

SKRIPSI

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA SISTEM PELAYANAN APERATUR DESA HIDUP BARU KECAMATAN KAMPAR KIRI TENGAH KABUPATEN KAMPAR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata 1 Pada Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Oleh:

SATRIA AGUS SETIA BANGUN

NIM. 11740314453

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU

1443/2022 M

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Satria Agus Setia Bangun
NIM : 11740314453
Judul : Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Sistem Pelayanan Operatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 09 September 2022

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 09 September 2022

Dekan,

Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A

NIP.19811118 200901 1 806

UIN SUSKA RIAU
Tim Penguji

Betua/ Penguji I,

Dr. Toni Hartono, S.Ag., M.Si
NIP. 19780605 200701 1 024

Sekretaris/ Penguji II,

Manikahin, S.Ag., M.Pd.I
NIP. 19680513 200501 1 009

Penguji III,

Artis, S.Ag., M.I.Kom
NIP. 19680607 200701 1 047

Penguji IV,

Rohayati, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 19880801 202012 2 018



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : PATRIA AGUS SETIA BANGUN
 NIM : 112 4031 44 03
 Tempat/Tgl. Lahir : HITUP BARU, 02 AGUSTUS 1997
 Fakultas/Pascasarjana : DA'AWAH DAN KOMUNIKASI
 Prodi : ILMU KOMUNIKASI
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
 PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA SISTEM
 PELAYANAN APERATUR DESA HITUP BARU KECAMATAN
 KAMPAR KIRI TENGAH KABUPATEN KAMPAR

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 21 Oktober 2021
 Yang membuat pernyataan


 NIM: 112 4031 44 03

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA SISTEM
PELAYANAN APERATUR DESA HIDUP BARU
KECAMATAN KAMPAR KIRI TENGGAH
KABUPATEN KAMPAR

Disusun Oleh

SATRIA AGUS SETIA BANGUN

NIM. 11740314453

Telah disetujui oleh Pembimbing pada Tanggal 01 September 2022

Pembimbing

Dr. Elfiandri, M.Si.

NIP. 197003121997031006

UIN SUSKA RIAU

Mengetahui
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Dr. Muhammad Badri, S.P., M.Si

NIP. 198103132011011004

SURAT KETERANGAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Satria Agus Sofia Bangun

NIM : 11740314453

Prodi/Semester : Ilmu komunikasi/10

Menerangkan bahwa mahasiswa di atas telah menyelesaikan hafalan Al-Qur'an Juz 30 sebagaimana bukti terlampir (catatan setoran ayat pada buku PA)

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbara, 17 Juni 2022

Penasehat Akademis,


Dra. Atiuh Sukaesih, M.Si

NIM.19691118199603 2 001

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 01 September 2022

No. : Nota Dinas Lampiran : 1 (eksemplar)

Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

di-

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Satria Agus Setia Bangsan
NIM : 11740314453
Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Sistem Pelayanan Aperatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk di munaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.


Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Mengetahui Pembimbing,


Dr. Elfiandri, M.Si NIP.
197003121997031006

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi


Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Satria Agus Setia Bangun
NIM : 11740314453
Tempat/Tanggal Lahir : Hidup baru, 03 Agustus 1997
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : "Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Sistem Pelayanan Aparatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan tercantum sebagai bagian dari skripsi ini jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas pada *Footnote* dan Daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar, yang diperoleh dari skripsi ini. Sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Pekanbaru, 01 September 2022

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPIL
A38AJX885824704

Satria Agus Setia Bangun
NIM.11740314453

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Satria Agus Setia Bangun
 Jurusan : Ilmu Komunikasi
 Judul : Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Sistem Pelayanan Aperatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

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 yang sesuai dengan haknya. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh perspektif masyarakat terhadap kinerja sistem pelayanan aperatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Hidupan Baru berjumlah 726 kepala keluarga, sementara dengan rumus slovin maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 258 kepala keluarga. Analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menjelaskan perspektif masyarakat memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem pelayanan aperatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.

Kata Kunci : Persepsi Masyarakat dan Kinerja Sistem Pelayanan

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Nama : Satria Agus Setia Bangun
Purusan : *Communication Studies*
Title : *Public Perceptions of the Performance of the Aperatur Service System of the New Life Village, Kampar Kiri Tengah District, Kampar Regency*

Public service is an activity carried out by a person or group of people on the basis of material factors through certain systems, procedures and methods in an effort to fulfill the interests of other people in accordance with their rights. However, it turns out that the rights of the community or individuals to obtain services from government officials have not been able to meet expectations. The purpose of this study was to determine the effect of the community's perspective on the performance of the apparatus service system in the New Life Village, Kampar Kiri Tengah District, Kampar Regency. This study uses a quantitative descriptive method. The population in this study was the people of the village of Life Baru totaling 726 families, while with the slovin formula, the sample in this study amounted to 258 families. Data analysis used quantitative descriptive. The results of the study explain that the perspective of the community has an influence on the performance of the apparatus service system in the Life Baru Village, Kampar Kiri Tengah District, Kampar Regency.

Keywords: *Public Perception and Service System Performance*

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alam, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Sistem Pelayanan Aparatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.”**

Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dalam proses penyusunan skripsi ini.

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada pihak yang selalu memberikan motivasi, doa, bimbingan serta dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada kedua orang tua penulis yaitu Ibu Suharti dan Ayah Nur Nilam yang telah menjadi orang tua terhebat sejagad raya, yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tentu takkan bisa saya balas. Serta untuk keluarga dan teman – teman yang selalu memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Khairunnas, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II, dan Bapak Edi Erwan, S.Pt, M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan Bapak Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Dr. Toni Hartono, S.Ag, M. Si selaku Wakil Dekan II dan DR. Drs. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan Bapak Artis, S.Ag., M.I.Kom, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Elfiandri, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Penasehat Akademik yang luar biasa dan sabar memberikan arahan, bimbingan, motivasi dan kritik serta bersedia mencurahkan waktu selama proses penyelesaian skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seluruh dosen dan *staff* di Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Terima kasih atas bekal ilmu dan pengetahuan dalam menunjang kesempurnaan skripsi ini serta seluruh *staff* yang telah membantu dan memberikan pelayanan guna kelengkapan administrasi selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

Untuk Abang saya teguh setiyo bangun dan adik saya Aldi nur elfandi dan Sinta nur aeni terima kasih atas segala perhatian, kasih sayang, dan motivasi serta doanya. Terima kasih banyak telah menjadi bagian dari motivator yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Dan tak lupa juga untuk kekasih atau orang yg juga aku cintai winchi Arum Sekar Sari S.E yang selama ini menemani saya dari awal masuk kuliah hingga selesai kuliah, yg senantiasa memberikan support dan dukungan kepada saya

Untuk Angler Kampar kiri tengah saya ucapan terimakasih atas solidaritas kita semuanya dan terimakasih atas ilmu-ilmu yg sudah diberikan untuk saya, tetap solid dan jaga terus silaturahmi kita semuanya. Untuk Pandawa team merpati kolong saya ucapan terimakasih kebersamaan nya dan kekompakan nya semoga tetap solid dan selalu menjadi nomor satu di dunia merpati mania Riau.

Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah berjasa dan membantu penulis dalam penyusunan penyusunan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semoga segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis menjadi pahala dan diberikan balasan yang berlipat ganda oleh ALLAH SWT. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan pada penulisan Skripsi ini. Penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun yang bertujuan untuk menyempurnakan isi dari Skripsi ini serta bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan pada umumnya dan bagi penulis untuk mengamalkan ilmu pengetahuan di tengah-tengah masyarakat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 24 Agustus 2022

Penulis,

Satria Agus Setia Bangun
11740314453

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Penegasan Istilah.....	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	7
A. Deskripsi Teoritis	7
1. Persepsi Masyarakat	7
2. Kinerja Perangkat Desa	10
3. Perangkat Desa	18
4. Pelayanan Umum.....	23
B. Kajian Terdahulu	29
C. Konsep dan Operasional Variabel	30
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
1. Jenis Penelitian	35
2. Pendekatan Penelitian	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Subjek dan Objek Penelitian	36
D. Populasi dan Sampel	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Validitas Data.....	38
G. Teknik Analisis Data	39



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	41
A. Sejarah Singkat.....	41
B. Visi dan Misi	42
C. Pendidikan.....	43
D. Struktur Aparat Pemerintahan Desa Hidup Baru	43
E. Foto Kantor Desa Hidup Baru.....	44
F. Tugas – Tugas Divisi yang Ada di Instansi PKL.....	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian	47
1. Karakteristik Responden.....	47
2. Analisis Deskriptif Persepsi Masyarakat.....	49
3. Analisis Deskriptif Kinerja Sistem Pelayanan.....	51
B. Pembahasan.....	73
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	73
2. Analisis Deskriptif	75
3. Analisis Deskriptif Tanggapan Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Sistem Pelayanan Aparatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar ..	96
BAB VI PENUTUP	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Instrumen Penelitian.....	33
Tabel 3.1	Jumlah Populasi.....	36
Tabel 4.1	Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintahan Desa Hidup Baru	43
Tabel 5.1	Gambaran Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 5.2	Gambaran Umur Responden	48
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 5.4	Hasil Tanggapan Mengenai Pegawai Melakukan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan.....	49
Tabel 5.5	Hasil Tanggapan Mengenai Pegawai Cepat Merespon Terhadap Setiap Pengaduan	50
Tabel 5.6	Hasil Tanggapan Mengenai Pelayanan Yang Diberikan Sudah Transparan.....	50
Tabel 5.7	Hasil Tanggapan Mengenai Pelayanan Yang Diberikan Sudah Memuaskan	51
Tabel 5.8	Hasil Tanggapan Mengenai Lamanya Waktu Penyelesaian Suatu Pekerjaan yang di Lakukan oleh Aparatur Pemerintah Desa.....	52
Tabel 5.9	Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Menyelesaikan Tugas Dengan Cepat Sesuai Waktu yang Telah di Tentukan.....	53
Tabel 5.10	Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Memberikan Pelayanan Terbaik Sesuai dengan Kemampuan dan Kebutuhan Masyarakat.....	53
Tabel 5.11	Hasil Tanggapan Mengenai Seluruh Program yang Telah di Rencanakan Telah Terlaksana oleh Aparat Desa	54
Tabel 5.12	Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemeritah Desa Memberikan Layanan Berupa Informasi Hanya Kepada Orang – Orang yang Berkepentingan Saja.....	55

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 5.13 Hasil Tanggapan Mengenai Banyaknya Pelayanan yang di Terima oleh Aparatur Desa dan Sesuai dengan Sistem Pelayanan	55
Tabel 5.14 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Desa Aktif dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat	56
Tabel 5.15 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Desa Mempertimbangkan Aspirasi Masyarakat dalam Menyusun Suatu Kebijakan Desa	57
Tabel 5.16 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Desa Menampung Aspirasi Masyarakat untuk Nantinya di Tindak Lanjuti	57
Tabel 5.17 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Desa Cepat Tanggap dalam Memberikan Informasi untuk Menjawab Keluhan Masyarakat.....	58
Tabel 5.18 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintahan Desa Hidup Baru Telah Menguasai IT dengan Baik.....	59
Tabel 5.19 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Berprilaku dan Bekerja Sesuai dengan Komposisinya.....	60
Tabel 5.20 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Berpenampilan dan Berperilaku sesuai dengan Aturan yang ada	60
Tabel 5.21 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Hadir Tepat pada Waktu Jam yang Telah di Tentukan	61
Tabel 5.22 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintahan Desa Hidup Baru Telah Menggunakan Komunikasi Melalui Media Sosial.....	62
Tabel 5.23 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintahan Desa Hidup Baru Melakukan Pelayanan dengan Ramah dan Sopan Santun.....	63
Tabel 5.24 Hasil Tanggapan Mengenai Menyatakan yang Sebenarnya Apa yang Seharusnya dilakukan Oleh Masyarakat.....	63

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 5.25 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Berprilaku Sopan kepada yang Lebih Tua	64
Tabel 5.26 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Selalu Menyapa Masyarakat yang Melakukan Pengurusan	65
Tabel 5.27 Hasil Tanggapan Mengenai Selalu Berjabat Tangan Sebelum Memulai Komunikasi	65
Tabel 5.28 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Selalu Mengamati Apa yang Menjadi Keluhan Masyarakat.....	66
Tabel 5.29 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintahan Desa Hidup Baru Mengayomi Masyarakat dengan Sepenuhnya dan Baik.....	67
Tabel 5.30 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintahan Desa Hidup Baru Selalu Berlaku Adil kepada Setiap Masyarakat yang Melakukan Pelayanan di Pemerintahan Desa Hidup Baru	68
Tabel 5.31 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintahan Desa Melaksanakan Tugas dan Tanggungjawab Sesuai dengan Bidanganya.....	68
Tabel 5.32 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Desa Memberikan Pelayanan yang Sesuai dengan Kebutuhan Masyarakat	69
Tabel 5.33 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat sesuai dengan Waktu yang di Sepakati	70
Tabel 5.34 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan Sudah Sesuai dengan Prosedur yang Telah di Tetapkan.....	70
Tabel 5.35 Hasil Tanggapan Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Desa Hidup Baru Sudah Memadai.....	71
Tabel 5.36 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Desa Datang di Kantor Desa Hidup Baru dengan Tepat Waktu	72



