

### **BAB III**

#### **PENYAJIAN DATA**

Sebagaimana yang telah penulis kemukakan dalam rumusan masalah, bahwa permasalahan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan di kantor desa Alam Panjang kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

Data yang disajikan pada bab berikut ini berdasarkan penelitian lapangan yang dilaksanakan di Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Penelitian ini bertujuan memperoleh data yang diperoleh dari angket dan telah disebarakan kepada responden. Adapun data dari responden hanya kepada masyarakat yang telah mendapat pelayanan dari bulan Januari-Februari.

Untuk mendapatkan data dari responden yang diperlukan, maka dalam hal ini dilakukan dengan penyebaran angket kepada masyarakat Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar, data dari responden yang dikumpulkan melalui angket.

Dalam pelaksanaannya, penulis membagikan angket sejumlah 30 eksemplar sesuai dengan populasi yang penulis ambil dalam penelitian. Dalam penyebaran angket penulis kuran mendapatkan kesulitan. Setiap angket memiliki 20 pertanyaan, mengandung 4 option alternatif jawaban dan data dari responden.

Untuk memudahkan membaca tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa untuk Frekuensi jawaban 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 sebagai berikut:

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

Keterangan:

P = Angka persentase

F = Frekuensi

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:

#### **A. DATA RESPONDEN**

**Tabel III. 1**

#### **UMUR DAN SURAT KETERANGAN YANG PERNAH DIURUS**

No	Umur Responden	Surat yang diurus
1	27 Tahun	Surat Nikah
2	25 Tahun	Surat Nikah
3	30 Tahun	Surat Nikah
4	31 Tahun	Surat Nikah
5	27 Tahun	Surat Nikah
6	33 Tahun	Surat Nikah
7	26 Tahun	Surat Nikah
8	27 Tahun	Surat Nikah
9	23 Tahun	Surat Nikah
10	42 Tahun	Akta Kelahiran

11	33 Tahun	Akta Kelahiran
12	28 Tahun	Akta Kelahiran
13	28 Tahun	Akta Kelahiran
14	28 Tahun	Kartu Tanda Penduduk
15	35 Tahun	Kartu Tanda Penduduk
16	40 Tahun	Kartu Tanda Penduduk
17	41 Tahun	Kartu Tanda Penduduk
18	29 Tahun	Kartu Keluarga
19	40 Tahun	Kartu Keluarga
20	31 Tahun	Kartu Keluarga
21	34 Tahun	Kartu Keluarga
22	41 Tahun	Kartu Keluarga
23	40 Tahun	Kartu Keluarga
24	35 Tahun	Kartu Keluarga
25	35 Tahun	Kartu Keluarga
26	22 Tahun	Surat Keterangan Kurang Mampu
27	20 Tahun	Surat Keterangan Kurang Mampu
28	23 Tahun	Surat Keterangan Kurang Mampu
29	20 Tahun	Surat Keterangan Kurang Mampu
30	22 Tahun	Surat Keterangan Kurang Mampu

Berdasarkan dari tabel 6 di atas menunjukkan bahwa 30 orang responden terdapat 9 orang mengurus Surat Nikah, 4 orang yang mengurus Akta Kelahiran, 4 orang yang mengurus Kartu Keluarga, 5 orang yang mengurus Surat Kurang Mampu. Jadi dapat

diambil kesimpulan yang paling banyak masyarakat mengurus surat menyurat adalah Surat Nikah yaitu 9 orang responden.

**Tabel III. 2**

**UMUR RESPONDEN**

No	Umur	F	P
1	20-24 Tahun	6	20%
2	25-29 Tahun	9	30%
3	30-34 Tahun	6	20%
4	35-39 Tahun	3	10%
5	40-44 Tahun	6	20%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan jawaban dari data responden melalui angket yaitu yang berumur 20-24 Tahun berjumlah 6 orang atau 20% berumur 25-29 Tahun yang berjumlah 9 orang atau 30% yang berumur 30-34 Tahun berjumlah 6 orang atau 20% yang berumur 35-39 tahun berjumlah 3 orang atau 10% yang berumur 40-44 Tahun berjumlah 6 orang atau 20%. Dalam memberikan jawaban dari angket yang telah disebarkan di masyarakat Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar

