

**PERSEPSI MASYARAKAT RT 2 RW 10 DESA TANAH MERAH
TERHADAP PELAYANAN PEREKAMAN DAN
PENDISTRIBUSIAN E-KTP DI
KECAMATAN SIAK HULU
KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

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



Oleh

**ZOLLINA
10943007688**

**PROGRAM S.1
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1434 H/2013 M**

**Persepsi Masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah Terhadap Pelayanan
Perekaman Dan Penndistribusian E- KTP Di Kecamatan Siak Hulu
Kabupaten Kampar**

ABSTRAK

Kepemilikan kartu tanda penduduk (KTP) merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat yang sudah berumur 17 tahun ke atas karena KTP dapat mempermudah pemilikinya dalam setiap pengurusan, Begitu juga dengan pemilikan E- KTP yang diterapkan oleh pemerintah, E- KTP adalah bentuk KTP baru yang berbasis elektronik. Pada saat perekaman dan pendistribusian E- KTP masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah menimbulkan berbagai persepsi ataupun pendapat mengenai pelayanan perekaman dan pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

Permasalahan yang berhubungan dengan pembuatan E- KTP yang terjadi di RT 2 RW 10 di Desa Tanah Merah adalah bahwa sebagian masyarakat belum terlayani dengan baik dalam perekaman dan pendistribusian E- KTP di mana dalam satu keluarga hanya cuma satu anggota yang sudah selesai, hal ini tentunya akan menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan persentase. populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah sebanyak 60 KK karna populasinya tidak terlalu banyak maka sampel yang diambil perwakilan dari 60 KK selain masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah sampel dalam penelitian ini adalah pegawai di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah dengan menggunakan angket, *interview*, dokumentasi. Angket yang disebarakan sebanyak 60 angket dan wawancara yang dilakukan kepada pegawai di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan tabel rekapitulasi jawaban responden yang selanjutnya dihitung persentase skor jawaban responden hasil analisis data didukung oleh hasil wawancara. Dari hasil analisis data yang sudah di lakukan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat RT 2 RW 10 desa tanah merah terhadap pelayanan perekaman dan pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar adalah cukup baik dengan nilai persentase 72, 76%.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim...

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang disusun sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Adapun judul skripsi ini adalah persepsi masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah terhadap pelayanan rekaman dan pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat dukungan dari berbagai pihak, dengan tulus dan ikhlas penulis menyampaikan penghargaan yang tinggi dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M Nazir Karim, sebagai Rektor UIN SUSKA Riau beserta Wakil Rektor I, II, III yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN SUSKA Riau.
2. Bapak Dr. Yasril Yazid, MIS sebagai Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi beserta Wakil Dekan I, II, III yang telah memberi kemudahan selama penulis mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Dr. Nurdin Abdul Halim, MA sebagai Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi beserta anggota yang telah memberikan kemudahan dan bekal ilmu

pengetahuan kepada penulis selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

4. Bapak Toni Hartono, M. Si dan bapak Yantos, M. Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan ide, saran serta mengarahkan penulis dalam penelitian ini.
5. Bapak Darusman, M. Ag selaku Penasehat Akademis yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di jurusan Ilmu Komunikasi.
6. Selanjutnya kepada pihak-pihak terkait yang membantu penulis baik itu secara tenaga, maupun materil.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh sebab itu teguran atas segala kekurangan yang dijumpai dalam skripsi ini dan segala saran-saran perbaikannya sangat penulis mengharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, Amin ya robbal'alam.