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.37 Hasil Tanggapan Mengenai Aparatur Pemerintah Desa Bersikap Sopan dan Ramah dalam Melayani Masyarakat	72
Tabel 5.38 Uji Validitas Penelitian Persepsi Masyarakat	73
Tabel 5.39 Uji Validitas Penelitian Kinerja Pelayanan	74
Tabel 5.40 Uji Reliabilittas Penelitian Persepsi Masyarakat	75
Tabel 5.41 Uji Reliabilittas Penelitian Kinerja Pelayanan	75
Tabel 5.42 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Perhatian Dimensi Pegawai Melakukan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan	77
Tabel 5.43 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Perhatian Dimensi Pegawai cepat merespon terhadap setiap pengaduan.....	78
Tabel 5.44 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Masyarakat	79
Tabel 5.45 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pemahaman dimenasi Pelayanan yang diberikan Sudah Transparan.....	80
Tabel 5.46 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pemahaman dimenasi Pelayanan yang Diberikan Sudah Memuaskan	81
Tabel 5.47 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Masyarakat pada Indikator Pemahaman	82
Tabel 5.48 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Prestasi Kerja Dimensi Lamanya Waktu Penyelesaian Suatu Pekerjaan	83
Tabel 5.49 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Prestasi Kerja Dimensi Banyaknya Program Kerja Terlaksana	84
Tabel 5.50 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Prestasi Kerja Dimensi Banyaknya Pelayanan yang di Terima	85



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

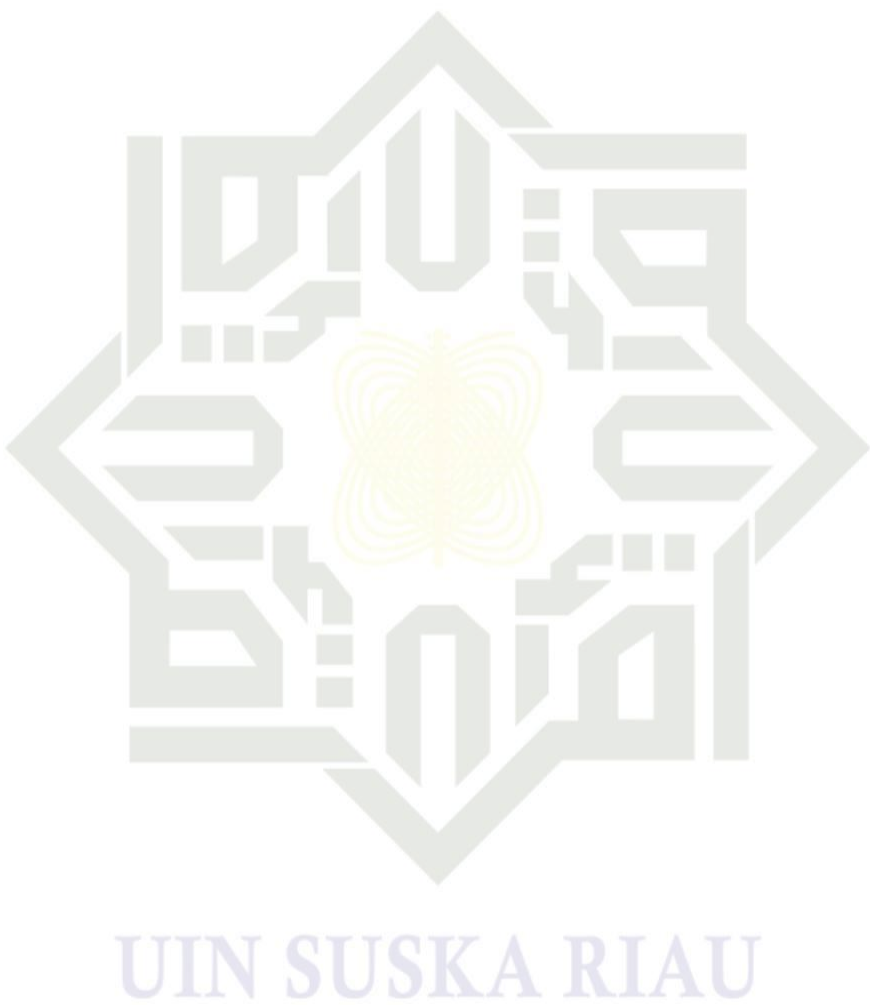
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 5.51 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Sistem Pelayanan Aparatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Dengan Indikator Prestasi Kerja	86
Tabel 5.52 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Skill Dimensi Penguasaan IT	87
Tabel 5.53 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Skill Dimensi Penggunaan Komunikasi Sosial Media.....	88
Tabel 5.54 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Sistem Pelayanan Aparatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Dengan Indikator Skill	89
Tabel 5.55 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Perilaku Dimensi Keramahan.....	90
Tabel 5.56 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Perilaku Dimensi Sopan Santun.....	91
Tabel 5.57 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Sistem Pelayanan Aparatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Dengan Indikator Perilaku	92
Tabel 5.58 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kepemimpinan Dimensi Mengayomi	93
Tabel 5.59 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kepemimpinan Dimensi Berlaku Adil.....	94
Tabel 5.60 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Sistem Pelayanan Aparatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Dengan Indikator Kepemimpinan.....	95
Tabel 5.61 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Masyarakat	96

Tabel 5.62 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Sistem Pelayanan.....	97
Tabel 5.63 Hasil Uji Penelitian	98
Tabel 5.64 Koefisien Determinasi.....	98



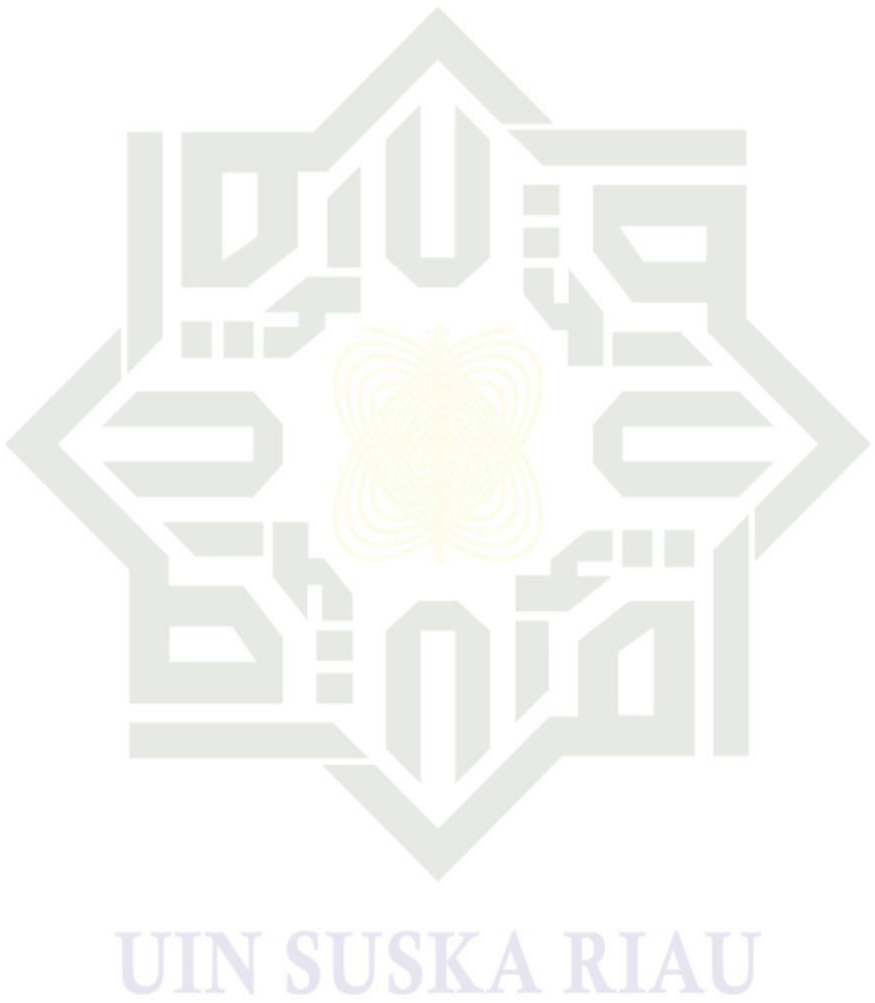
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Sejarah Organisasi	43
Gambar 4.2	Foto Kantor	44



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhannya. Pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain agar memenuhi kebutuhannya sesuai dengan harapan¹

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 yang sesuai dengan haknya²

Masyarakat berharap pelayanan yang diterima adalah pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik ini menimbulkan dampak yang positif yaitu kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Begitu juga sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat dapat menimbulkan dampak yang negatif yaitu ketidakpuasan terhadap pelayanan.

Peraturan Pemerintah dalam Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan umum terkait dengan kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan di masyarakat. Kinerja adalah suatu hasil kerja dari tingkah laku yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh

¹ Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Politeknik Negeri Semarang., Hal. 52

² Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, Hal. 369

seorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

Pelayanan Umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat Pegawai Negeri Sipil makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat dan menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun pemerintah dan pelayanan umum belum menjadi budaya masyarakat. Di sana sini masih selalu ditemui kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang menerima layanan.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, dapat diketahui bahwa salah satu permasalahan yang ada pada pelayanan umum di tingkat Desa Hidup Baru, yaitu: 1) kurang responnya perangkat desa terhadap keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan perangkat desa. Misalnya : ketika terjadi kesalahan tulis nama atau identitas penduduk dalam pembuatan kartu keluarga. 2) Kurang ramahnya perangkat desa dalam memberikan pelayanan. Misalnya : tidak adanya sapaan atau senyuman dari perangkat desa kepada masyarakat yang datang ke kantor desa. 3) Masih ada aparatur desa yang datang terlambat, di jam kerja masih ada yang belum datang ke kantor dan ada yang keluar kantor untuk kepentingan pribadi, sehingga jika masyarakat ada keperluan masih harus menunggu kedatangan pegawai. 4) Belum terpasangnya SOP (Standar Operasional Pelayanan) di Balai Desa Hidup Baru, padahal SOP disajikan untuk memberikan beberapa informasi tentang SOP yang harus terlebih dahulu dilengkapi oleh semua pemohon agar sama-sama saling membantu antara pemohon dan yang melayani bisa berjalan dengan lancar seperti apa yang diharapkan oleh peminta pelayanan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Namun beberapa keunggulan dari pelayanan yang diberikan oleh para aparatur di tingkat Desa Hidup Baru diantaranya adalah 1) Pegawai sudah melakukan setiap pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. 2) Sistem pelayanan yang dilaksanakan sudah memanfaatkan perkembangan teknologi didalam kemudahan pelayanan. 3) Respon dari pegawai sangat cepat dalam mengatasi setiap pengaduan.

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik saat ini. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintahan, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik. Oleh karena itu di bidang Pelayanan Umum masih perlu pembenahan sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terhadap pelayanan umum yang baik. Timbulnya Pelayanan Umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum di masyarakat. Pelayanan Umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan melainkan ia merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, pasal 127 ayat 1 bahwa kelurahan dibentuk dalam wilayah kecamatan dengan Peraturan Daerah berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kemudian, dalam ayat 2 dijelaskan bahwa kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota. Penjelasan tersebut di atas memberikan pengertian bahwa pemerintah kelurahan adalah organisasi pemerintahan yang berada di wilayah kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang dalam pelaksanaan tugas pokoknya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dengan adanya uraian di atas, maka penelitian ini penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Sistem Pelayanan Aperatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka dapat diketahui bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah persepsi masyarakat memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem pelayanan aperatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar ?”

C. Tujuan Penelitian

Dengan berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui jika tujuan diadakannya penelitian ini adalah “Untuk mengetahui pengaruh persepsi masyarakat terhadap kinerja sistem pelayanan aperatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.”

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoriti
Penelitian ini diharapkan dapat memperluas khasanah ilmu pemerintahan khususnya mengenai kinerja aparatur pemerintah desa.
2. Manfaat secara praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat sehingga dapat memberikan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan umum di Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah sehingga lebih optimal.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas tema serupa.
- c. Penelitian ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk menjadi tugas akhir penyelesaian kualiah S1.

F. Penegasan Istilah

Batasan istilah dalam penelitian ini digunakan agar tidak menimbulkan adanya perbedaan pengertian. Batasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari beberapa pendapat. Beberapa batasan istilah yang perlu dijelaskan adalah:

1. Persepsi masyarakat, diartikan sebagai suatu tanggapan atau opini dari tiap-tiap individu yang merasa tidak puas dalam permasalahan yang dihadapi. Persepsi masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat/aparat desa dalam memberikan pelayanan umum yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat. Pelayanan umum yang dimaksud dalam penelitian ini adalah setiap layanan yang disediakan oleh Balai Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah yang meliputi surat keterangan untuk nikah, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan pindah dan datang, surat keterangan kematian, surat kelahiran, Surat Keterangan Usaha (SKU), surat pengantar dalam pembuatan SKCK, surat pengantar kartu keluarga, surat pengantar KTP, surat keterangan Jamkesmasda, surat pengantar pemasangan listrik, dan lain sebagainya untuk kebutuhan masyarakat setempat.
2. Kinerja, diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penuntasan atau hasil kerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat setempat.

3. Perangkat desa, diartikan sebagai pembantu petinggi yang terdiri dari Carik dan perangkat desa lainnya. Perangkat desa lainnya adalah pembantu petinggi selain Carik yang terdiri dari Kaur Umum/Tata Usaha dan Kaur Keuangan sebagai unsur sekretariat desa, Kebayan, Petengan, Modin, dan Ladu sebagai pelaksana teknis lapangan serta Kamituwo sebagai unsur kewilayahan (Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2007, Pasal 1 angka 13 dan angka 14). Perangkat Desa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, Sekretaris (Carik), dan Tata Usaha/Kaur Umum.
4. Pelayanan umum, diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003). Pelayanan tersebut dapat diukur dengan melihat terpenuhi atau tidaknya 10 prinsip pelayanan umum berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang terdiri dari Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kenyamanan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Deskripsi Teoretis

1. Persepsi Masyarakat

Persepsi berasal dari bahasa latin *percipere* yang berarti menerima dan *perception* berarti pengumpulan, penerimaan, pandangan dan pengertian³. persepsi adalah suatu proses yang awal oleh penginderaan. Penginderaan merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Pada umumnya stimulus tersebut diteruskan syaraf otak sebagai pusat susunan syaraf, dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Stimulus diterima oleh indera, kemudian melalui proses persepsi sesuatu yang diindera tersebut menjadi suatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan.