**Tabel III. 3**

**SURAT KETERANGAN YANG PERNAH DIURUS**

No	Surat Keterangan	F	P
1	Surat Nikah	9	30%
2	Akta Kelahiran	4	13.3%
3	Kartu Tanda Penduduk	4	13.3%
4	Kartu Keluarga	8	26.7%
5	Surat Keterangan Kurang Mampu	5	16.7%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan jawaban dari data responden melalui angket yaitu yang mengurus Surat Nikah berjumlah 9 orang atau 30% yang mengurus Akta Kelahiran berjumlah 4 orang atau 13.3% yang mengurus Kartu Tanda Penduduk berjumlah 4 orang atau 13.3% yang mengurus Kartu Keluarga berjumlah 8 orang atau 26.7% yang mengurus Surat Keterangan Kurang Mampu berjumlah 5 orang atau 16.7%. dalam memberikan jawaban dari angket yang telah disebar di masyarakat Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

**Tabel III. 4**  
**MENGENAI BANGUNAN DI KANTOR DESA ALAM PANJANG**  
**MASIH BAIK UNTUK DIPAKAI DALAM PELAYANAN**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	5	16.7%
B	Cukup Baik	11	36.6%
C	Kurang Baik	9	30%
D	Tidak Baik	5	16.7%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.4 (angket No.1) di atas menggambarkan jawaban responden mengenai bangunan dan tata ruang dalam pelayanan kategori cukup baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab “A” sebanyak 5 orang atau 16.7% yang menjawab “B” sebanyak 11 orang atau 36.7% yang menjawab “C” sebanyak 9 orang atau 30% menjawab “D” sebanyak 5 orang atau 16.7%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item pertama ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa bangunan di kantor desa Alam Panjang masih baik dipakai dalam pelayanan tergolong cukup baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban “B” sebanyak 11 orang atau 36.6%. Dari 30 responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket yang disebarkan ke responden, bahwa bangunan Kantor Kepala Desa Alam Panjang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kebersihan, kerapian dan bangunannya kurang terawat.

**Tabel III. 5**

**MENGENAI KONDISI DAN KEBERSIHAN FASILITAS  
LINGKUNGAN DALAM KANTOR DESA ALAM PANJANG SUDAH  
BAIK**

No.	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	5	16.7%
B	Cukup Baik	4	13.3%
C	Kurang Baik	13	43.3%
D	Tidak Baik	8	26.7%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.5 (angket No.2) di atas menggambarkan jawaban responden mengenai kondisi dan kebersihan lingkungan dalam pelayanan kategori kurang baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab “A” sebanyak 5 orang atau 16.7% yang menjawab “B” sebanyak 4 orang atau 13.3% yang menjawab “C” sebanyak 13 orang atau 43.3% menjawab “D” sebanyak 8 orang atau 26.7%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item kedua ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa kondisi dan kebersihan lingkungan dalam pelayanan tergolong kurang baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban “C” sebanyak 13 orang atau 43.3%. Dari 30 responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket yang disebarkan ke responden, bahwasanya kondisi kebersihan fasilitas lingkungan dalam Kantor Desa Alam Panjang kurang baik. Hal ini ditunjukkan tidak adanya kipas angin, dan susunan fasilitas tidak tertata rapi.

**Tabel III. 6**

**KEBERSIHAN PERKARANGAN KANTOR DESA ALAM PANJANG**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	3	10%
B	Cukup Baik	7	23.3%
C	Kurang Baik	11	36.7%
D	Tidak Baik	9	30%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.6 (angket No.3) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai kebersihan perkarangan Kantor Desa Alam Panjang kategori kurang baik, hal ini di tunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 3 orang atau 10% yang menjawab “B” sebanyak 7 orang atau 23.3% yang menjawab “C” sebanyak 11 orang atau 36.7% yang menjawab “D” sebanyak 9 orang atau 30%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item ketiga ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa kebersihan perkarangan Kantor Desa Alam Panjang tergolong kurang baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban “C” sebanyak 11 orang atau 36.6%. Dari 30 responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket yang disebarkan ke responden bahwasanya kebersihan perkarangan Kantor Desa Alam Panjang kurang baik. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya sampah di perkarangan Kantor Desa Alam Panjang dan banyaknya rumput-rumput yang tumbuh disekitar perkarangan Kantor Desa Alam Panjang.