Pekanbaru, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul	4
C. Permasalahan	4
1. Identifikasi Masalah	4
2. Pembatasan Masalah	5
3. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
E. Penegasan istilah	6
F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional	8
1. Kerangka Teoritis	8
a. Kajian Penelitian Yang Terdahulu Yang Relepan	8
b. Persepsi	9
c. Pelayanan	17
2. Konsep Operasional	22
G. Metode Penelitian	22
1. Lokasi Penelitian	23
2. Subjek dan Objek Penelitian	23
3. Populasi dan Sampel	23
4. Teknik Pengumpulan Data	24
5. Teknik Analisa Data	24
H. Sistematika Penulisan	25
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Desa Tanah Merah	26
1. Letak Geografis Desa Tanah Merah	27
2. Letak Demografis	27
3. Jumlah Penduduk	28
4. Tingkat Pendidikan	29
5. Agama	30
B. Gambaran Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar	31
1. Sejarah Kecamatan	31
2. Letak Geografis Kecamatan	32

3. Letak Demografis Kecamatan	33
4. Jumlah Pegawai Di Kecamatan	33
5. Bentuk- Bentuk Pelayanan	34
6. Gambaran Umum E- KTP	34
BAB III PENYAJIAN DATA	
Data Jawaban Responden	36
BAB IV ANALISIS DATA	
Analisis data mengenai persepsi masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah terhadap pelayanan dan perekaman dan pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar	59
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	
A. Lampiran I	71
B. Lampiran II	79
C. Lampiran III	80
D. Lampiran IV	83
E. Lampiran V	85
F. Lampiran VI	88

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era keterbukaan informasi dan perkembangan teknologi seperti saat ini telah membawa perubahan yang signifikan disegala bidang. Zaman telah mengalami begitu banyak perubahan dan perkembangan sehingga menuntut setiap individu agar lebih memperhatikan kemampuan diri. Hal ini tidak dapat dihindari karena perubahan dan perkembangan terjadi diseluruhbidang. Oleh sebab itu, perlu kepekaan diri yang kuat agar mampu menjadi profesional yang berkompeten dibidangnya.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, arus informasi dan kemajuan teknologi, maka sebagai manusia kita dituntut untuk mengetahui dan menguasainya. Seiring dengan zaman itu juga manusia mempunyai berbagai persepsi.

Persepsi itu penting karena perilaku orang yang didasarkan pada persepsi mereka mengenai apa itu realitas dan bukan mengenai realitas itu sendiri. Individu mempersepsikan suatu benda yang sama secara berbeda- beda, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, faktor yang ada pada pelaku persepsi (*perceiver*). Yang termasuk faktor pertama adalah sikap, keutuhan atau motif, kepentingan atau minat, pengalaman, dan pengharapan individu. Kedua, faktor yang ada pada objek atau target yang dipersepsikan yang meliputi hal-hal baru, gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang dan kedekatan. Ketiga, faktor konteks situasi di mana

persepsi itu dilakukan yang meliputi waktu, keadaan/ tempat kerja, dan keadaan sosial.

Sedangkan pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan maupun instansi pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan orang lain sehingga terbentuk citra positif dari perusahaan atau lembaga tersebut, artinya pelayanan ini merupakan suatu kegiatan yang sangat perlu di perhatikan, karena jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan pelanggan atau konsumen maka konsumen mempersepsikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan buruk, namun apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan harapan maka masyarakat mempersepsikan bahwa pelayanan yang diberikan baik. Begituh juga pelayanan yang diberikan kantor Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar terhadap pelayanan perekaman dan pendistribusikan E- KTP.

Perbedaan persepsi yang terjadi terhadap masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah tidak terlepas dari latar belakang pendidikan, pengalaman, pengetahuan, letak geografis dan budaya masyarakat tersebut. Dengan persepsi yang berbeda-beda dapat menimbulkan kelompok-kelompok, misalnya sebagian masyarakat melihat pelayanan yang diberikan kantor Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar cepat, tepat, dan profesional dan sebagian melihat pelayanan kecamatan tersebut kurang tepat, cepat, dan kurang mampu. Dalam berbagai permasalahan di atas dapat menimbulkan berbagai kesalahan persepsi dari masyarakat itu sendiri, persepsi itu terbentuk lah negatif dan positif.