Menyatakan bahwa persepsi sebagai pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan. Persepsi sebagai proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji dan memberikan reaksi kepada rangsangan panca indera atau data. Maka persepsi adalah suatu proses aktif komunikasi, menyerap, mengatur dan menafsirkan pengalamannya secara selektif.⁴

Mendefinisikan persepsi yaitu suatu proses pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan menggunakan panca indera. Kesan yang diterima individu sangat tergantung pada seluruh pengalaman yang telah

³ Hengki. 2015. Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Puskesmas 24 Jam di Desa Pulau Sapi Kecamatan Mentarang Malinau. *Jurnal Pemerintah Integratif*. Vol. 3, No. 1. Hal:115-125, Hal 118

⁴ Mulyadi, dkk. 2012. Persepsi Masyarakat Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik dan Kinerja Dinas Sosial Aceh. *Jurnal Manajemen*. Vol. 1, No. 1. Hal: 40-56

diperoleh melalui proses berpikir dan belajar, serta dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam diri individu.⁵

persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman.⁶

Persepsi sebagai proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, perasaan dan penciuman. Kunci untuk memahami persepsi terletak pada pengenalan bahwa persepsi merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi.⁷ Persepsi yaitu seperangkat proses yang dengannya kita mengenali, mengorganisasi dan memahami cerapan-cerapan inderawati yang kita terima stimuli lingkungan.

Persepsi sebagai suatu proses seseorang individu menyelesaikan, mengorganisasikan dan mengintegrasikan input informasi untuk menciptakan suatu hasil yang mudah untuk dimengerti. Persepsi tidak hanya tergantung pada sifat-sifat rangsangan fisik, tetapi juga pada lingkungan dan individu. Persepsi merupakan tindakan atau proses menggali akan dunia dan eksistensi sebagai individu. Input penerima dirubah oleh pengetahuan dan pengalaman masa lalu, perasaan-perasaan dan variabel internal lainnya.⁸

Persepsi merupakan proses yang *integrated* dari individu terhadap stimulus yang diterimanya. Maka dapat dikemukakan bahwa persepsi itu adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁵ Sari, Dewi Novita. 2014. Persepsi Masyarakat Randukuning Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa. *Jurnal Ilmiah PPKn IKIP Veteran Semarang*. Vol. 2, No. 1. Hal: 77-89

⁶ Menurut Miftah Thoha (2008) dikutip oleh Hari, dkk (2013:290) mengatakan bahwa

⁷ Kenichi dan Kreitner (2003) yang dikutip oleh Weningsih (2014:48) arti

⁸ Mulyadi, dkk. 2012. Persepsi Masyarakat Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik dan Kinerja Dinas Sosial Aceh. *Jurnal Manajemen*. Vol. 1, No. 1. Hal: 40-56

yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu.⁹ Persepsi masyarakat, diartikan sebagai suatu tanggapan atau opini dari tiap-tiap individu yang merasa tidak puas dalam permasalahan yang dihadapi.¹⁰

Proses terjadinya persepsi yaitu, proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus diterima oleh alat indera diteruskan oleh syarat sensoris ke otak. Proses ini yang disebut sebagai proses fisiologis. Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba. Proses yang terjadi dalam otak disebut proses psikologis. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa taraf terakhir dari proses persepsi adalah individu menyadari tentang apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba, yaitu stimulus yang diterima melalui alat indera. Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi dan merupakan persepsi sebenarnya. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk.

Faktor-faktor yang dapat menimbulkan adanya persepsi adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal antaranya tergantung pada proses pemahaman sesuatu termasuk didalamnya sistem nilai tujuan, kepercayaan dan tanggapannya terhadap hasil yang dicapai. Sedangkan faktor eksternal berupa lingkungan. Kedua faktor ini menimbulkan persepsi karena didahului oleh suatu proses yang dikenal dengan komunikasi.¹¹

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



⁹ Hengki. 2015. Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Puskesmas 24 Jam di Desa Pulau Sapi Kecamatan Mentarang Malinau. *Jurnal Pemerintah Integratif*. Vol. 3, No. 1. Hal:115-12

¹⁰ Apriliani, Widi Nur. 2014. Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di RT. 24 Kelurahan Dadimulya Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi*. Vol. 2, No. 1, Hal: 228-242

¹¹ Miftah Thoha. 2013 “*Kepemimpinan dalam manajemen*” Jakarta : Raja Grafindo Persada, Hal. 290

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya adanya beberapa faktor yang berperan dalam persepsi, diantaranya:¹²

- a) Objek yang dipersepsi, objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus tersebut bisa datang dari luar individu yang mempersepsikan tetapi juga bisa datang dari dalam diri individu yang bersangkutan langsung mengenai syaraf penerimaan yang bekerja sebagai reseptor
- b) Alat indera, syaraf dan pusat susunan syaraf, alat indera adalah alat untuk menerima stimulus. Disamping itu harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima alat indera sebagai reseptor tersebut menuju pada pusat susunan syaraf yaitu otak. Syaraf motoris digunakan sebagai alat untuk mengadakan respon. Dan alat indera, syaraf dan pusat susunan syaraf ini merupakan syarat fisiologis.
- c) Perhatian, pada bagian sebelumnya, alat indera dan syaraf serta pusat susunan syaraf merupakan syarat fisiologis, sedangkan perhatian di sini merupakan syarat psikologis. Untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi.

2. Kinerja Perangkat Desa

a. Teori Kinerja

1) Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata "*Performance*", yang artinya daya guna, prestasi atau hasil. Kinerja adalah sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Kinerja organisasi juga dimaknai sebagai kemampuan organisasi untuk meraih tujuannya melalui pemakaian sumber daya secara efisien dan

¹² Bimo, Walgito. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset. Hal. 89-90

efektif¹³. Arti kinerja dapat dilihat menjadi dua segi, yaitu kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi merupakan totalitas yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki kekuatan yang sangat erat.¹⁴ Tujuan organisasi tidak terlepas dari sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dilakukan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

b. Macam-Macam Kinerja

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.¹⁵

Dalam suatu organisasi dikenal ada 3 jenis kinerja yang dapat dibedakan menjadi berikut:

1. Kinerja Operasional, kinerja ini berkaitan dengan efektivitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan oleh perusahaan seperti modal, bahan baku, teknologi dan lain-lain. Se jauhmana penggunaan tersebut secara maksimal untuk mencapai keuntungan atau mencapai visi dan misinya.
2. Kinerja administratif, kinerja ini berkaitan dengan kinerja administrasi organisasi. Termasuk didalamnya struktur administratif yang mengatur hubungan otoritas wewenang dan tanggungjawab dari orang yang menduduki jabatan. Selain itu,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

¹³ Sari, Dewi Novita. 2014. Persepsi Masyarakat Randukuning Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa. *Jurnal Ilmiah PPKn IKIP Veteran Semarang*. Vol. 2, No. 1. Hal: 77-89

¹⁴ Kundiman, Yunita. 2013. Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan E-KTP (Suatu Studi di Kecamatan Malalayang Kota Manado). *Jurnal Eksekutif*. Vol. 2, No. 1. Hal:1-9

¹⁵ Moeheriono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persad.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berkaitan dengan kinerja mekanisme aliran informasi antar unit kerja dalam organisasi.

3. Kinerja strategik, kinerja ini berkaitan atas kinerja perusahaan dievaluasi ketepatan perusahaan dalam memilih lingkungannya dan kemampuan adaptasi perusahaan khususnya secara strategi perusahaan dalam menjalankan visi dan misinya.

Dimensi yang digunakan dalam melakukan penilaian kinerja adalah: a) Pengetahuan atas pekerjaan, kejelasan, pengetahuan atas tanggungjawab pekerjaan yang menjadi tugasnya; b) perencanaan dan organisasi, kemampuan membuat rencana pekerjaan diantara jadwal dan urutan pekerjaan agar tercipta efisiensi dan efektivitas; c) mutu pekerjaan, ketelitian dan ketepatan pekerjaan; d) produktivitas; e) Pengetahuan teknis atas pekerjaan; f) *Judgement*, kebijakan naluriah, dan kemampuan dalam tercapainya tujuan organisasi; g) Kerjasama; h) Kehadiran dalam rapat disertai dengan kemampuan dalam menyampaikan ide-ide/gagasan; i) Manajemen pekerjaan; j) Manajemen pekerjaan; k) kepemimpinan; l) Kemampuan dalam memperbaiki diri sendiri.¹⁶

penetapan indikator kinerja menurut Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Lembaga Administrasi Negara (AKIP-LAN) adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu kegiatan yang telah ditetapkan organisasi.¹⁷

Indikator kinerja dapat dibagi dalam enam kelompok yang meliputi¹⁸ Indikator masukan (*inputs*) merupakan segala sesuatu yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan agar menghasilkan keluaran. Indikator ini mengukur jumlah sumber daya dipergunakan seperti anggaran (dana), SDM, peralatan, material, dan masukan

¹⁶ Prawirosentono Yullyanti (2009:133)

¹⁷ Moeheriono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta :PT Raja Grafindo Persad 15

¹⁸ Mulyadi, dkk. 2012. Persepsi Masyarakat Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik dan Kinerja Dinas Sosial Aceh. *Jurnal Manajemen*. Vol. 1, No. 1. Hal: 40-56

lain, yang dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan (Bappenas, 2009:31).

- a) Indikator proses (*process*) merupakan berbagai aktivitas yang menunjukkan upaya yang dilakukan dalam rangka mengolah masukan menjadi keluaran. Indikator ini mengukur gambaran mengenai langkah-langkah yang dilaksanakan dalam menghasilkan barang atau jasa (frekuensi proses, ketaatan terhadap jadwal, dan ketaatan terhadap ketentuan/standar).
- b) Indikator keluaran (*outputs*) merupakan suatu yang diharapkan langsung dapat diperoleh/dicapai dari suatu kegiatan bagi kegiatan fisik maupun non fisik. Indikator keluaran (*Output*) ini mengukur untuk Jumlah produk atau jasa yang dihasilkan, dan Ketepatan dalam memproduksi barang atau jasa.
- c) Indikator hasil (*outcomes*) merupakan hasil nyata yang diperoleh dari keluaran. Indikator ini digunakan untuk mengukur capaian dari berbagai kegiatan dalam suatu program yang telah selesai dilaksanakan atau indikator yang mencerminkan berfungsinya keluaran berbagai kegiatan pada jangka menengah.
- d) Indikator manfaat (*benefit*) merupakan manfaat yang diperoleh dari hasil (*outcomes*) suatu kegiatan. Indikator ini mengukur gambaran mengenai akibat langsung atau tidak langsung dari tercapainya tujuan. Indikator dampak adalah indikator *outcome* pada tingkat yang lebih tinggi hingga *ultimate*.
- e) Indikator dampak (*impacts*) merupakan pengaruh/akibat yang ditimbulkan oleh manfaat dari suatu kegiatan, baik berdampak negatif ataupun positif . Indikator ini menunjukkan pengaruh, baik positif maupun negatif, yang ditimbulkan dari pelaksanaan kebijakan/program/ kegiatan dan asumsi yang telah digunakan.

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai dan berfungsi. Indikator kerja digunakan untuk meyakinkan bahwa kinerja hari demi hari organisasi/unit kerja yang bersangkutan menunjukkan kemampuan dalam rangka dan/atau menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.¹⁹

Secara umum indikator kinerja memiliki fungsi sebagai berikut: a) Memperjelas tentang apa, berapa, dan kapan kegiatan dilaksanakan; b) Menciptakan konsensus apa, berapa dan kapan kegiatan dilaksanakan menghindari kesalahan interpretasi selama pelaksanaan kebijakan/ program atau kegiatan dan dalam menilai kinerjanya; c) Membangun dasar bagi pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi²⁰. Menurut John Miner yang mengemukakan 4 indikator kinerja yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja adalah : a) Kualitas adalah : tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan. b) Kuantitas adalah : jumlah pekerjaan yang dihasilkan. c) Penggunaan waktu dalam kerja adalah : tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/ jam kerja hilang. d) Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.²¹

Aspek-Aspek Pengukuran Kinerja

Bertitik tolak dari kata kinerja di atas maka dapat kita bahas tentang pengertian kinerja aparat di mana kinerja aparat tidak lain dari hasil kerja pegawai aparat, pengertian aparat itu sendiri dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah orang yang bekerja pada pemerintahan. Instrumen

¹⁹ (Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung; PT Refika Aditama 198

²⁰ Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung; PT Refika Aditama 198

²¹ Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. :11-12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengukuran kinerja merupakan alat yang dipakai untuk mengukur kinerja individu seorang pegawai.

Substansi instrumen pengukuran kinerja ini terdiri atas aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kualitas pelaksanaan tugas dan yang dapat diukur meliputi :

- 1) Prestasi kerja (*achievement*): yaitu hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
- 2) Keahlian (*skill*): yaitu kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerja sama, komunikasi, inisiatif, dan lain-lain.
- 3) Perilaku (*attitude*): yaitu sikap dan tingkah laku pegawai yang melekat padadirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas- tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin.
- 4) Kepemimpinan (*Leadership*): ini menyangkut tentang kemampuan manajerial dan seni dalam memberi pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas.