**Tabel III. 7**

**MENGENAI KERAPIAN PAKAIAN DAN TEMPAT KERJA (MEJA DAN RUANGAN) PELAYANAN DI KANTOR DESA ALAM PANAJANG**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	6	20%
B	Cukup Baik	13	43.3%
C	Kurang Baik	11	36.7%
D	Tidak Baik	-	-
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.7 (angket No.4) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai kerapian pakaian dan tempat (meja dan ruangan) pelayanan di Kantor Desa Alam Panjang kategori cukup baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 6 orang atau 20% yang menjawab “B” sebanyak 13 orang atau 43.3% yang menjawab “C” sebanyak 11 orang atau 36.7% serta yang menjawab tidak bersih dan rapi tidak mendapatkan nilai.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item keempat ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa kerapian pakaian dan tempat kerja (meja dan ruangan) pelayanan di Kantor Desa Alam Panjang yaitu tergolong cukupbaik ditunjukkan oleh alternatif jawaban “B” sebanyak 13 orang atau 43.3%. Dari 30 orang responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket yang disebarkan ke responden bahwasanya pegawai tidak rapi dalam berpakaian, dan tidak memakai pakaian seragam ketika jam dinas, dan meja yang tidak layak untuk dipakai.

**Tabel III. 8**

**MENGENAI KEAMANAN DAN KENYAMANAN PELAYANAN DI  
KANTOR DESA ALAM PANJANG**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	8	26.7%
B	Cukup Baik	7	23.3%
C	Kurang Baik	10	33.3%
D	Tidak Baik	5	16.7%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.8 (angket No.5) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai keamanan dan kenyamanan pelayanan di Kantor Desa Alam Panjang kategori kurang baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif "A" sebanyak 8 orang atau 26.7% yang menjawab "B" sebanyak 7 orang atau 23.3% yang menjawab "C" sebanyak 10 orang atau 33.3% yang menjawab "D" sebanyak 5 orang atau 16.7%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item kelima ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa keamanan dan kenyamanan pelayanan di Kantor Desa Alam Panjang tergolong kurang baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban "C" sebanyak 10 orang atau 33.4%. Dari 30 orang responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket disebarkan ke responden, bahwasanya kenyamanan di Kantor Desa Alam Panjang kurang baik. Hal ini dilihat dari kurangnya fasilitas seperti kipas angin, adanya kotoran burung dan bau tidak sedap.

**Tabel III. 9**

**MENGENAI PERALATAN (COMPUTER DAN MESIN TIK, TEMPAT FOTO COPY DAN LAIN SEBAGAINYA) YANG DIGUNAKAN UNTUK PELAYANAN**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	2	6.6%
B	Cukup Baik	12	40%
C	Kurang Baik	11	36.7%
D	Tidak Baik	5	16.7%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari table III.9 (angket No.6) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai peralatan (computer dan mesin tik, tempat foto copy dan lain sebagainya) yang digunakan untuk pelayanan kategori cukup baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 2 orang atau 6.6% yang menjawab “B” sebanyak 12 orang atau 40% yang menjawab “C” sebanyak 11 orang atau 36.7% yang menjawab “D” sebanyak 5 orang atau 16.7%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item keenam ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa peralatan (computer dan mesin tik, tempat foto copy dan lain sebagainya) yang digunakan untuk pelayanan tergolong cukup baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban “B” sebanyak 12 orang atau 40%. Dari 30 orang responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket disebarkan ke responden bahwasanya peralatan yang ada di Kantor Desa Alam Panjang cukup baik dan masih bisa digunakan.

**Tabel III. 10**

**MENGENAI KEMAMPUAN DAN KETERAMPILAN DALAM  
PELAYANAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	7	23.3%
B	Cukup Baik	5	16.7%
C	Kurang Baik	11	36.7%
D	Tidak Baik	7	23.3%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.10 (angket no.7) di atas menggambarkan jawaban responden tentang adanya kemampuan dan keterampilan dalam pelayanan di kantor desa Alam Panjang kategori kurang baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 7 orang atau 23.3% yang menjawab “B” sebanyak 5 orang atau 16.7% yang menjawab “C” sebanyak 11 orang atau 36.7% yang menjawab “D” sebanyak 7 orang atau 23.3%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item ketujuh ini dapat pula penulis ambil kesimpulan bahwa kemampuan dan keterampilan dalam pelayanan di Kantor Desa Alam Panjang kategori kurang baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban “C” sebanyak 11 orang atau 36.6%. Dari 30 orang responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket yang disebar, bahwasanya pegawai yang berada di Kantor Desa Alam Panjang kurang memiliki kemampuan dan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat ditunjukkan dengan sikap pegawai yang kurang disiplin dalam pembuatan surat-menyurat dan lain sebagainya.