Berdasarkan pengamatan sementara dilapangan peneliti menemukan adanya kinerja yang cukup baik dari pegawai kantor camat dalam memberikan pelayanan akan tetapi terdapat permasalahan pada sarana pendukung dalam proses pembuatan E- KTP tersebut sehingga masyarakat yang tidak mengetahui permasalahan ini akan menimbulkan persepsi yang negatif terhadap pelayanan di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

Permasalahan yang berhubungan dengan pembuatan E- KTP yang terjadi di RT 2RW 10 Di Desa Tanah Merah adalah bahwa sebagian masyarakat belum terlayani dengan baik dalam perekaman dan pendistribusian E- KTP dimana dalam satu keluarga hanya cuma satu anggota yang sudah selesai, hal ini tentunya akan menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

Pelayanan Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar merupakan suatu tempat layanan yang dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan, salah satunya E- KTP, maka dalam pelayanan diperlukan orang – orang yang mempunyai keramahan, dan kemampuan komunikasi yang luas, profesional dan efektif sehingga masyarakat mudah memahami, dan mengerti apa yang akan disampaikan.

Dengan adanya kemampuan tersebut maka masyarakat tidak mempunyai persepsi yang negatif terhadap pelayanan-pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. Kemampuan dalam memberikan layanan kepada masyarakat memang harus diperhatikan dengan serius, jika hal demikian tidak diperhatikan maka masyarakat dapat menilai

pelayanan yang diberikan tidak profesional. Dari latar belakang di atas maka penulis dapat member judul : Persepsi Masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah Terhadap Pelayanan Perekaman Dan Pendistribusian E- KTP Di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

B. Alasan Memilih Judul

1. Judul ini berkaitan langsung dengan studi ilmu komunikasi yang peneliti teliti.
2. Penulis masih melihat masih banyak masyarakat yang belum terlayani dengan baik dalam perekaman dan pendistribusian E- KTP. Sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana persepsi masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah terhadap pelayanan rekaman dan pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.
3. Peneliti merasa memiliki kemampuan untuk mengadakan penelitian dari segi pandangan, waktu, biaya, dan jangkuan lokasi.

C. Permasalahan

1. Identifikasi masalah.
 - a. Bagaimana persepsi masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah terhadap pelayanan perekaman dan pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.
 - b. Apakah pelayanan perekaman E- KTP berpengaruh terhadap persepsi masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah merah.

c. Bagaimana pendistribusian E-KTP terhadap masyarakat RT 2 RW10 Desa Tanah Merah.

d. Apafaktor yang mempengaruhi pelayanan perekaman dan pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

2. Batasan masalah

Adapun batasan masalah yang akan diteliti adalah tentang persepsi masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah terhadap pelayanan perekaman dan pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

3. Rumusan masalah

Bagaimanakah persepsi masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah terhadap pelayanan perekaman dan pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui persepsi masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah terhadap pelayanan perekaman dan pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi:

a. Kegunaan akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah buat pustaka UIN Suska Riau dan pembaca khususnya ilmu komunikasi.

b. Kegunaan praktis

Diharapkan menjadi bahan masukan bagi Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar sehingga dapat digunakan untuk menentukan langkah selanjutnya dalam pelayanan kepada masyarakat. Dan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada jurusan Ilmu komunikasi dan mendapatkan gelar sarjana Ilmu komunikasi di UIN Suska Riau.

E. Penegasan Istilah

Adapun penegasan istilah disini untuk memperjelas istilah yang ada pada judul, adapun penegasan istilah dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Persepsi

Persepsi adalah kemampuan membedakan, mengelompokkan, memfokuskan perhatian terhadap suatu objek rangsang. (Rahman, 2004: 84).

Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tanggapan atau pendapat masyarakat RT 2RW 10 Desa Tanah Merah terhadap pelayanan perekaman dan pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

2. Masyarakat

Masyarakat adalah sekelompok orang yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam mencapai tujuan (Moenir, 2000:2).

3. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Pandi, 1996:145).