Penentuan indikator kinerja bisa berbeda-beda, tergantung untuk setiap organisasi, namun setidaknya ada persyaratan umum untuk mewujudkan suatu indikator yang baik dan ideal. adapun 9 persyaratan untuk indikator yang baik dan ideal sebagai berikut:

- 1) *Consistency*. Berbagai definisi yang digunakan untuk merumuskan indikator kinerja harus konsisten, tidak berubah-ubah baik antara periode waktu maupun antar unit organisasi.
- 2) *Comparability*. Indikator kinerja harus mempunyai daya banding secara layak dan tepat
- 3) *Clarity*. Indikator kinerja harus sederhana, didefinisikan secara jelas dan mudah dimengerti dan dipahami seluruh anggota organisasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) *Controllability*. Pengukuran kinerja terhadap seorang manajer harus berdasarkan pada wilayah atau departemen yang dapat dikendalikannya
- 5) *Contingency*. Perumusan indikator kinerja bukan variabel yang independen dari lingkungan internal dan eksternal. Tetapi struktur organisasi, gaya manajemen, ketidakpastian dan kompleksitas lingkungan eksternal harus dipertimbangkan dalam perumusan indikator kinerja
- 6) *Comprehensiveness*. Indikator kinerja harus merefleksikan semua aspek perilaku yang cukup penting untuk pembuatan keputusan manajerial
- 7) *Boundedness*. Indikator kinerja harus difokuskan pada faktor-faktor utama yang merupakan perwujudan keberhasilan organisasi
- 8) *Relevance*. Berbagai penerapan membutuhkan indikator spesifik sehingga relevan untuk kondisi dan kebutuhan tertentu
- 9) *Feasibility*. Target-target yang digunakan sebagai dasar perumusan indikator kinerja harus merupakan harapan yang realistis dan dapat dicapai.²²

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 unsur yang relevan, valid dan reliable, sebagai unsur

²² Moehariono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persad, Hal.:111

minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- 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
- 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 tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- 8) pelayanan dengan tidak membedakan golongan/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 telah ditetapkan oleh unit pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 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 pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

3. Perangkat Desa

a. Pengertian Perangkat Desa

Dengan disahkannya UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, diharapkan segala kepentingan dan kebutuhan masyarakat desa dapat diakomodir dengan lebih baik. Pemberian kesempatan yang lebih besar bagi desa untuk mengurus tata pemerintahannya sendiri serta pemerataan pelaksanaan pembangunan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat desa, sehingga permasalahan seperti kesenjangan antar wilayah, kemiskinan, dan masalah sosial budaya lainnya dapat diminimalisir. Menurut UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa pasal 1 ayat 1 menyatakan Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut ketentuan umum Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelenggara Pemerintahan Desa. Sedangkan Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa diselenggarakan oleh pemeritah desa, yakni Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain. Kewenangan desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat desa.

b. Kinerja Perangkat Desa

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pada Pasal 26 menjelaskan bahwa:

- 1) Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat
- 3) Kepala Desa berwenang:
 - a) memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa;
 - b) mengangkat dan memberhentikan perangkat Desa;
 - c) memegang kekuasaan pengelolaan Keuangan dan Aset Desa
 - d) menetapkan Peraturan Desa
 - e) menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa;
 - f) membina keHidup masyarakat Desa
 - g) membina ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa;
 - h) membina dan meningkatkan perekonomian Desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat Desa
 - i) mengembangkan sumber pendapatan Desa;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- j) mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa;
 - k) mengembangkan keHidup sosial budaya masyarakat Desa
 - l) memanfaatkan teknologi tepat guna;
 - m) mengoordinasikan Pembangunan Desa secara partisipatif;
 - n) mewakili Desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - o) melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat
- 1) Kepala Desa berkewajiban:
 - a) memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhinneka Tunggal Ika;
 - b) meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa;
 - c) memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa;
 - d) menaati dan menegakkan peraturan perundang-undangan;
 - e) melaksanakan keHidup demokrasi dan berkeadilan gender;
 - f) melaksanakan prinsip tata Pemerintahan Desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif dan efisien, bersih, serta bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme;
 - g) menjalin kerja sama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan di Desa;
 - h) menyelenggarakan administrasi Pemerintahan Desa yang baik
 - i) mengelola Keuangan dan Aset Desa;
 - j) melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Desa;
 - k) menyelesaikan perselisihan masyarakat di Desa;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- l) mengembangkan perekonomian masyarakat Desa;
- m) membina dan melestarikan nilai sosial budaya masyarakat Desa;
- n) memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan di Desa;
- o) mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup; dan
- p) memberikan informasi kepada masyarakat Desa.

5) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat

- 1) Kepala Desa berhak:
 - a) mengusulkan struktur organisasi dan tata kerja Pemerintah Desa;
 - b) mengajukan rancangan dan menetapkan Peraturan Desa;
 - c) menerima penghasilan tetap setiap bulan, tunjangan, dan penerimaan lainnya yang sah, serta mendapat jaminan kesehatan
 - d) mendapatkan perlindungan hukum atas kebijakan yang dilaksanakan;
 - e) memberikan mandat pelaksanaan tugas dan kewajiban lainnya kepada perangkat Desa.

c. Tugas Perangkat Desa

Perangkat Desa menurut Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2014, Pasal 48 dan 49, terdiri dari sekretariat desa, pelaksana kewilayahan, dan pelaksana teknis, yang bertugas membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya Perangkat Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diangkat oleh Kepala Desa setelah dikonsultasikan dengan Camat atas nama Bupati/Walikota. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, perangkat Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab kepada Kepala Desa.

Tugas Pemerintah Desa terdiri dari :

1. Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan berdasarkan kewenangan jabatan dan kebijakan yang ditetapkan bersama antara Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa.
2. Sekretaris Desa mempunyai tugas untuk membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- administrasi organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan administratif kepada seluruh perangkat desa dan masyarakat desa
3. Tata usaha/Kaur Umum mempunyai tugas :
 - a. Pelaksanaan, pengendalian dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta pengendalian tata kearsipan
 - b. Pelaksanaan pencatatan inventarisasi kekayaan desa
 - c. Pelaksanaan pengelolaan administrasi umum
 - d. Pelaksanaan penyediaan, penyimpanan dan pendistribusian alat tulis kantor serta pemeliharaan dan perbaikan peralatan kantor
 - e. Pengelolaan administrasi perangkat desa
 - f. Persiapan bahan-bahan laporan
 - g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris desa
 4. Bendahara Desa/Kaur Keuangan mempunyai tugas :
 - a. Membantu Sekretaris Desa dalam melaksanakan pengelolaan sumber pendapatan desa, pengelolaan administrasi keuangan desa
 - b. Mempersiapkan bahan penyusunan dan pelaporan APB Desa
 - c. Mengumpulkan dan memformulasikan data untuk bahan penyusunan program dan perencanaan pengelolaan keuangan dan kekayaan desa
 - d. Melaksanakan pengelolaan dan pembukuan administrasi keuangan desa.
 5. Modin / Kasi Kesejahteraan Rakyat (Kesra) mempunyai tugas untuk membantu Kepala Desa dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis penyusunan program keagamaan serta melaksanakan program pemberdayaan masyarakat, pendidikan dan sosial kemasyarakatan.
 6. Bayan / Kasi Pemerintahan mempunyai tugas :
 - a. Membantu kepala desa dalam tugas pelayanan, pemberdayaan dan penyelenggaraan pemerintahan umum dan pemerintahan desa.
 - b. Melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan, administrasi pertanahan, pembinaan, ketentraman dan ketertiban masyarakat desa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, kebijakan dalam penyusunan produk hukum desa.
7. Kamituwo mempunyai tugas untuk melaksanakan semua tugas, kewajiban petinggi dan visi misi desa di wilayah masing-masing.
8. Ladu / Kasi Perekonomian dan Pembangunan mempunyai tugas untuk membantu Kepala Desa dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengembang ekonomi masyarakat dan potensi desa, pengelolaan administrasi pembangunan, pengelolaan pelayanan masyarakat serta penyiapan bahan usulan kegiatan dan pelaksanaan tugas pembantuan
9. Ketua Badan Usaha Milik Desa mempunyai tugas
 - a. Meningkatkan peranan masyarakat desa dalam mengelola sumber-sumber pendapatan lain yang sa
 - b. Meningkatkan kreatifitas berwira usaha desa masyarakat desa yang berpenghasilan rendah
10. Komandan Hansip (Petengan) bertugas untuk
 - a. Mengumpulkan dan menganalisa data dan informasi satuan perlindungan
 - b. Mengkoordinasikan dan bekerjasama dengan instansi terkait dalam pengembangan satuan perlindungan masyarakat.

Pelayanan Umum**a. Pengertian Pelayanan Umum**

Pelayanan umum merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan . Pelayanan umum adalah salah satu tujuan organisasi pemerintah, yang merupakan problem pemerintahan yang tidak pernah dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperoleh pertautan secara maksimal dengan tingkat penerimaan dari masyarakat²³

Pelayanan umum merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/IVIPAN/7/2003). Asas Pelayanan umum menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, adalah:

- a) Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e) Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

faktor-faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan umum dengan baik adalah: a) Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; b) Faktor aturan

²³ Departemen Dalam Negeri yang dikutip oleh Hari. dkk, 2013:291.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang menjadi landasan kerja pelayanan; c) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; d) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; e) Faktor keterampilan petugas; f) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Dari keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, tulisan atau pelayanan dalam waktu gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.²⁴

Dengan adanya suatu pelayanan umum oleh pemerintah daerah merupakan suatu upaya menunjukkan eksistensi kemampuan perintah daerah dalam memenuhi kebutuhan layanan bagi berbagai kepentingan masyarakat di daerahnya. Pelayanan umum yang berkualitas dapat pula dilihat dari karakteristik para pegawai yang tercermin dalam kecermatan, keadilan, keprakarsaan, kebijaksanaan, kegairahan dan kemampuan dalam pengendalian perasaan yang selalu dipengaruhi oleh sikap yang menunjukkan peran aktif, rasa kepedulian, sikap terhadap tugas, loyalitas, disiplin diri dan tanggungjawabnya terhadap tugasnya²⁵

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

²⁴ Moleong, Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya 14:48

²⁵ Frinaldi, Aldri. 2014. Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh. *Jurnal Humanus*. Vol. XIII, No. 2. Hal:180-192:184.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

b. Jenis-jenis Pelayanan Umum

Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan umum yaitu²⁶:

- 1) Pelayanan Administrasi □ Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, seperti status kewarganegaraan dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen- dokumen tersebut diantaranya adalah Kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta pernikahan, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda kendaraan bermotor (STNK), Surat izin mengemudi (SIM), izin mendirikan bangunan (IMB), Sertifikasi kepemilikan/ penguasaan tanah, paspor, dan sebagainya

²⁶ Sarwono, Jonathan. 2016. *Prosedur-Prosedur Analisis Populer Aplikasi Riset Skripsi dan Tesis dengan Eviews*. Yogyakarta: Gava Media, Hlm. 85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Pelayanan Barang □ Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk atau jenis barang yang dipakai oleh publik, seperti penyediaan tenaga listrik, air bersih, jaringan telepon, dan sebagainya.
- 3) Pelayanan Jasa □ Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai jasa yang diperlukan oleh publik, seperti penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan pendidikan, juga penyelenggaraan fasilitas-fasilitas umum lainnya.

Berdasarkan dari survei awal peneliti, adapun bentuk pelayanan umum yang dilakukan di Desa Hidup Baru antara lain sebagai berikut: 1) Surat keterangan untuk nikah (SKUN), 2) Surat keterangan tidak mampu (SKTM), 3) Surat keterangan pindah dan pindah datang (SKPD), 4) Surat keterangan kematian, 5) Surat keterangan kelahiran, 6) Pengajuan kredit di BPR Al Hikmah Pasar Kampar Kiri Tengah, 7) Surat pengantar SKCK, 8) Surat keterangan rekomendasi, 9) Surat pengantar kartu keluarga, 10) Surat keterangan nama, 11) Surat keterangan pemasangan listrik, 12) Surat keterangan jamkesda, 13) Surat pengantar KTP, 14) Surat keterangan usaha .

Pelayanan dapat dikatakan memuaskan jika dapat memenuhi harapan penerima layanan. Adapun harapan pelayanan tersebut dapat diukur dengan melihat terpenuhi atau tidaknya sepuluh prinsip pelayanan umum berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang terdiri dari :

- 1) Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan :
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan /persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- 3) Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
- 5) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses, yaitu Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, yaitu Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan yaitu Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, dan lain-lain.

Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya di sektor pemerintahan umum di Desa Hidup Baru telah sejak lama memberikan pelayanan umum seperti pencatatan sipil/surat-surat keterangan perkawinan yang telah teradministrasi dengan baik. Selain itu guna memenuhi persyaratan administrasi perijinan, juga telah rutin memberikan surat keterangan usaha kepada masyarakat desa maupun pihak lain yang akan membuka usaha

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

di Desa Hidup Baru. Pengadministrasian perijinan juga telah dilakukan dengan baik, meskipun penyempurnaan/perbaikan demi kepentingan kearsipan.²⁷

B. Kajian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian - penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian . Adapun hasil - hasil penelitian yang dijadikan perbandingan tidak terlepas dari topik penelitian yaitu mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja Kepala Desa dalam meningkatkan Pembangunan Desa . Berdasarkan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Dwi Lucita Sari , Adelina Hasyim , Yunisca Nurmali (2016) , penelitian berdasarkan perumusan masalah " PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA APARATUR DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK " mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Bumi Agung Marga Kecamatan Abung Timur Kabupaten Lampung Utara Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif . Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden . Analisis data menggunakan rumus Interval dan Presentase . Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu , (1) pemahaman masyarakat dengan persentase 73,33 % dalam kategori kurang paham , (2) tanggapan masyarakat dengan persentase 73,34 % dalam kategori negatif , (3) harapan masyarakat dengan presentase 53,33 % dalam kategori positif . Berdasarkan ketiga indikator bahwa pelayanan publik dalam hal pelayanan reguler belum memuaskan dan belum berjalan secara optimal .

Partisipasi aparatur desa serta tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik di desa dengan cara memperbaiki cara kerja , merubah budaya kerja , dan

²⁷ Frinaldi , Aldri . 2014. Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh . Jurnal Humanus . Vol . XIII , No. 2. Hal : 180-192 .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki kualitas kinerja yang baik serta tanggung jawab akan hak dan kewajiban sebagai aparatur desa .