**Tabel III. 11**

**MENGENAI KOMUNIKASI PEGAWAI DI KANTOR DESA ALAM  
PANJANG SUDAH BAIK DAN DIPAHAMI**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	13	43.3%
B	Cukup Baik	8	26.7%
C	Kurang Baik	8	26.7%
D	Tidak Baik	1	3.3%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.11 (angket No.8) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai komunikasi pegawai di Kantor Desa Alam Panjang mudah dipahami kategori sangat baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 13 orang atau 43.3%% yang menjawab “B” sebanyak 8 orang atau 26.7% yang menjawab “C” sebanyak 8 orang atau 26.7% yang menjawab “D” sebanyak 1 orang atau 3.3%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item kedelapan ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa komunikasi pegawai di Kantor Desa Alam Panjang mudah dipahami tergolong sangat baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban “A” sebanyak 13 orang atau 43.3%. Dari 30 orang responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket disebarkan ke responden bahwasanya pegawai menggunakan kata-kata yang bisa di pahami oleh masyarakat.

**Tabel III. 12**

**MENGENAI PEGAWAI DI KANTOR DESA ALAM PANJANG  
BERTANGGUNG JAWAB TERHADAP PELAYANAN YANG  
DIBERIKAN KEPADA MASYARAKAT**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	6	20%
B	Cukup Baik	14	46.7%
C	Kurang Baik	8	26.7%
D	Tidak Baik	2	6.6%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.12 (angket No.9) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai pegawai di Kantor Desa Alam Panjang bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kategori cukup baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 6 orang atau 20% yang menjawab “B” sebanyak 14 orang atau 46.7% yang menjawab “C” sebanyak 8 orang atau 26.7% yang menjawab “D” sebanyak 2 orang atau 6.6%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item kesembilan ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa pegawai dikantor desa alam panjang bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tergolong cukup baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban “B” sebanyak 14 orang atau 46.7%. Dari 30 orang responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket disebarkan ke responden bahwasanya pegawai cukup baik terhadap

pekerjaan yang telah diberikan kepada masyarakat, walaupun tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

**Tabel III. 13**

**MENGENAI KETEPATAN WAKTU YANG DIJANJIKAN OLEH  
PEGAWAI DI KANTOR DESA ALAM PANJANG**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat baik	3	10%
B	Cukup baik	12	40%
C	Kurang baik	8	26.7%
D	Tidak baik	7	23.3%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.13 (angket No.10) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai ketepatan waktu yang dijanjikan oleh pegawai di Kantor Desa Alam Panjang kategori cukup baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 3 orang atau 10% yang menjawab “B” sebanyak 12 orang atau 40% yang menjawab “C” sebanyak 8 orang atau 26.7% yang menjawab “D” sebanyak 7 orang atau 23.3%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item ke sepuluh ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa ketepatan waktu yang dijanjikan oleh pegawai di Kantor Desa Alam Panjang tergolong cukup baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban “B” sebanyak 12 orang atau 40%. Dari 30 orang responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket di sebarakan ke responden bahwasanya pegawai kurang tepat waktu dalam menyelesaikan surat menyurat yang dibutuhkan masyarakat.

**Tabel III. 14**

**MENGENAI MEMAHAMI PROSES PELAYANAN DI KANTOR DESA  
ALAM PANJANG**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	8	26.7%
B	Cukup Baik	7	23.3%
C	Kurang Baik	14	46.7%
D	Tidak Baik	1	3.3%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.14 (angket No.11) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai memahami proses pelayanan di Kantor Desa Alam Panjang kategori kurang baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 8 orang atau 26.7% yang menjawab “B” sebanyak 7 orang atau 23.3% yang menjawab “C” sebanyak 14 orang atau 46.7% yang menjawab “D” sebanyak 1 orang atau 3.3%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item kesebelas ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa memahami proses pelayanan di Kantor Desa Alam Panjang tergolong kurang baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif “C” sebanyak 14 orang atau 46.7%. Dari 30 orang responden yang ada.



Berdasarkan dari hasil pengamatan penulis lakukan terhadap pendidikan masyarakat di Desa Alam Panjang masih tergolong rendah, dengan adanya hal ini masyarakat tersebut kurang memahami dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Desa Alam Panjang.