4. Perekaman

Rekaman adalah alur-alur bunyi (suara) pada piringan hitam, sedangkan perekaman adalah proses, cara, pembuatan merekam (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2001: 941).

5. Pendistribusian

Distribusi merupakan penyaluran (pembagian, pengiriman) kepada beberapa orang atau ke beberapa tempat, sedangkan pendistribusian adalah proses, cara, pembuatan mendistribusikan. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2001: 310).

6. E- KTP

E- KTP adalah bentuk KTP baru yang berbasis elektronik diberlakukan untuk setiap penduduk Indonesia yang sudah wajib KTP (Buku Panduan Rapat Fasilitas Pemantapan Administrasi Kependudukan Provinsi Riau, 2011: 1).

F. Kerangka Teoritis dan Konsep Oprasional

1. Kerangka teoritis

a. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.

Masalah persepsi masyarakat terhadap pelayanan disuatu lembaga pemerintahan sebelumnya sudah pernah diteliti oleh beberapa orang antara lain:

1. Persepsi masyarakat Kampung Melayu terhadap pelayanan Kantor Lurah Kampung Melayu Sukajadi Pekanbaru oleh Trisnasari jurusan ilmu komunikasi pada tahun 2006 yang hasilnya mengatakan bahwa persepsi masyarakat Kampung Melayu terhadap pelayanan Kantor Lurah Kampung Melayu cukup baik.
2. Persepsi masyarakat Desa Tanjung Medang terhadap pelayanan Kantor Desa Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis oleh Kamsinar pada tahun 2008 yang hasil penelitiannya persepsi masyarakat Desa Tanjung Medang terhadap pelayanan Kantor Desa Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis cukup baik

Dari beberapa judul diatas semua mengkaji bagaimana persepsi ataupun pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah yaitu kantor Kepala Desa, hasil dari beberapa penelitian diatas adalah menyimpulkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintah cukup baik, maka dari itu saya tertarik untuk mengangkat masalah yang sama yaitu masalah persepsi masyarakat

terhadap pelayanan Di Kantor Camat dengan titik fokus penelitian yang berbeda yaitu, pada penelitian sebelumnya adalah masalah yang terjadi titik fokusnya tentang pelayanan administrasi yaitu menyangkut pembuatan KTP, KK, surat izin usaha namun pada penelitian saya yang membuat penelitian ini berbeda adalah titik fokus masalahnya pada pelayanan perekaman dan pendistribusikan E- KTP dari pemerintah dan tempat yang berbeda yaitu Di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

b. Persepsi

Persepsi adalah proses yang kompleks yang melibatkan faktor-faktor struktural atau pengaruh-pengaruh dari rangsangan fisik dan faktor-faktor fungsional atau pengaruh psikologis dari perasaan organisme. Di antara pengaruh-pengaruh psikologis ini meliputi rasa membutuhkan, keinginan, perasaan, pendirian, dan asumsi (Werrner J, 2007: 100).

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah suatu proses yang diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alatindera. Namun pada proses tersebut tidak berhenti di situ saja, pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh syaraf keotak sebagai pusat susunan syaraf dan proses dilanjutkan merupakan proses persepsi.karena itu proses persepsi tidak lepas dari proses penginderaan dan proses penginderaan merupakan proses yang mendahului terjadinya persepsi (Walgito, 2003:45).

Defenisi lain menyebutkan bahwa persepsi adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami sesuatu baik melalui penglihatan, pendengaran maupun perasaan (Rivai, 2007: 379).

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

1) Macam- Macam Persepsi

Persepsi adalah inti dari pada komunikasi, sedangkan penafsiran adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian-balik dalam proses komunikasi. Persepsi manusia sebenarnya dapat dibagi dua yaitu persepsi terhadap objek (lingkungan fisik) dan persepsi terhadap manusia. Persepsi terhadap manusia biasanya lebih kompleks, karena manusia bersifat dinamis. Sedangkan persepsi itu sendiri dapat dibagi beberapa macam diantaranya adalah:

a. Persepsi terhadap lingkungan fisik.