Berdasarkan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Dwi Lucita Sari (2016) , penelitian berdasarkan Rumusan Masalah PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA APARATUR DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA BUMI AGUNG MARGA KECAMATAN ABUNG TIMUR KABUPATEN LAMPUNG UTARA " Mendeskripsikan Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Bumi Agung Marga Kecamatan Abung Timur Kabupaten Lampung Utara . Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif . Sampel dalam penelitian ini mengambil sampel populasi berjumlah 60 responden . Analisis data menggunakan rumus Interval dan Presentase .Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi msyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik (1) pemahaman masyarakat dengan persentase 73,33 % dalam kategori kurang paham , (2) tanggapan masyarakat dengan persentase 73,34 % dalam kategori negatif , (3) harapan masyarakat dengan persentase 73,33 % dalam kategori positif . Berdasarkan ketiga indikator bahwa pelayanan publik dalam hal pelayanan reguler belum maksimal dan belum berjalan optimal. Kata kunci : kinerja apartur desa, pelayanan publik, persepsi masyarkat.

C. Konsep dan Operasional Variabel

Agar tidak terjadi keslaha pahaman terhadap konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan pengertian berikut :

a) Konseptualisasi Varibel-Variabel Penelitian

- a. Persepsi adalah suatu proses yang awal oleh penginderaan. Penginderaan merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Pada umumnya stimulus tersebut diteruskan syaraf otak sebagai pusat susunan syaraf, dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi.

Stimulus diterima oleh indera, kemudian melalui proses persepsi sesuatu yang diindera tersebut menjadi suatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan. Kepuasan pelayanannya mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan

- b. Kinerja pelayanan adalah sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Berdasarkan teori Moehariono mengatakan :

1. Prestasi kerja (*achievement*): yaitu hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
2. Keahlian (*skill*): yaitu kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerja sama, komunikasi, inisiatif, dan lain-lain.
3. Perilaku (*attitude*): yaitu sikap dan tingkah laku pegawai yang melekat padadirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin.
4. Kepemimpinan (*Leadership*): ini menyangkut tentang kemampuan manajerial dan seni dalam memberi pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas.²⁸

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²⁸ Moehariono, 2014, Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, Hal: 111

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Operasional Variabel Penelitian .

Operasional variabel persepsi masyarakat dalam penelitian ini berdasarkan pendapat Syukhairi et al²⁹ adalah sebagai berikut :

1. Perhatian adalah pemusatan psikis salah satu aspek psikologis yang tertuju pada suatu objek yang datang dr dalam dan luar individu.
 - a. Pegawai melakukan pelayanan sesuai standar pelayanan
 - b. Pegawai cepat merespon terhadap setiap pengaduan
2. Pemahaman adalah suatu kemampuan seseorang dalam mengartikan, menafsirkan, menerjemahkan, atau menyatakan sesuatu dengan cara sendiri tentang pengetahuan yang pernah diterimanya.
 - a. Pelayanan yang diberikan sudah transparan
 - b. Pelayanan yang diberikan sudah memuaskan.

Adapaun operasional variabel dalam penelitian ini adalah kinerja pelayanan berdasarkan teori Moehariano sebagai berikut :

1. Prestasi kerja (*achievement*): yaitu hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
 - a. Lamanaya Waktu Penyelesaian Suatu Pekerjaan (Selama 1 Hari Jam Kerja)
 - b. Banyaknya Program Kerja Terlaksanaan (Hitungan Perrahun)
 - c. Banyaknya Pelayanan yang di terima (Seluruh Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Tangapi
2. Keahlian (*skill*): yaitu kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalm bentuk kerja sama, komunikasi, inisiatif, dan lain-lain.
 - a. Penguasaan IT (Komputer, Printer, Website)
 - b. Penggunaan Komunikasi Sosial Media (Whatup, Facebook, Email)

²⁹ Syukhairi K, Alfiandri dan Setiawan R. 2015. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Perseoran Terbatas Perusahaan Listrik Negara (Studi pada Kelurahan Sungai Jang Kecamatan Bukit Bestari Kota Tanjung Pinang). *Skripsi Universitas Maritim Raja Ali Haji Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Perilaku (*attitude*): yaitu sikap dan tingkah laku pegawai yang melekat padadirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin.
 - a. Keramahan (Selalu Menyapa dan Melayanai Seluruh Keluahan Masyarakat dengan Sopan dan Menerapkan 3S, Salam Senyum Sapa)
 - b. Sopan Santun (selalu mendahulukan yang dahulu dalam hal ini antrian yang teratur)
4. Kepemimpinan (*Leadership*): ini menyangkut tentang kemampuan manajerial dan seni dalam memberi pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas
 - a. Mengayomi (Mengayomi di sini, selalau melakukan yang di perioritaskan dahulu)
 - b. Berlaku Adil (Selalau mengatur orang yang membutuhkan bantuan sesuai dengan poksinya)

c) Operasional Variabel

Tabel 2.1
Instrumen Penelitian

No	Varibel	Indikator	Ukuran	Skala
1	Persepsi Masyarakat	Perhatian	Pegawai melakukan pelayanan sesuai standar pelayanan	Likert
			Pegawai cepat merespon terhadap setiap keluhan	
		Pemahaman	Pelayanan yang diberikan sudah transparan	
			Pelayanan yang diberikan sudah memuaskan	
2	Kinerja Pelayanan	Prestasi Kerja	Lamanaya Waktu Penyelesaian Suatu Pekerjaan	Likert
			Banyaknya Program Kerja Terlaksanaan	

No	Varibel	Indikator	Ukuran	Skala
			Banyaknya Pelayanan yang di terima	
		Skile	Penguasaan IT	Likert
			Pengunaan Komunikasi Sosial Media	
		Perilaku	Keramahan	Likert
			Sopan Santun	
		Kepemimpinan	Mengayomi	Likert
			Berlaku Adil	

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah tatacara bagaimana suatu penelitian dilaksanakan,³⁰ seperangkat pengetahuan tentang langkah-langkah sistematis dan logis tentang pencarian data yang berkenaan dengan masalah tertentu untuk diolah, dianalisis, diambil keputusan dan dicarikan cara pemecahannya.³¹

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu data yang telah didapat akan disajikan dalam bentuk penyajian data berupa angka atau hitungan, bukan dengan bentuk deskripsi atau penjabaran secara rinci dengan kalimat. Dengan kata lain, penelitian kuantitatif merupakan penelitian melibatkan pada perhitungan atau angka dan kuantitas.³²

2. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan jenisnya, maka pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan empiris yaitu usaha mendekati masalah yang diteliti dengan sifat hukum atau sesuai dengan kenyataan yang ada dalam masyarakat. Penelitian kauntitatif memperhatikan pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik.

Dalam hal ini, data yang dapat diperoleh dengan menggunakan teknik penelitian dimana informasi dikumpulkan dari sejumlah sampel berupa orang, melalui pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan quisioner dan wawancara baik secara tertulis maupun lisan, cara ini dapat disebut juga metode survei.

³⁰Iqbal Hasan. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian*(Bogor: Ghalia Indonesia. 2002), 1.

³¹Wardi Bachtiar. *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 1997), 1.

³²Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini terletak di Desa Hidup Bar, sementara penelitian ini diadakan selama 6 bulan di Desa Hidup Baru

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah masyarakat Desa Hidup Baru. Sedangkan objek penelitian ini adalah respon masyarakat terhadap Pelayanan Apatur Desa Hidup Baru Kecamatan Hidupan Baru

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Hidupan Baru berjumlah 726 KK, dengan rincian :

Tabel 3.1. Jumlah Populasi

No	Dusun	Populasi / KK
1	Dusun 1	216
2	Dusun 2	228
3	Dusun 3	174
4	Dusun 4	108
Total		726

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari seluruh jumlah populasi yang diambil dari populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga dianggap mewakili seluruh anggota populasi.³³ Dalam penentuan responden kami di sini menguana Random Sampeling sedangkan dalam menentukan jumlah sampel di sini saya menggunakan rumusn *Slovin* maka penulis menggunakan rumus

³³ Jusuf Soewadju, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), 129-131.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Slovin agar penelitian dapat lebih mudah. Untuk lebih jelas rumus *Slovin* yaitu :³⁴

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

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dengan menggunakan rumus *Slovin*, ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{726}{1 + (726)(0.05)^2} = 257,90 \text{ digenapkan menjadi } 258$$

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dari informasi bagi kepentingan penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Quisioner/Angket

Angket yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang aspek-aspek atau karakteristik yang melekat pada responden.³⁵ Dengan sistem pengeloAngket ini digunakan untuk mengetahui respon Masyarakat Desa Hidupan Baru. 5 Katagori penelitian yang ada dalam angket kuisisioner

Sangat Setuju (SS)	: 5
Setuju (S)	: 4
Cukup Setuju (CS)	: 3
Tidak Setuju (TS)	: 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	: 1

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, seperti data-data, arsip-arsip, dan gambar-gambar

³⁴ Husein Umar, (Metode Penelitian , Erlangga, 2013). Hal 78

³⁵ Hartono, *Metode Penelitian*, (Pekanbaru: Zanafa, 2011), hal. 59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ataupun bentuk lainnya.³⁶ Dokumentasi ini digunakan untuk pengumpulan data Masyarakat Desa Hidupan Baru.

3. Observasi

Observasi adalah pemilihan, perubahan, pencatatan, dan pengodean perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organism, sesuai dengan tujuan empiris.³⁷ Disini penulis meneliti Di Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah.

Validitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.³⁸

Dalam menguji tingkat validitas suatu instrumen dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu analisis faktor dan analisis butir. Dalam penelitian ini menggunakan analisis butir yaitu sektor-sektor butir dipandang nilai X dan skor total di pandang sebagai nilai Y.³⁹ penguji validitas menggunakan bantuan program SPPSS 23.

Hasil perhityungan r hitung kemudian dikonsultasikan dengan r tabel dengan taraf signifikan 0,05. Apabila r hitung > r tabel maka butir instrumen dapat dikatakan valid, akan tetapi jika r hitung < r tabel maka dikatakan instrumen tersebut tidak valid atau lebih besar dari 0,30.

2. Reabilitas

Reabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut cukup baik, instrumen dikatakan reabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah

³⁶Husein Usman dan Purnomo Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), 53.

³⁷Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian*, 86.

³⁸Suharsimi Arikunto, *Prosedur Peneliti Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi refisi VI: Jakarta: Rienika Cipta, 2006), hlm. 168

³⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Peneliti Suatu Pendekatan Praktik*, hlm. 176

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan suatu variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai *cronbach's Alpha* > 0.60.⁴⁰

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan melakukan analisis terhadap data tersebut⁴¹

Sesuai dengan jenis penelitian ini, teknis data yang digunakan adalah *Deskriptif Kuantitatif*, yaitu untuk menggambarkan data yang telah terkumpul kemudian selanjutnya adalah memberikan penganalisaan terhadap data yang telah ada.⁴²

Adapun rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

P = Persentase Jawaban

F = Frekuensi (jumlah responden yang memilih jawaban)

N = Total Jumlah Responden.⁴³

100% = Bilangan tetap

Dengan menggunakan tolak ukur jika diperoleh angka presentasi akhir berkisar antara :

81% - 100%	: dikategorikan sangat baik
61% - 80%	: dikategorikan baik
41% - 60%	: dikategorikan sangat baik
21% - 40%	: dikategorikan sangat baik
0% - 20%	: dikategorikan sangat baik

⁴⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: PUNDIP, 2006), hlm. 45

⁴¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 59.

⁴² Sudjana, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Retrika Cipta, 1996), 16.

⁴³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, 130.

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen secara parsial sehingga, akan diketahui bagaimana pengaruh variabel dependen dan variabel independen secara parsial. Analisis ini menggunakan tingkat kepercayaan $(1-\alpha)$ dan derajat kebebasan untuk dapat menentukan nilai kritis. Pengujian dengan membandingkan nilai t hitung dan nilai t tabel atau melihat P value masing-masing sehingga bisa ditentukan apakah hipotesis yang telah dibuat signifikan. Hipotesis menggunakan uji statistik satu sisi (*one tails*). Kriteria diterima atau ditolakny hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh secara parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen jika nilai Signifikan $< 0,05$.
2. Tidak terdapat pengaruh secara parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen jika nilai Signifikan $> 0,05$.

Uji koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dipenden (Ghozali, 2013). Koefisien Determinasi (R^2), artinya ukuran yang digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Pemerintahan Desa Hidup Baru

Desa Hidup Baru adalah daerah Transmigrasi UPT.II Sei Pagar tahun 1984, Yaitu Sp 4 dan Sp 5 yang dihuni oleh 430 Kepala keluarga yang berasal dari daerah Transmigrasi Siak II yang merupakan awal Transmigrasi Pemberangkatan Tahun 1981/1982 yang berasal dari berbagai daerah di pulau Jawa diantaranya Wonosobo, Nganjuk, Kediri, Blitar, Yogyakarta, Banjarnegara, Cirebon dan daerah lainya termasuk didalamnya juga ada Trans.Lokal, terjadinya perpindahan dari Trans.Siak II ke Trans.UPT II Sei Pagar karena terjadinya banjir yang melanda Trans.Siak II kala itu mengendelamkan semua yang dimiliki oleh warga termasuk rumah dengan waktu yang sangat lama yaitu berbulan-bulan, dengan kondisi yang sangat memprihatinkan maka Kepala Desa, para tokoh dan para kepala rombongan dari daerah masing-masing melakukan kordinasi dengan dinas transmigrasi untuk mengusulkan pemindahan lokasi transmigrasi, alhasil secara serentak seluruh warga dipindahkan ke Lokasi Transmigrasi UPT II Sei Pagar, dan setelah adanya penyerahan pembinaan dari dinas transmigrasi ke Pemerintah Kabupaten Kampar pada tahun 1988 maka semenjak tahun itu juga berubah nama dari Trans.UPT II Sei Pagar menjadi Desa Hidup Baru. Pada Tahun 2001 Resmi Desa Hidup Baru dimekarkan menjadi dua desa yaitu Desa Hidup Baru dan Desa Koto Damai. Desa Hidup Baru berada diwilayah admintrasi Kecamatan Kampar Kiri, dan setelah dilakukannya pemekaran kecamatan Pada Tahun 2006 maka Desa Hidup Baru sekarang berada diwilayah administrasi Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, yang mengepalai 11 Desa diataranya 9 desa eks tramigrasi dan 2 desa tempatan, Kecamatan Kampar Kiri Tengah merupakan kecamatan permekaran dari kecamatan induknya Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar Provinsi Riau .