**Tabel III. 15**

**MENGENAI PELAYANAN YANG DIBERIKAN DAPAT  
MEMUASKAN MASYARAKAT**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	2	6.6%
B	Cukup Baik	9	30%
C	Kurang Baik	14	46.7%
D	Tidak Baik	5	16.7%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.15 (angket No.12) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat kategori kurang baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 2 orang atau 6.6% yang menjawab “B” sebanyak 9 orang atau 30% yang menjawab “C” sebanyak 14 orang atau 46.7% yang menjawab “D” sebanyak 5 orang atau 16.7%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item kedua belas ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat tergolong kurang baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban “C” sebanyak 14 orang atau 46.7%. Dari 30 orang responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket disebarkan ke responden bahwasanya masyarakat merasa kurang puas, karena pelayanan kurang ramah, kurang sopan dan lain-lain.

**Tabel III. 16**

**MENGENAI PELAYANAN YANG DIBERIKAN SUDAH DENGAN HARAPAN MASYARAKAT**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	6	20%
B	Cukup Baik	9	30%
C	Kurang Baik	8	26.7%
D	Tidak Baik	7	23.3%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.16 (angket No.13) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat kategori cukup baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 6 orang atau 20% yang menjawab “B” sebanyak 9 orang atau 30% yang menjawab “C” sebanyak 8 orang atau 26.7% yang menjawab “D” sebanyak 7orang atau 23.3%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item ketiga belas ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat tergolong cukup baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban “B” sebanyak 9 orang atau 30%. Dari 30 orang responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket disebarkan ke responden bahwasanya cukup baik mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan apa yang dibutuhkan selesai, walau tidak tepat waktu.

**Tabel III. 17**

**MENGENAI PELAYANAN YANG TELAH DIBERIKAN DI  
KANTOR DESA ALAM PANJANG**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	4	13.3%
B	Cukup Baik	5	16.7%
C	Kurang Baik	15	50%
D	Tidak Baik	6	20%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.17 (angket No.14) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai pelayanan yang telah diberikan di Kantor Desa Alam Panjang kategori kurang baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif "A" sebanyak 4 orang atau 13.3% yang menjawab "B" sebanyak 5 orang atau 16.7% yang menjawab "C" sebanyak 15 orang atau 50% yang menjawab "D" sebanyak 6 orang atau 20%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item ke empat belas ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa pelayanan yang telah diberikan di Kantor Desa Alam Panjang tergolong kurang baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban "C" sebanyak 15 orang atau 50%. Dari 30 orang responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket disebarkan ke responden bahwasanya pelayanan yang telah dibeikan oleh pegawai di Kantor Desa Alam Panjang kurang menghargai. Hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang ramah dan kurang menghargai masyarakat dalam pelayanan.

**Tabel III. 18**

**MENGENAI PROSES PENGURUSAN PEGAWAI MENGHARGAI MASYARAKAT**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	3	10%
B	Cukup Baik	9	30%
C	Kurang Baik	14	46.7%
D	Tidak Baik	4	13.3%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.18 (angket No.15) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai proses pengurusan pegawai menghargai saudara kategori kurang baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 3 orang atau 10% yang menjawab “B” sebanyak 9 orang atau 30% yang menjawab “C” sebanyak 14 orang atau 46.7% yang menjawab “D” sebanyak 4 orang atau 13.3%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item lima belas ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa proses pengurusan pegawai menghargai saudara tergolong kurang baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban “C” sebanyak 14 orang atau 46.7%. Dari 30 orang responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket disebarkan ke responden bahwasanya pegawai kuang baik dalam menghargai masyarakat, dilihat dari sikap kurang menghargai, sikap acuh tak acuh dan cuek.

**Tabel III. 19**

**MENGENAI KERAMAH-TAMAHAN DAN SOPAN SANTUN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	1	3.3%
B	Cukup Baik	9	30%
C	Kurang Baik	13	43.3%
D	Tidak Baik	7	23.3%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari table III.19 (angket No.16) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai keramah-tamahan dan sopan santun dalam memberikan pelayanan kategori kurang baik, hal ini ditunjukan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 1 orang atau 3.3% yang menjawab “B” sebanyak 9 orang atau 30% yang menjawab “C” sebanyak 13 orang atau 43.3% yang menjawab “D” sebanyak 7 orang atau 23.3%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item keenam belas ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa keramah-tamahan dan sopan santun dalam memberikan pelayanan tergolong kurang baik yaitu ditinjau oleh alternatif jawaban “C” sebanyak 13 orang atau 43.3%. Dari 30 orang responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket yang di sebarakan ke responden, bahwasanya pegawai di Kantor Desa Alam Panjang kurang baik memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dai sikap,dan wajahnya yang selalu bermuka masam.