Dalam mempersepsi lingkungan fisik, terkadang melakukan keliruan. Indera terkadang menipu kita, itu lah yang di sebut “ ilusi “ tipuan mata seseorang kadang menimbulkan perbedaan disebabkan latarbelakang pengalaman, budaya dan suasana psikologi yang berbeda juga membuat persepsi berbeda atas suatu objek.

- b. Persepsi sosial yaitu proses penangkapan arti objek-objek sosial dan kejadian-kejadian yang manusia alami dalam lingkungannya. Manusia bersifat emosional, sehingga penelitian terhadap mereka mengandung resiko. Persepsi sosial merupakan suatu proses seseorang untuk mengetahui, menginterpretasi dan mengevaluasi orang lain yang di persepsi, tentang sifat-sifatnya, kualitasnya dan keadaan yang ada dalam diri orang yang di persepsi, sehingga bentuk gambaran orang yang di persepsi(Walgito, 2003:48).
- c. Persepsi budaya, faktor-faktor internal bukan saja mempengaruhi etensi sebagai salah satu aspek persepsi, tetapi juga mempengaruhi persepsi kita secara keseluruhan, terutama menafsirkan atas sesuatu ransangan agama, idiologi, tingkat intelektualitas, tingkat ekonomi, pekerjaan, dan cita rasa sebagai faktor-faktor internal jelas mempengaruhi persepsi terhadap suatu realitas. Dengan demikian, persepsi itu terikat dengan budaya (*culture bound*).

Oleh karena itu, persepsi berdasarkan budaya yang telah dipelajari, maka persepsi seseorang atas lingkungannya bersifat subjektif, semakin besar perbedaan antara dua orang semakin besar pula perbedaan persepsi mereka terhadap suatu realitas. Oleh karena itu ada dua orang yang mempunyai nilai-nilai budaya yang persis sama, maka tidak pernah ada dua orang mempunyai persepsi sama pula (Mulyana, 2001:197).

2) Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Jalaludin Rahmat (2001:52-58) ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi antara lain adalah:

- a. Perhatian yaitu proses mental ketika stimulus atau rangkaian stimuli menjadi menonjol dalam kesadaran pada stimuli lainnya melemah, pada perhatian ada beberapa faktor yang biasa mempengaruhi di antaranya adalah faktor eksternal penarikan perhatian, adapun faktor ini dipengaruhi oleh gerakan, intensitas stimuli, kebaruan, petualangan. Faktor internal penarikan perhatian, faktor ini dipengaruhi oleh faktor-faktor biologis, faktor sosiopsikologis, motif sosiogenis.
- b. Faktor-faktor struktural yang menarik perhatian persepsi, faktor ini berasal semata-mata dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang timbulnya pada sistem saraf individu. Para psikologis Gestalt, seperti Koher, Wartheiner dan Koffa, merumuskan persepsi yang bersifat struktural. Prinsip ini kemudian dikenal teori Gestalt, menurut teori ini bila manusia mempersepsi sesuatu, manusia mempersepsinya sebagai suatu, manusia mempersepsinya sebagai suatu keseluruhan. Manusia tidak melihat bagian-bagiannya, lalu menghimpunnya.

Adapun yang menyebabkan kesalahan persepsi tersebut ada beberapa faktor, di antaranya adalah:

1. Prasangka, suatu kekeliruan persepsi terhadap orang yang berbeda adalah prasangka, beberapa pakar cenderung menganggap bahwa stereotipe itu identik dengan prasangka.