Pemerintahan pertama Desa Hidup Baru dipimpin oleh Pejabat Kepala Desa yang saat itu berdasarkan hasil pemilihan masyarakat Desa Hidup

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baru yaitu Bapak SAYUTI, yang saat itu menjabat selama 8 (delapan) tahun berdasarkan peraturan pemerintah, setelah habis masa jabatan, Berdasarkan Hasil Pemilihan Masyarakat dilanjutkan oleh Bapak DARYONO sebagai Penjabat Kepala Desa Hidup Baru Yang Pada Saat Itu kurang lebih selama 3 (Tiga) tahun., berdasarkan hasil pemilihan kepala desa Berikutnya Pada Tahun 1995 maka terpilihlah Bapak MIFTAH MUHARIYANTO,SH Beliau Menjabat Dua Perode Berturut-turut Sampai Dengan Oktober 2008, Karena Beliau Maju Dalam PILKADA / Dan Berhasil Menjadi Anggota DPRD Kab.Kampar , Pada Tanggal 28 Oktober 2008 . MUJI RAHAYAU (Sekdes) Di Tunjuk Sebagai Plt Kepala Desa Hidup Baru, Sampai Dengan di Lantiknya kepala Desa Terpilih Yang Baru Yaitu CASJA SUBAKTI SETIABUDI Pada Bulan Februari Tahun 2011 Sampai tahun 2016, karena menunggu pemilihan kepala desa serentak maka ibu SRI NURYANI,S.ST ditunjuk sebagai PJ.Kepala Desa Hidup Baru. Kemudian berdasarkan pemilihan kepala desa serentak maka terpilihlah kembali Bapak MIFTAH MUHARIYANTO,SH yang menjabat kembali sebagai kepala desa Hidup Baru sampai dengan sekarang.

B. Visi Dan Misi

1. Visi

Kita jadikan Desa Hidup Baru lebih maju bersama masyarakat, damai dan sejahtera

2. Misi

- a. Meningkatkan tata layanan yang bersih dan berwibawa
- b. Percepatan dan pemerataan infrastruktur
- c. Mewujudkan keamanan dan ketertiban di lingkungan desa
- d. Menjaga dan membina lingkungan masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Pendidikan

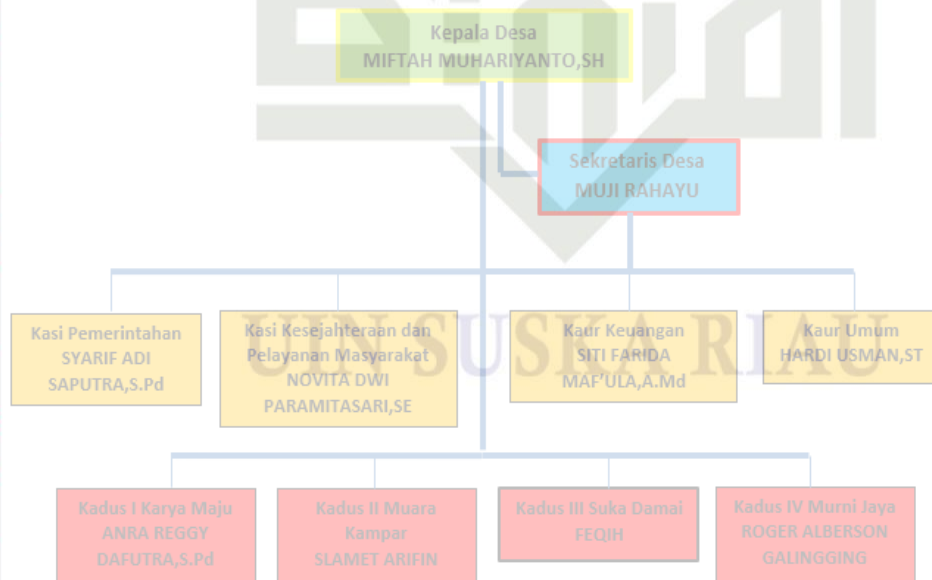
Berikut adalah tingkat pendidikan aparatur pada Pemerintahan Desa Hidup Baru :

Tabel 4.1
Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintahan Desa Hidup Baru

No	Jabatan	Pendidikan				Jumlah
		SMA	D3	Sarjana	Magister	
1	Kepala Desa	-	-	1	-	1
2	Sekretaris Desa	1	-	-	-	1
3	Kasi Pemerintahan	-	-	2	-	2
4	Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Masyarakat	-	1	2	-	3
5	Kaur Keuangan	-	1	1	-	2
6	Kaur Umum	1	1	2	-	4
7	Staf Operator Desa	-	1	1	-	2
8	Staf Kebersihan	2	-	-	-	2
Total						17

Sumber : Aparatur Pemerintahan Desa Hidup Baru, 2022

D. Struktur Aparat Pemerintahan Desa Hidup Baru



Sumber : Dokumentasi Desa Hidup Baru Kec Kampar Kiri Tengah, 2022

Gambar 4.1 Sejarah Organisasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Foto Kantor Desa Hidup Baru



Sumber : Dokumentasi Desa Hidup Baru Kec Kampar Kiri Tengah, 2022
Gambar 4.2 Foto Kantor

F. Tugas-Tugas Divisi Yang Ada Di Instansi Pkl

1. Kepala Desa : Kepala Desa berkedudukan sebagai kepala pemerintahan desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintah desa yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat.
2. Sekretaris Desa : Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan sekretariat desa dan bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi desa. Sekretaris Desa berfungsi sebagai :
 - a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi.
 - b. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, menyediakan prasarana perangkat desa dan kantor, menyiapkan kegiatan rapat,

melaksanakan pengadministrasian aset, inventarisasi aset, melaksanakan penyiapan perjalanan dinas serta melaksanakan pelayanan umum.

c. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran serta melakukan verifikasi administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD dan lembaga pemerintahan lainnya.

d. Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rancangan anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program serta penyusunan laporan.

3. Kasi Pemerintahan : Bertugas untuk melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melaksanakan upaya perlindungan masyarakat, melaksanakan administrasi kependudukan, melaksanakan penataan dan pengelolaan wilayah, melaksanakan pendataan dan pengelolaan profil desa serta melaksanakan kegiatan-kegiatan desa berdasarkan kewenangan desa dalam bidang pemerintahan.
4. Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Masyarakat : Bertugas melaksanakan pembangunan sarana prasarana perdesaan, melaksanakan pembangunan bidang pendidikan dan kesehatan, melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat dibidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna serta melaksanakan kegiatan-kegiatan desa berdasarkan kewenangan desa dalam bidang pembangunan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Kaur Keuangan : Bertugas melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran serta melakukan verifikasi administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD dan lembaga pemerintahan lainnya.
6. Kaur Umum : Bertugas melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi, melaksanakan penataan administrasi perangkat desa, menyediakan prasarana perangkat desa dan kantor, menyiapkan kegiatan rapat, melaksanakan pengadministrasian aset, inventarisasi aset, melaksanakan penyiapan perjalanan dinas serta melaksanakan pelayanan umum.
7. Staf Operator Desa : Bertugas mengerjakan segala sesuatu yang berhubungan dengan Jaringan Internet atau Online untuk saat ini Operator Desa mengelola *Website Desa*, *EInpaq*, *Input RPJM* dan *Siskeudes* (Sistem Keuangan Desa) yang berbasis Internet yang jadi Perioiritas Operator adalah mengerjakan Siskeudes atau menginput APBDesa kedalam aplikasi tersebut.
8. Staf Kebersihan : Bertugas menjaga kebersihan lingkungan kantor dan kerapian kantor.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dimana diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil deskriptif sebesar 74,17% pada interval 61% - 80% menjelaskan bahwa persepsi masyarakat tergolong kedalam katagori baik. Hal ini menjelaskan bahwa persepsi masyarakat sudah baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Aperatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.
2. Hasil deskriptif sebesar 73,89% pada interval 61% - 80% menjelaskan bahwa kinerja sistem pelayanan aperatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar sudah baik. Hal ini menjelaskan bahwa dengan adanya pelayanan yang maksimal maka dapat meningkatkan kinerja dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Perspektif masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja sistem pelayanan Aperatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

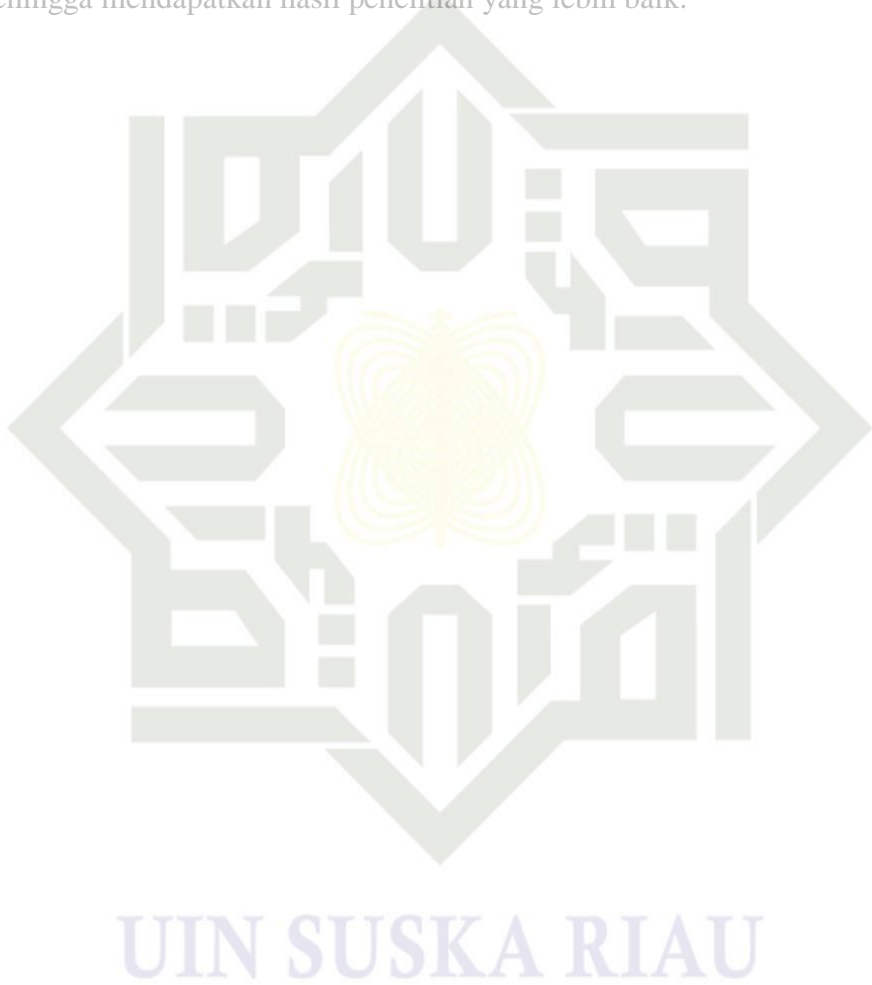
B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka pada bagian ini perlu diberikan saran kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini yaitu :

1. Bagi kepala Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama didalam menyampaikan setiap informasi penting kepada seluruh masyarakat.
2. Kepada aparatur desa Hidupan Baru Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar diharapkan dapat memberikan pelayanan tanpa membedakan status

masyarakat dan bersikap adil sehingga hal ini dapat membangun persepsi yang baik dimasyarakat.

Kepada peneliti selanjutnya disarankan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel – variabel lain dengan analisis data yang lebih baik sehingga mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, Widi Nur. 2014. Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di RT. 24 Kelurahan Dadimulya Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi*. Vol. 2, No. 1, Hal: 228-242
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. 2009. *Pedoman Evaluasi dan Indikator Kinerja Pembangunan*. Jakarta: Kedupatian Evaluasi Kinerja Pembangunan, Bappenas
- Frinaldi, Aldri. 2014. Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh. *Jurnal Humanus*. Vol. XIII, No. 2. Hal:180-192
- Hari, dkk. 2013. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samboja Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrative Reform*. Vol. 1, No. 1. Hal:287-301
- Hengki. 2015. Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Puskesmas 24 Jam di Desa Pulau Sapi Kecamatan Mentarang Malinau. *Jurnal Pemerintah Integratif*. Vol. 3, No. 1. Hal:115-125
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kundiman, Yunita. 2013. Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan E-KTP (Suatu Studi di Kecamatan Malalayang Kota Manado). *Jurnal Eksekutif*. Vol. 2, No. 1. Hal:1-9
- Kusmayadi, Dedi. 2009. Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard: Kajian teoritis dan Empiris. *Jurnal Akuntansi FE Unsil*. Vol. 4, No. 1. Halaman 536-53
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Milles, Matthew B. & A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Diterjemahkan oleh : Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta : Universitas Indonesia Press

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Moehariono. 2014. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta : PT Raja Grafindo Persad
- Moleong, Lexy. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Mouw, Erland. 2013. Kualitas Pelayan Publik di Daerah. Jurnal UNIERA. Vol.2 No. 2. Hal: 92- 103
- Mulyadi, dkk. 2012. Persepsi Masyarakat Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik dan Kinerja Dinas Sosial Aceh. Jurnal Manajemen. Vol. 1, No. 1. Hal: 40-56
- Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2007 tentang Tata Cara Pencalonan, Pengangkatan, dan Pemberhentian Perangkat Desa
- Rusnani, Sitti. 2013. Pesepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Jurnal Administrasi Negara. Vol. 1, No. 2. Hal: 365-379
- Sari, Dewi Novita. 2014. Persepsi Masyarakat Randukuning Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa. Jurnal Ilmiah PPKn IKIP Veteran Semarang. Vol. 2, No. 1. Hal: 77-89
- Sedarmayanti. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung; PT Refika Aditama.
- Sudarmanto. 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN PENELITIAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

KUISISIONER PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA SISTEM PELAYANAN APERATUR DESA HIDUP BARU KECAMATAN KAMPAR KIRI TENGGAH KABUPATEN KAMPAR

Untuk menyusun skripsi saya berharap bapak/ibu berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner yang dilampirkan bersama surat ini. pernyataan berikut ini adalah suatu penelitian yang melihat **Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Sistem Pelayanan Aperatur Desa Hidup Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar**, dimana data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak digunakan untuk kepentingan diluar penelitian. sehingga saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian, atas kesediaan bapak/ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner dan menjawab semua penelitian dibawah ini saya mengucapkan terima kasih .

