan dapat diterima secara rasional dan emosional maka manusia akan mempersepsikan positif atau cenderung menyukai dan menanggapi sesuai dengan objek yang dipersepsikan. Apabila tidak sesuai dengan penghayatan maka persepsinya negatif atau cenderung menjauhi, menolak dan menanggapinya secara berlawanan terhadap objek persepsi tersebut Robbins (2000) menambahkan bahwa persepsi positif merupakan penilaian individu terhadap suatu objek atau informasi dengan pandangan yang positif atau sesuai dengan yang diharapkan dari objek yang dipersepsikan atau dari aturan yang ada. Sedangkan persepsi negatif merupakan persepsi individu terhadap objek atau informasi tertentu dengan pandangan yang negatif, berlawanan dengan yang diharapkan dari objek yang dipersepsikan atau dari aturan yang ada.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan persepsi merupakan suatu pengamatan yang dilakukan seseorang terhadap suatu objek dengan melibatkan indera, sensasi, motivasi dan memori dan selanjutnya diproses dan di analisis sesuai dengan pengetahuan dan pemahaman orang yang mempersepsi.

## 2) Proses Terjadinya Persepsi

Manusia hidup sekaligus berinteraksi dengan lingkungannya, dengan demikian manusia tanggap terhadap rangsangan yang datang dari lingkungan. Salah satu bentuk dari tanggapan itu adalah berupa proses pemberian arti atau penafsiran terhadap sebagai objek yang ada. Proses pemberian arti tersebut dinamakan persepsi.

Dikutip dari Muchtar, T.W (2007:15), manusia merupakan makhluk sosial yang selalu berinteraksi dengan lingkungan, manusia atau individu lainnya dengan menggunakan alat indera. Indera tersebut akan dipergunakan untuk berhadapan atau berhubungan dengan suatu objek atau peristiwa. Proses interaksi itu terjadi karena ada stimulus yang tertangkap panca indera, yang kemudian akan menimbulkan respon pada individu tersebut. Dengan adanya stimulus tersebut, individu akan memberikan makna terhadap objek atau peristiwa. Proses pemberian makna ini dapat disebutkan dengan proses mempersepsi.

Persepsi pada dasarnya hanya akan terjadi apabila individu menerima rangsangan dari luar dirinya, sehingga persepsi akan timbul setelah adanya pengamatan terhadap objek (Santhy Handayani, 2005:8). Setiap individu mempunyai kecenderungan untuk selalu memberikan makna terhadap rangsangan yang diterimanya dengan pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya, yang kemudian individu tersebut memberikan tanggapan terhadap rangsangan yang diterimanya itu. Kemampuan individu dalam memberikan respon terhadap rangsangan yang diterimanya itu disebut kemampuan mempersepsi. Seperti Moh. Surya (1981:41), yang mengemukakan bahwa persepsi adalah proses penerimaan, penafsiran dan pemberian arti terhadap perangsang yang diterima individu melalui alat indera.

### 3) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Apa yang ada dalam diri individu akan mempengaruhi dalam diri individu mengadakan persepsi, ini merupakan faktor internal. Disamping itu masih ada faktor yang mempengaruhi dalam faktor persepsi yaitu faktor stimulus itu sendiri dan faktor lingkungan dan dimana persepsi itu berlangsung, dan ini merupakan faktor eksternal. Stimulus dan lingkungan sebagai faktor eksternal dan individu sebagai faktor internal saling berinteraksi dalam individu mengadakan persepsi.

Agar stimulus dapat dipersepsi, maka stimulus harus cukup kuat, stimulus harus melampaui ambang stimulus, yaitu kekuatan stimulus yang minimal tetapi sudah dapat menimbulkan kesadaran, sudah dapat dipersepsi oleh individu. Kejelasan stimulus dapat menimbulkan kesadaran.