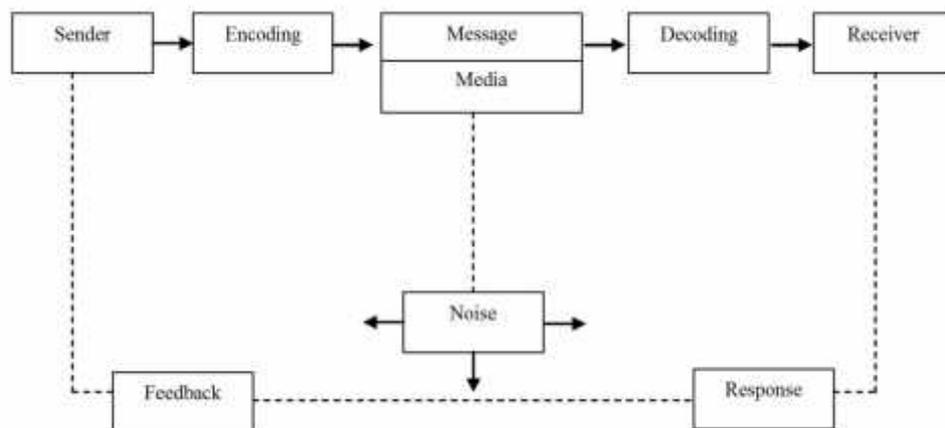
2. Kesalahan atribusi, proses internal dalam diri manusia memahami orang lain, manusia menggunakan beberapa sumber informasi, misalnya mengamati penampilan fisik mereka. Karena faktor-faktor seperti usia, gaya pakaian, dan daya tarik dapat memberikan isyarat sifat-sifat utama mereka.
 3. Efek halo, kesalahan persepsi yang disebut efek halo (*halo effects*) merujuk pada fakta bahwa begitu manusia membentuk suatu kesan menyeluruh mengenai seseorang. Kesan yang cenderung ini menimbulkan efek yang kuat atas penilaian akan sifat-sifatnya yang spesifik. Efek halo ini memang lazim dan mempengaruhi kuat sekali pada diri manusia dalam menilai orang-orang yang bersangkutan.
 4. *Stereotipe*, kesulitan komunikasi akan muncul dari penstereotipan, yakni menggeneralisasikan orang-orang berdasarkan sedikit informasi dan bentuk asumsi mengenai mereka berdasarkan keanggotaan mereka dalam suatu kelompok (Mulyana, 2005: 211).
- 3) Sifat-sifat persepsi
- a. Persepsi berdasarkan pengalaman, pola-pola perilaku manusia berdasarkan persepsi mereka mengenal realitas (sosial) yang telah dipelajari. Persepsi manusia terhadap seseorang, objek atau kejadian dan reaksi mereka terhadap hal itu berdasarkan pengalaman dan pembelajaran masa lalu mereka berkaitan dengan orang, objek atau kejadian serupa. Ketiadaan pengalaman terdahulu dalam menghadapi

suatu objek jelas akan membuat seseorang menafsirkan objek berdasarkan dugaan semata, atau pengalaman yang mirip.

- b. Persepsi bersifat selektif, atensi manusia pada suatu rangsangan merupakan faktor utama menentukan selektivitas atas rangsangan tersebut, hal ini dipengaruhi beberapa faktor di antaranya adalah faktor internal yang mempengaruhi atensi dan faktor eksternal yang mempengaruhi atensi.
- c. Persepsi bersifat dugaan, oleh karena data yang kita peroleh mengenai objek lewat penginderaan tidak pernah lengkap, persepsi merupakan loncatan langsung pada kesimpulan, seperti seleksi. Langkah ini dianggap perlu karena tidak mungkin memperoleh seperangkat rincian yang lengkap lima indera manusia. Proses persepsi yang bersifat dugaan itu memungkinkan manusia menafsirkan suatu objek dengan makna yang lengkap dari suatu sudut pandang mana pun. Oleh karena itu, informasi yang lengkap tidak pernah tersedia, untuk membuat suatu kesimpulan berdasarkan informasi yang tidak lengkap lewat penginderaan itu. Manusia harus mengisi ruang yang kosong untuk melengkapi gambaran itu dengan menyediakan informasi yang hilang, dengan demikian persepsi juga adalah suatu proses mengorganisasikan informasi yang tersedia, menempatkan rincian yang diketahui dalam suatu skema organisasional tertentu yang memungkinkan manusia memperoleh suatu makna lebih umum.