**Tabel III. 20**

**MENGENAI PEGAWAI MAMPU MEMBERIKAN PELAYANAN YANG BAIK**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	6	20%
B	Cukup Baik	13	43.3%
C	Kurang Baik	9	30%
D	Tidak Baik	2	6.7%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.20 (angket No.17) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik kategori cukup baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 6 orang atau 20% yang menjawab “B” sebanyak 13 orang atau 43.3% yang menjawab “C” sebanyak 9 orang atau 30% yang menjawab “D” sebanyak 2 orang atau 6.7%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item ketujuh belas ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik tergolong cukup baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban “B” sebanyak 13 orang atau 43.3%. Dari 30 orang responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket disebarkan ke responden bahwasanya pegawai telah cukup mampu dalam membeikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam urusan surat menyurat.

**Tabel III. 21**

**MENGENAI PEGAWAI DI KANTOR DESA ALAM PANJANG  
MEMBERIKAN PENJELASAN-PENJELASAN YANG BAIK TERHADAP  
MASYARAKAT JIKA TIDAK MENGETI**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	16	53.3%
B	Cukup Baik	8	26.7%
C	Kurang Baik	5	16.7%
D	Tidak Baik	1	3.3%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.21 (angket No.18) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai pegawai di Kantor Desa Alam Panjang memberikan penjelasan-penjelasan terhadap masyarakat jika tidak mengerti kategori sangat baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 16 orang atau 53.3% yang menjawab “B” sebanyak 8 orang atau 26.7%% yang menjawab “C” sebanyak 5 orang atau 16.7% yang menjawab “D” sebanyak 1 orang atau 3.3%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item delapan belas ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa pegawai dikantor desa alam panjang

memberikan penjelasan-penjelasan terhadap masyarakat jika tidak mengerti tergolong sangat baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban “A” sebanyak 16 orang atau 53.3%. Dari 30 orang responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sesuai dengan angket di sebarakan ke responden bahwasanya pegawai memberikan penjelasan-penjelasan ketika masyarakat tidak mengerti dan bertanya.

**Tabel III. 22**

**MENGENAI PROSES PENGURUSAN, PEGAWAI DI KANTOR  
DESA BERSIKAP BAIK DAN ADIL**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	3	10%
B	Cukup Baik	9	30%
C	Kurang Baik	14	46.7%
D	Tidak Baik	4	13.3%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.22 (angket No.19) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai proses pengurusan, pegawai di Kantor Desa Alam Panjang kategori kurang baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 3 orang atau 10%% yang menjawab “B” sebanyak 9 orang atau 30% yang menjawab “C” sebanyak 14 orang atau 46.7% yang menjawab “D” sebanyak 4 orang atau 13.3%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item sembilan belas ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa proses pengurusan, pegawai di Kantor Desa



Alam Panjang tergolong kurang baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban “C” sebanyak 14 orang atau 46.7%. Dari 30 orang responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan tidak sesuai dengan angket disebarakan ke responden bahwasanya pegawai lebih mengutamakan keluarga dan orang-orang tertentu.

**Tabel III. 23**

**MENGENAI PELAYANANA PEGAWAI MEMBEDA-BEDAKAN HUBUNGAN ATAU PANGKAT**

No	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat Baik	7	23.3%
B	Cukup Baik	6	20%
C	Kurang Baik	13	43.3%
D	Tidak Baik	4	13.3%
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan dari tabel III.23 (angket No.20) diatas menggambarkan jawaban responden mengenai pelayanan pegawai membeda-bedakan hubungan atau pangkat kategori kurang baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil yang menjawab alternatif “A” sebanyak 7 orang atau 23.3% yang menjawab “B” sebanyak 6 orang atau 20% yang menjawab “C” sebanyak 13 orang atau 43.3% yang menjawab “D” sebanyak 4 orang atau 13.3%.

Sehingga jika kita ambil rata-rata, maka untuk item dua puluh ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa pelayanan pegawai membeda-bedakan

hubungan atau pangkat tergolong kurang baik yaitu ditunjukkan oleh alternatif jawaban “C” sebanyak 13 orang atau 43.3%. Dari 30 orang responden yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan tidak sesuai dengan angket disebarkan ke responden bahwasanya pegawai dalam memberikan pelayanan membeda-bedakan terhadap masyarakat, pegawai lebih tanggap kepada kerabat dan orang-orang berpangkat.