Jalaluddin Rahmat (1999:55-56), dengan rinci mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut :

- a) Faktor yang bersifat fungsional, diantaranya kebutuhan, pengalaman, motivasi, perhatian, emosi dan suasana hati.
- b) Faktor yang bersifat struktural diantaranya intensitas rangsangan, ukuran rangsangan, perubahan rangsangan dan pertentangan rangsangan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi dipengaruhi oleh faktor rangsangan yang datang dari objek maupun peristiwa, dan faktor individu yang bersangkutan dengan karakteristiknya. Oleh karena itu, dapat diasumsikan dari persepsi ini bahwa individu akan menyimpulkan pendapat dan kesan berupa senang atau tidak senangnya, baik ataupun buruk dan adanya kesiapan untuk menerima ataupun menolak rangsangan yang diterimanya.

### 4) Cara Pengukuran Persepsi



Pada dasarnya persepsi dapat diasosiasikan dengan pendapat, opini atau sikap (attitude). Mar'at (1982), menyebutkan persepsi sebagai aspek kognitif dari tiga pendekatan untuk mengungkap sikap yaitu sikap. Mengingat bahwa persepsi merupakan aspek kognitif dari sikap, maka untuk mengungkap atau mengukur persepsi dapat digunakan instrumen pengungkapan sikap. Lebih jauh Mar'at mengemukakan wawancara langsung, observasi dan pernyataan sikap.

Untuk mengungkapkan sikap seseorang, termasuk persepsi terhadap suatu objek psikologis, Sugiyono (2008:133), menjelaskan bahwa ada tiga metode, yaitu skala Likert, metode Thurstone dan skala Guttman. Tapi yang biasa dibahas disini adalah Skala Likert. Skala Likert biasanya menyajikan alternatif jawaban kepada responden dalam lima alternatif. Kendati demikian, dalam kenyataannya dapat dimodifikasi menjadi dua atau tiga pilihan. Masing-masing jawaban memiliki bobot nilai tertentu sesuai arah pernyataan sikap atau persepsi.

## **b. Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Menurut Nurcholis (2007:287), pelayanan kepada masyarakat merupakan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pandy (1999:145), pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan menurut Ratminto (2006:19-20), meliputi kejelasan, kepastian waktu, biaya, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudian akses, kedisiplinan, kesopanan serta kenyamanan dalam melayani (pelanggan).

## 2. Macam-macam Pelayanan

### a. Pelayanan Publik/Umum

Pelayanan publik/umum adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

### b. Pelayanan Administrasi Pemerintah/Perizinan

Ratminto (2005:5), pelayanan administrasi pemerintah/perizinan adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah dan BUMN/BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat.

## 3. Pelayanan Prima

Menurut Elhaitammy dalam Rosady (2010:280), pelayanan prima adalah suatu sikap atau tata cara pihak *customer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan.

Unuk menentukan pelayanan yang prima dalam suatu perusahaan ataupun lembaga perlu diperhatikan sebagai berikut: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Dari keempat itu merupakan satu kesatuan pelayanan jasa yang

terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak *excellence* (unggul), jika salah satu unsurnya kurang.

Untuk mencapai tingkat pelayanan prima, maka pihak *customer service* harus memiliki tingkat keterampilan tertentu, keandalan, berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan pelanggan yang baik. Semua itu dapat dilakukan dengan memperlihatkan gairah kerja dan etos kerja yang tinggi dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap para pelanggan (Rosady, 2010:280).

#### 4. Sifat-sifat Pelayanan

Seperti yang telah dijelaskan pelayanan merupakan salah satu yang penting dalam berbagai bidang baik dalam perusahaan, lembaga, baik secara formal dan non formal, hal tersebut sesuai dengan sifat-sifat pelayanan itu sendiri, adapun sifat pelayanan diantaranya adalah:

1. Bersifat tertentu, atau terbatas pada jasa konsultatif yang disebut memberikan nasehat bidang kehumasan.
2. Bersifat layanan yang lebih luas dalam bentuk eksekusi untuk membantu, mulai dari perencanaan konsep dan hingga penyelesaian program kerja kehumasan tersebut sampai tuntas.
3. Bisa juga bersifat gabungan dari jasa konsultatif dan eksekusi, serta sebagian evaluasi dari program kerja. (Rosady, 2005: 12).