Petunjuk Pengisian :

1. Kuisisioner Ini Semata-Mata Untuk Keperluan Akademik Suatu Penelitian.
2. Baca Dan Jawablah Semua Pernyataan Secara Teliti Dan Jujur. Kerahasiaan Jawaban Dijaga.
3. Berilah Tanda (V) Pada Pilihan Yang Telah Disediakan Dalam Setiap Pernyataan Berikut Ini.
4. Terimakasih Atas Perhatiannya.

Keterangan

- STS : (Sangat Tidak Setuju)
 TS : (Tidak Setuju)
 CS : (Cukup Setuju)
 S : (Setuju)
 SS : (Sangat Setuju)

Deskripsikan Diri Bapak/Ibu Dengan Jujur Dan Nyatakan Pendapat Seakurat Mungkin. Setelah Mengisi Kuisisioner Ini Mohon Bapak/Ibu Memberikan Kembali Kepada Yang Menyerahkan Kuisisioner Ini Pertama Kali.

Selamat Mengerjakan Dan Terima Kasih Atas Kerjasamanya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Nama :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Pekerjaan :
 Pendidikan Terakhir :

No	Uraian	SS	S	CS	TS	STS
1	Perhatian					
	Pegawai melakukan pelayanan sesuai standar pelayanan					
	Pegawai cepat merespon terhadap setiap pengaduan					
2	Pemahaman					
	Pelayanan yang diberikan sudah transparan					
	Pelayanan yang diberikan sudah memuaskan.					

No	Uraian	SS	S	CS	TS	STS
	Prestasi Kerja					
1	Lamanaya Waktu Penyelesaian Suatu Pekerjaan Yang Di Lakukan Oleh Aparatur Pemerintah Desa					
2	Apratur Pemerintah Menyelesaikan Tugas Dengan Cepat Sesuai Waktu Yang Telah Ditentukan					
3	Apratur Pemerintah Memberikan Pelayanan Terbaik Sesuai Dengan Kemampuan Dan Kebutuhan Masyarakat					
4	Seluruh Program Yang Telah Direncanakan Telah Terlaksana Oleh Aparat Desa					
5	Aparatur Pemerintah Desa Memberikan Layanan Berupa Informasi Hanya Kepada Orang-Orang Yang Berkepentingan Saja.					
6	Banyaknya Pelayanan Yang Di Terima Oleh Aparatur Desa Dan Sesuai Dengan Sistem Pelayanan					
7	Aparatur Pemerintah Desa Aktif Dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat.					
8	Aparatur Pemerintah Desa Mempertimbangkan Aspirasi Masyarakat Dalam Menyusun Suatu Kebijakan Desa					
9	Aparatur Pemerintah Desa Menampung Aspirasi Masyarakat Untuk Nantinya Ditindak Lanjuti					
10	Aparatur Pemerintah Desa Cepat Tanggap Dalam Memberikan Informasi Untuk Menjawab Keluhan Masyarakat					
	Skill					
11	Aparatur Pemrintahan Desa Hidup Baru Telah Menguasai It Dengan Baik					
12	Apratur Pemerintah Berprilaku Dan Bekerja Susuai Dengan Komposisinya					
13	Aparatur Pemerintah Berpenampilan Dan Berperilaku Sesuai Dengan Aturan Yang Ada					
14	Apratur Pemerintah Hadir Tepat Pada Waktu Jam Yang Telah Di Tentukan					
15	Aparatur Pemintahan Desa Hidupbaru Telah Menggunakan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Uraian	SS	S	CS	TS	STS
	Komunikasi Melalui Sosial Media					
	Perilaku					
	Aparatur Pemerintahan Desa Hidupbaru Melakukan Pelayanan Dengan Ramah Dan Sopan Santun					
	Menyatakan Yang Sebenarnya Apa Yang Seharusnya Dilakukan Oleh Masyarakat					
	Apartur Pemerintah Berperilaku Sopan Kepada Yang Lebih Tua					
	Apartur Pemerintah Selalu Menyapa Masyarakat Yang Melakukan Pengurusan					
	Selalu Berjabat Tangan Sebelum Memulai Komunikasi					
	Apartur Pemerintah Selalu Mengamati Apa Yang Menjadi Keluhan Masyarakat					
	Aparatur Pemerintahan Desa Hidupbaru Mengayomi Masyarakat Dengan Sepenuhnya Dan Baik					
	Kepemimpinan					
1	Aparatur Pemerintahan Desa Hidupbaru Selaku Berlakul Adil Kepada Setiap Masyarakat Yang Melakukan Pelayanan Di Pemerintahan Desa Hidupbaru					
2	Aparatur Pemerintah Desa Melaksanakan Tugas Dan Tanggungjawab Sesuai Dengan Bidangnya.					
3	Aparatur Pemerintah Desa Memberikan Pelayanan Yang Sesuai Dengan Kebutuhan Masyarakat.					
4	Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Sesuai Dengan Waktu Yang Disepakati					
	Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Sudah Sesuai Dengan Prosedur Yang Telah Ditetapkan.					
	Sarana Dan Prasarana Pelayanan Di Kantor Desa Hidup Baru Sudah Memadai.					
	Aparatur Pemerintah Desa Datang Di Kantor Desa Hidup Baru Dengan Tepat Waktu					
	Aparatur Pemerintah Desa Bersikap Sopan Dan Ramah Dalam Melayani Masyarakat.					

Gambar 2. Tabulasi Data

Sampel	Persepsi					Kinerja Pelayanan																														
	P 1	P 2	P 3	P 4	To tal	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 1 0	P 1 1	P 1 2	P 1 3	P 1 4	P 1 5	P 1 6	P 1 7	P 1 8	P 1 9	P 2 0	P 2 1	P 2 2	P 2 3	P 2 4	P 2 5	P 2 6	P 2 7	P 2 8	P 2 9	P 3 0	To tal
sampel 1	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	13
sampel 2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	14
sampel 3	4	4	4	3	15	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	11	
sampel 4	4	4	4	5	17	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	12	
sampel 5	5	5	5	4	19	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	12	
sampel 6	4	5	4	4	17	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	11	
sampel 7	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	13	
sampel 8	4	3	3	4	14	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	10
sampel 9	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	12	
sampel 10	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	12	
sampel 11	3	3	3	4	13	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	99	
sampel 12	3	3	3	4	13	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	11
sampel 13	3	4	4	4	15	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	11	
sampel 14	3	4	4	5	16	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	12	
sampel 15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	10	
sampel 16	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	11	
sampel 17	3	4	4	3	14	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	3	5	11	
sampel 18	5	4	3	3	15	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	11	
sampel 19	4	3	3	3	13	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	10	
sampel 20	4	4	3	3	14	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	12	



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sus
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sampel	Persepsi					Kinerja Pelayanan																																
	P1	P2	P3	P4	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Total		
sampel 21	3	4	3	4	14	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	118
sampel 22	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	117	
sampel 23	5	3	4	3	15	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	110	
sampel 24	5	4	5	4	18	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	119	
sampel 25	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	112	
sampel 26	4	4	4	3	15	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	109		
sampel 27	4	4	3	3	14	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	103	
sampel 28	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	114	
sampel 29	3	3	3	4	13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	105		
sampel 30	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	120		
sampel 31	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	116		
sampel 32	4	5	3	4	16	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	116	
sampel 33	5	5	4	5	19	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	139	
sampel 34	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	127		
sampel 35	3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	102	
sampel 36	4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	112	
sampel 37	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	109	
sampel 38	3	4	4	5	16	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	120	
sampel 39	4	3	3	5	15	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	114	
sampel 40	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	101	
sampel 41	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	121	



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of S
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritika
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska

Sampel	Persepsi					Kinerja Pelayanan																																
	P 1	P 2	P 3	P 4	Total	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	Total		
sampel 42	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
sampel 43	5	4	4	5	18	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	5	124	
sampel 44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	110	
sampel 45	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140	
sampel 46	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145	
sampel 47	4	4	4	3	15	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	117	
sampel 48	4	4	4	5	17	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	128	
sampel 49	5	5	5	4	19	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	
sampel 50	4	5	4	4	17	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	114	
sampel 51	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	140	
sampel 52	4	3	3	4	14	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	109	
sampel 53	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	121	
sampel 54	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	130	
sampel 55	2	3	3	4	12	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	104		
sampel 56	3	3	3	4	13	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	110	
sampel 57	2	4	4	4	14	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	109	
sampel 58	3	4	4	5	16	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	119	
sampel 59	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	105	
sampel 60	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	117	
sampel 61	3	4	4	3	14	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	105	
sampel 62	5	4	3	3	15	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	113	



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sampel	Persepsi					Kinerja Pelayanan																														Total	
	P 1	P 2	P 3	P 4	Total	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30		
sampel 63	4	3	3	3	13	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	99
sampel 64	4	4	3	3	14	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	119	
sampel 65	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	121	
sampel 66	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	109	
sampel 67	4	3	4	3	14	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	111	
sampel 68	3	4	5	4	16	3	4	5	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	3	3	4	3	5	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	114		
sampel 69	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	111	
sampel 70	4	4	4	3	15	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	112	
sampel 71	4	4	3	3	14	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	103	
sampel 72	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	104	
sampel 73	3	3	3	4	13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	103	
sampel 74	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	120	
sampel 75	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	114	
sampel 76	4	5	3	4	16	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	116	
sampel 77	5	5	4	5	19	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	138	
sampel 78	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	122	
sampel 79	3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	102	
sampel 80	4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	108	
sampel 81	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	104	
sampel 82	3	4	4	5	16	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	121
sampel 83	3	3	3	5	14	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	115	



© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska

Sampel	Persepsi					Kinerja Pelayanan																																	
	P 1	P 2	P 3	P 4	Total	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	Total			
sampel 84	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
sampel 85	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	116	
sampel 86	4	2	4	5	15	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	116		
sampel 87	5	4	2	5	16	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	116		
sampel 88	4	2	4	4	14	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	110		
sampel 89	4	3	3	2	12	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	107		
sampel 90	2	4	4	4	14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	121		
sampel 91	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	129	
sampel 92	3	2	3	2	10	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	99		
sampel 93	2	3	2	4	11	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	3	109	
sampel 94	3	4	4	4	15	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	107		
sampel 95	3	4	3	2	12	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	116		
sampel 96	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	105		
sampel 97	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	113		
sampel 98	3	4	4	3	14	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	105		
sampel 99	5	4	3	3	15	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	113		
sampel 100	4	3	3	3	13	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	98		
sampel 101	4	4	3	3	14	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	118	
sampel 102	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	4	4	117		
sampel 103	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	108		
sampel 104	4	3	4	3	14	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	103		



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska

Sampel	Persepsi					Kinerja Pelayanan																																
	P1	P2	P3	P4	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Total		
sampel 105	3	4	5	4	16	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	11
sampel 106	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	11	
sampel 107	4	4	4	3	15	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	10	
sampel 108	4	4	3	3	14	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	10	
sampel 109	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	10	
sampel 110	3	3	3	4	13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	10	
sampel 111	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	12	
sampel 112	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	11	
sampel 113	4	5	3	4	16	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	11	
sampel 114	5	5	4	5	19	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	13	
sampel 115	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	12	
sampel 116	3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	10	
sampel 117	4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	10	
sampel 118	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	10	
sampel 119	3	4	4	5	16	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	12	
sampel 120	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	10	
sampel 121	4	3	4	3	14	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	10	
sampel 122	3	4	5	4	16	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	11	
sampel 123	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	11	
sampel 124	4	4	4	3	15	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	10	
sampel 125	4	4	3	3	14	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	10	

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sumatra

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sampel	Persepsi					Kinerja Pelayanan																																	
	P 1	P 2	P 3	P 4	Total	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	Total			
sampel 126	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	104
sampel 127	3	3	3	4	13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	105	
sampel 128	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	121	
sampel 129	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	114	
sampel 130	4	5	3	4	16	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	116	
sampel 131	5	5	4	5	19	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	138	
sampel 132	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	122	
sampel 133	3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	102	
sampel 134	4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	108	
sampel 135	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	104	
sampel 136	3	4	4	5	16	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	5	121	
sampel 137	3	3	3	5	14	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	115	
sampel 138	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	99		
sampel 139	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	116	
sampel 140	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	116	
sampel 141	5	4	4	5	18	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	116	
sampel 142	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	110	
sampel 143	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	140	
sampel 144	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145
sampel 145	5	5	5	4	19	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	130
sampel 146	4	5	4	4	17	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114



© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sampel	Persepsi					Kinerja Pelayanan																														To tal		
	P 1	P 2	P 3	P 4	To tal	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 1 0	P 1 1	P 1 2	P 1 3	P 1 4	P 1 5	P 1 6	P 1 7	P 1 8	P 1 9	P 2 0	P 2 1	P 2 2	P 2 3	P 2 4	P 2 5	P 2 6	P 2 7	P 2 8	P 2 9	P 3 0			
sampel 147	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	14 0
sampel 148	4	3	3	4	14	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	10 7
sampel 149	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	12 1	
sampel 150	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	12 9	
sampel 151	3	3	3	4	13	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	99	
sampel 152	3	3	3	4	13	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	10 9	
sampel 153	3	2	3	3	11	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	5	3	84	
sampel 154	3	3	4	4	14	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	10 3	
sampel 155	2	3	3	3	11	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	5	3	2	78		
sampel 156	3	3	5	4	15	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	11 4	
sampel 157	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	3	5	12 6	
sampel 158	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	5	5	5	10 3
sampel 159	3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	11 1	
sampel 160	2	3	2	4	11	2	3	2	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	5	10 9	
sampel 161	4	4	3	4	15	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	2	2	4	4	3	5	5	5	5	3	11 7	
sampel 162	4	3	2	3	12	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2	90	
sampel 163	2	4	3	3	12	2	4	3	3	2	2	3	4	2	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	2	93	
sampel 164	3	2	2	3	10	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	81
sampel 165	2	2	2	4	10	2	5	2	4	4	3	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	4	4	4	4	11 2	
sampel 166	4	3	3	3	13	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	5	3	3	99
sampel 167	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	67	



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of S
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritika
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska

Sampel	Persepsi					Kinerja Pelayanan																														Total			
	P1	P2	P3	P4	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30				
sampel 168	3	2	3	3	11	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	5	3	84
sampel 169	2	3	2	4	11	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	101		
sampel 170	2	3	3	3	11	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	5	2	2	78			
sampel 171	3	2	3	2	10	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	113		
sampel 172	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	122		
sampel 173	3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	102		
sampel 174	4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	108		
sampel 175	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	104		
sampel 176	3	4	4	5	16	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	5	121		
sampel 177	3	3	3	5	14	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	115		
sampel 178	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	99		
sampel 179	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	116	
sampel 180	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	116	
sampel 181	5	4	4	5	18	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	116		
sampel 182	4	3	3	4	14	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	110		
sampel 183	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	140		
sampel 184	4	2	3	2	11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145		
sampel 185	5	5	5	4	19	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	130		
sampel 186	4	3	4	3	14	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	114		
sampel 187	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	136		
sampel 188	4	3	2	3	12	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	5	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2	92			



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sus
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritika
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska

Sampel	Persepsi					Kinerja Pelayanan																																
	P1	P2	P3	P4	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Total		
sampel 189	2	4	3	3	12	2	4	3	3	2	2	3	4	2	3	2	4	3	2	3	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	2	92	
sampel 190	3	3	2	3	11	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	5	2	83		
sampel 191	2	5	2	4	13	2	5	2	4	4	3	5	5	2	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	4	4	4	4	112	
sampel 192	3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	5	2	3	4	5	3	3	5	5	3	99	
sampel 193	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	118	
sampel 194	3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	4	2	3	4	5	3	3	4	4	3	102		
sampel 195	5	5	5	3	18	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	5	5	2	3	3	5	5	3	113		
sampel 196	3	4	4	3	14	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	103		
sampel 197	3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	119		
sampel 198	5	4	3	3	15	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	113	
sampel 199	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	110	
sampel 200	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	138
sampel 201	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	144	
sampel 202	5	5	5	4	19	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	129	
sampel 203	4	5	4	4	17	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	114	
sampel 204	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	140	
sampel 205	4	3	3	4	14	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	107	
sampel 206	3	4	4	5	16	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	121	
sampel 207	3	3	3	5	14	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	115		
sampel 208	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	99	
sampel 209	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	116	



© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska

Sampel	Persepsi					Kinerja Pelayanan																																
	P 1	P 2	P 3	P 4	To tal	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 1 0	P 1 1	P 1 2	P 1 3	P 1 4	P 1 5	P 1 6	P 1 7	P 1 8	P 1 9	P 2 0	P 2 1	P 2 2	P 2 3	P 2 4	P 2 5	P 2 6	P 2 7	P 2 8	P 2 9	P 3 0	To tal		
sampel 210	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	116	
sampel 211	5	4	4	5	18	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	116		
sampel 212	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	110		
sampel 213	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140	
sampel 214	2	2	5	2	11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145	
sampel 215	5	3	5	4	17	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	130	
sampel 216	3	5	4	2	14	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114	
sampel 217	5	4	5	3	17	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	140	
sampel 218	4	3	2	4	13	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	107	
sampel 219	2	2	4	4	12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	121		
sampel 220	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	129	
sampel 221	3	3	3	4	13	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	99	
sampel 222	3	3	3	4	13	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	109	
sampel 223	3	2	3	3	11	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	5	3	84		
sampel 224	3	3	4	4	14	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	103	
sampel 225	2	3	3	3	11	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	5	3	2	78		
sampel 226	3	3	5	4	15	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	114	
sampel 227	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4	4	3	126	
sampel 228	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	5	103	
sampel 229	3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	111
sampel 230	2	3	2	4	11	2	3	2	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	4	3	109



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Suska
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau

Sampel	Persepsi					Kinerja Pelayanan																															
	P1	P2	P3	P4	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Total	
sampel 231	4	4	3	4	15	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	5	2	2	4	4	3	5	5	5	5	3	117	
sampel 232	4	3	2	3	12	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	2	90
sampel 233	2	4	3	3	12	2	4	3	3	2	2	3	4	2	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	5	2	93	
sampel 234	3	3	2	3	11	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	81	
sampel 235	2	5	2	4	13	2	5	2	4	4	3	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	4	4	4	4	112
sampel 236	4	5	3	3	15	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	5	3	3	99
sampel 237	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	67
sampel 238	3	2	3	3	11	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	5	3	84	
sampel 239	3	3	4	4	14	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	101	
sampel 240	2	3	3	3	11	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	5	2	78	
sampel 241	3	3	5	4	15	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	113	
sampel 242	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	122	
sampel 243	3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	102
sampel 244	4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	108	
sampel 245	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	104	
sampel 246	3	2	4	2	11	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	5	121
sampel 247	3	3	3	5	14	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	115
sampel 248	3	2	2	3	10	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	99
sampel 249	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	116
sampel 250	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	116
sampel 251	5	4	4	5	18	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	116



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of S
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritiki
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska

Sampel	Persepsi					Kinerja Pelayanan																				Total										
	P1	P2	P3	P4	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
sampel 252	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	110
sampel 253	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140	
sampel 254	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145	
sampel 255	5	5	5	4	19	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	
sampel 256	4	5	4	4	17	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	114		
sampel 257	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	136		
sampel 258	4	3	2	3	12	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	5	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	2	92	

Lampiran 3. Olahan Data ASDASDA

PM1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	21	8.1	8.1	8.1
	3.00	72	27.9	27.9	36.0
	4.00	123	47.7	47.7	83.7
	5.00	42	16.3	16.3	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

PM2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	17	6.6	6.6	6.6
	3.00	90	34.9	34.9	41.5
	4.00	122	47.3	47.3	88.8
	5.00	29	11.2	11.2	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

PM3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	19	7.4	7.4	7.4
	3.00	92	35.7	35.7	43.0
	4.00	103	39.9	39.9	82.9
	5.00	44	17.1	17.1	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

PM4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	10	3.9	3.9	3.9
	3.00	74	28.7	28.7	32.6
	4.00	128	49.6	49.6	82.2
	5.00	46	17.8	17.8	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.716	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PM1	11.1124	3.299	.528	.639
PM2	11.2016	3.383	.570	.616
PM3	11.1667	3.252	.532	.637
PM4	11.0194	3.825	.392	.717

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	14	5.4	5.4	5.4
3.00	75	29.1	29.1	34.5
4.00	127	49.2	49.2	83.7
5.00	42	16.3	16.3	100.0
Total	258	100.0	100.0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	6	2.3	2.3	2.3
3.00	90	34.9	34.9	37.2
4.00	127	49.2	49.2	86.4
5.00	35	13.6	13.6	100.0
Total	258	100.0	100.0	

KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	14	5.4	5.4	5.4
3.00	91	35.3	35.3	40.7
4.00	107	41.5	41.5	82.2
5.00	46	17.8	17.8	100.0
Total	258	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	.8	.8	.8
	3.00	72	27.9	27.9	28.7
	4.00	134	51.9	51.9	80.6
	5.00	50	19.4	19.4	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	16	6.2	6.2	6.2
	3.00	79	30.6	30.6	36.8
	4.00	129	50.0	50.0	86.8
	5.00	34	13.2	13.2	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	4.3	4.3	4.3
	3.00	68	26.4	26.4	30.6
	4.00	131	50.8	50.8	81.4
	5.00	48	18.6	18.6	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	13	5.0	5.0	5.0
	3.00	66	25.6	25.6	30.6
	4.00	141	54.7	54.7	85.3
	5.00	38	14.7	14.7	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KP8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	13	5.0	5.0	5.0
	3.00	80	31.0	31.0	36.0
	4.00	121	46.9	46.9	82.9
	5.00	44	17.1	17.1	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	12	4.7	4.7	4.7
	3.00	67	26.0	26.0	30.6
	4.00	149	57.8	57.8	88.4
	5.00	30	11.6	11.6	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	.8	.8	.8
	3.00	102	39.5	39.5	40.3
	4.00	124	48.1	48.1	88.4
	5.00	30	11.6	11.6	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	9	3.5	3.5	3.5
	3.00	93	36.0	36.0	39.5
	4.00	123	47.7	47.7	87.2
	5.00	33	12.8	12.8	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KP12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.2	1.2	1.2
	3.00	108	41.9	41.9	43.0
	4.00	119	46.1	46.1	89.1
	5.00	28	10.9	10.9	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	.8	.8	.8
	3.00	119	46.1	46.1	46.9
	4.00	116	45.0	45.0	91.9
	5.00	21	8.1	8.1	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	16	6.2	6.2	6.2
	3.00	96	37.2	37.2	43.4
	4.00	115	44.6	44.6	88.0
	5.00	31	12.0	12.0	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	2.7	2.7	2.7
	3.00	91	35.3	35.3	38.0
	4.00	120	46.5	46.5	84.5
	5.00	40	15.5	15.5	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KP16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	13	5.0	5.0	5.0
	3.00	62	24.0	24.0	29.1
	4.00	152	58.9	58.9	88.0
	5.00	31	12.0	12.0	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	.8	.8	.8
	3.00	96	37.2	37.2	38.0
	4.00	129	50.0	50.0	88.0
	5.00	31	12.0	12.0	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	.8	.8	.8
	3.00	89	34.5	34.5	35.3
	4.00	108	41.9	41.9	77.1
	5.00	59	22.9	22.9	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	1.9	1.9	1.9
	3.00	91	35.3	35.3	37.2
	4.00	125	48.4	48.4	85.7
	5.00	37	14.3	14.3	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KP20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	3.1	3.1	3.1
	3.00	108	41.9	41.9	45.0
	4.00	84	32.6	32.6	77.5
	5.00	58	22.5	22.5	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	12	4.7	4.7	4.7
	3.00	108	41.9	41.9	46.5
	4.00	91	35.3	35.3	81.8
	5.00	47	18.2	18.2	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	26	10.1	10.1	10.1
	3.00	93	36.0	36.0	46.1
	4.00	100	38.8	38.8	84.9
	5.00	39	15.1	15.1	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	14	5.4	5.4	5.4
	3.00	82	31.8	31.8	37.2
	4.00	136	52.7	52.7	89.9
	5.00	26	10.1	10.1	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KP24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	2.3	2.3	2.3
	3.00	100	38.8	38.8	41.1
	4.00	116	45.0	45.0	86.0
	5.00	36	14.0	14.0	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	15	5.8	5.8	5.8
	3.00	82	31.8	31.8	37.6
	4.00	121	46.9	46.9	84.5
	5.00	40	15.5	15.5	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	12	4.7	4.7	4.7
	3.00	52	20.2	20.2	24.8
	4.00	136	52.7	52.7	77.5
	5.00	58	22.5	22.5	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	.8	.8	.8
	3.00	91	35.3	35.3	36.0
	4.00	132	51.2	51.2	87.2
	5.00	33	12.8	12.8	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KP28

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	.8	.8	.8
	3.00	46	17.8	17.8	18.6
	4.00	152	58.9	58.9	77.5
	5.00	58	22.5	22.5	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP29

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.4	.4	.4
	3.00	75	29.1	29.1	29.5
	4.00	96	37.2	37.2	66.7
	5.00	86	33.3	33.3	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

KP30

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	16	6.2	6.2	6.2
	3.00	73	28.3	28.3	34.5
	4.00	109	42.2	42.2	76.7
	5.00	60	23.3	23.3	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	109.0736	188.403	.598	.946
KP2	109.0969	189.387	.610	.946
KP3	109.1202	186.005	.682	.945
KP4	108.9380	189.903	.594	.946
KP5	109.1357	186.624	.695	.945
KP6	109.0000	185.977	.729	.944
KP7	109.0465	187.297	.685	.945
KP8	109.0775	188.725	.578	.946
KP9	109.0736	189.633	.600	.946
KP10	109.1318	190.123	.608	.946
KP11	109.1395	189.451	.590	.946
KP12	109.1705	192.617	.467	.947
KP13	109.2326	190.568	.612	.946
KP14	109.2132	186.783	.686	.945
KP15	109.0891	186.852	.713	.945
KP16	109.0581	189.611	.597	.946
KP17	109.1047	190.398	.596	.946
KP18	108.9690	192.738	.403	.948
KP19	109.0853	189.619	.597	.946
KP20	109.0930	184.878	.716	.944
KP21	109.1667	186.241	.666	.945
KP22	109.2481	185.409	.669	.945
KP23	109.1628	190.814	.525	.946
KP24	109.1318	191.609	.482	.947
KP25	109.1163	186.726	.671	.945
KP26	108.9070	187.742	.634	.945
KP27	109.0775	192.344	.487	.947
KP28	108.8062	193.285	.447	.947
KP29	108.8023	193.529	.348	.948
KP30	109.0116	187.443	.585	.946

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.774 ^a	.598	.597	9.02327

Predictors: (Constant), Persepsi Masyarakat

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	43.858	3.577		12.262	.000
Persepsi Masyarakat	4.650	.238	.774	19.528	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Sistem Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