#### 5. Bentuk-bentuk Pelayanan

Secara spesifik menurut H. Moener (1999:190), membagi pelayanan dalam bentuk 3 kategori yaitu:

1. Pelayanan secara lisan.
2. Pelayanan dalam tulisan.

### 3. Pelayanan dalam bentuk perbuatan.

Dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik dan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan sehingga mereka mempunyai persepsi yang baik pula terhadap sipelayan, adapun pelayanan jasa yang baik menurut Philip (1996:87), ada beberapa hal yang harus diperhatikan, diantaranya yaitu:

1. Berwujud (*tangible*), meliputi penampilan fasilitas, personil, materi komunikasi.
  2. Empati, meliputi kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi pada pelanggan.
  3. Daya tanggap (*responsiveness*), meliputi kemauan untuk membantu pelanggan, memberikan jasa dengan tepat.
  4. Keandalan, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpecaya dan akurat.
  5. Kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- ### 6. Pelayanan Negatif dan Positif

#### 1. Pelayanan Negatif

Menurut Buediono (2003:39-41), adapun yang dimaksud dengan pelayanan negatif adalah pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan-harapan pelanggan atau tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan ataupun oleh lembaga baik itu lembaga pendidikan, lembaga pemerintahan dan lain sebagainya. Pelayanan negatif merupakan tidak efektifnya pelayanan yang telah diberikan baik secara individu, kelompok dan umum. Biasanya hal ini disebabkan ada beberapa faktor diantaranya adalah kurang terampilnya

pelayanan, tidak bermutunya pelayanan, sehingga masyarakat atau pelanggan merasa dikecewakan ataupun tidak terpuaskan. Adapun untuk menghindari terjadinya pelayanan bersifat negatif ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan dilaksanakan baik itu oleh pelayanan dan lembaga, diantaranya adalah:

- a. Pelanggan ditempatkan pada kedudukan istimewa.
- b. Diperlukan budaya kerja yang profesional dan mantap.
- c. Memuaskan pelanggan adalah tanggung jawab dalam organisasi.
- d. Sumber daya manusia yang profesional.

## 2. Pelayanan Positif

Menurut Rosady (2005: 277-279), pelayanan positif adalah pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan sehingga mereka seakan-akan diperhatikan dan mempunyai kedudukan yang istimewa dihadapan pelayan. Pelayanan mempunyai sikap dan tingkah laku yang baik, sebab mempunyai pengaruh terhadap konsumen baik secara positif.

Jika pelayanan jasa yang diterima melampau harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (unggul) atau positif. Sebaliknya jika pelayanan jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai pelayanan buruk (negatif). Maka dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan pelayanan suatu jasa dalam upaya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tepat dan memuaskan.

Adapun untuk mencapai pelayanan yang baik (positif) maka ada beberapa syarat yang harus diperhatikan, diantaranya adalah:

- a. *Reability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

- b. *Reponsivess*, yaitu respon dalam membantu pelanggan dalam memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik.
- c. *Assurance*, kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik.
- d. *Empaty*, merupakan perhatian secara individu yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.
- e. *Tangibles*, yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik, gedung, ruangan office yang refresentatif, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, keterampilan, aman, dan kenyamanan dilingkungan perusahaan atau lembaga.

## **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 pembaca. Dalam istilah-istilah penelitian ini perlu dibuat kedalam konsep operasional yang berlaku dalam penelitian ini. Konsep ini menjelaskan variabel-variabel yang akan dijadikan sebagai tolak ukur dilapangan sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan. Adapun indikator Persepsi sebagai berikut:

- 1. *Tangibel*, akan dilihat dari segi, seperti fisik gedung,apakah layak atau tidak,bangunannya nyaman atau tidak, apakah kondisi ruangan pelayanan rapi dan bersih.

2. *Reliability*, yaitu sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan aspek penilaian berdasarkan konsisten kerja, kemampuan dan keterampilan. Misalnya apakah pelayanan mampu berkomunikasi dengan baik (mudah dipahami), bertanggung jawab dan tidak mengulur-ulurkan waktu.
3. *Responsiveness*, yaitu kemampuan dalam memberikan tanggapan kebutuhan masyarakat dilakukan dengan cepat, tepat atau tidak, ramah atau tidak. Misalnya kecepatan dan ketepatan dalam pengurusan, ramah tamah, menghargai dan menghormati, serta menerapkan aturan-aturan yang berlaku.
4. *Assurance*, kemampuan pelayanan tentang pengetahuan dan informasi yang ditawarkan dengan baik, kerah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan memberikan jaminan yang baik.
5. *Empaty*, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik dan berusaha memahami kebutuhan masyarakat, serta mampu menanggapi keluhan masyarakat secara baik dan benar, dan tidak membeda-bedakan hubungan dan pangkat dalam pengurusan, tidak mencapur bautkan urusan keluarga dengan urusan pelayanan.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian yang penulis laksanakan ini bertempat di Desa Alam Panjang kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

### **2. Subjek dan Objek Penelitian**

#### **a. Subjek Penelitian**

Yang menjadi Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Alam Panjang.

b. Objek Penelitian

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah persepsi masyarakat Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian Suharsimi (2002:108), adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 30 orang yaitu seluruh Masyarakat Desa Alam Panjang yang telah pernah mendapat pelayanan, selama Bulan Januari – Februari 2014. ( Arsip Kantor Desa Alam Panjang )

b. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah populasi yaitu 30 orang. Karena populasinya sedikit, maka penulis mengambil semua populasinya. Penelitian ini menggunakan teknik populasi sampling ( Suharsimi, 1996: 120 ).

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi ialah memperhatikan serta mengamati secara langsung masalah yang terjadi dalam pelayanan. Observasi dilakukan dengan cara langsung datang ke Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Dalam hal ini penelitian langsung melihat bagaimana cara pegawai di kantor Desa tersebut melayani masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

b. Angket



Angket disebut pula sebagai metode kuesioner atau dalam bahasa Inggris *questionnaire* (daftar pertanyaan). Metode angket merupakan pada serangkaian responden. Setelah di isi, angket dikembalikan kepada peneliti. Angket yang disusun secara sistematis, jumlah angket yang disebarakan sesuai dengan jumlah yang telah peneliti tetapkan.

- c. Dokumentasi yaitu pencatatan dokumen atau berkas-berkas yang mendukung dalam penelitian ini.

## 5. Teknik Analisis Data

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

Dengan kriteria sebagai berikut:

1. Baik 76% - 100%
2. Cukup Baik 56% - 75%
3. Kurang Baik 40% - 55%
4. Tidak Baik kurang dari 39%

Dengan menggunakan rumus:  $p = \frac{F}{N} \times 100\%$

P = Angka Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah nilai frekuensi

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

## H. Sistematika Penulisan

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

#### Bab I : PENDAHULUAN

Yang terdiri dari latar belakang, alasan memilih judul, pembatasan masalah, perumusan masalah, penegasan istilah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis dan konsep operasional, metode penelitian, dan sistematika penulis.

#### Bab II : GAMBARAN UMUM DESA ALAM PANJANG

Yang berisikan Gambaran umum tentang kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

#### Bab III : PENYAJIAN DATA

Yang berisikan tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan di kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar

#### Bab IV : ANALISIS DATA

Terdiri dari analisis data bab III

#### Bab V : PENUTUP

Yang berisikan kesimpulan yang dari hasil penelitian besertasan dan daftar pustaka.