- d. Persepsi bersifat evaluatif, kebanyakan orang menjalankan hari-hari mereka dengan perasaan bahwa apa yang mereka persepsi adalah nyata. Mereka pikir bahwa menerima pesan dan menafsirkannya sebagai suatu proses yang alamiah. Hingga derajat tertentu asumsi itu benar. Akan tetapi kadang-kadang alat indera dan persepsi menipu manusia sehingga juga ragu seberapa dekat persepsi manusia dengan realitas yang sebenarnya.
- e. Persepsi bersifat kontekstual, suatu ransangan dari luar harus diorganisasikan, dari semua pengaruh yang ada dalam persepsi. Konteks merupakan salah satu pengaruh yang paling kuat. Suatu objek kajian sangat mempengaruhi struktur kognitif, pengharapan dan oleh karenanya juga persepsi manusia (Mulyana, 2001: 177-191).

Model yang digunakan dalam penelitian ini yaitu



Sumber: Angipora, 2002 : 331

Keterangan dari gambar di atas ialah sebagai berikut:

- a) *Sender* (Pengirim/komunikator).

Pihak yang mengirimkan pesan kepada penerima.

b) *Receiver* (Penerima/komunikasi).

Pihak yang menerima pesan dari pengirimnya.

c) *Message* (Pesan).

Pesan adalah apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima.

Pesan merupakan seperangkat simbol verbal maupun nonverbal yang berisi ide, sikap dan nilai komunikator. Pesan mempunyai tiga komponen yaitu makna, simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna dan bentuk atau organisasi pesan.

d) *Media*

Saluran komunikasi yang dilalui oleh pesan yang beralih dari pengirim ke penerima.

e) *Encoding* (Penyandian)

Proses pernyataan pikiran dalam bentuk lambang.

f) *Decoding* (Pengurai isi sandi)

Proses dimana penerima memberikan pengertian pada tanda atau lambang yang dipancarkan oleh pihak pengirim.

g) *Response* (Tanggapan)

Rangkaian reaksi yang dimiliki oleh penerima setelah mendapatkan pesan.

h) *Feedback* (umpan balik)

Reaksi dan respons pendengar atas komunikasi yang komunikator lakukan. *Feedback* bisa dalam bentuk komentar langsung atau tertulis, surat, atau *public opinion polling*. *Feedback* juga berperan sebagai

pengatur (*regulator*). *Feedback* mengontrol atau mengatur aksi komunikasi kita. *Feedback* negatif misalnya berupa kritikan, atau penolakan. *Feedback* positif misalnya berupa pujian.

i) *Noise* (Gangguan/hambatan)

Terjadinya gangguan yang tak direncanakan atau distorsi selama proses berlangsung. Gangguan adalah faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan pemaknaan pesan yang komunikator sampaikan kepada penerima, yang bisa berasal dari pesan, saluran, dan pendengar.

c. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen. Dalam jasa pelayanan tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga bagaimana memperlakukan para konsumen yang dapat melihatkan cara kita melayani sebaik mungkin secara menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak konsumen.

Dari defenisi diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan memberi jasa kepada seseorang yang merupakan haknya yang memang harus dipenuhi dengan menggunakan prosedur dan sistem yang telah ditentukan oleh perusahaan atau lembaga,

1. Macam-macam pelayanan yaitu :

a. Pelayanan publik/ umum

Pelayanan publik/ umum adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada

prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat.

b. Pelayanan Administrasi pemerintah.

Pelayanan administrasi adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah dan BUMN/BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat(Ratminto, 2006:5).

2. Jenis-jenis pelayanan

a) *Core service*

Core service adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang merupakan produk utamanya. Misalnya, untuk hotel adalah penyediaan kamar dan penerbangan adalah transportasi udara. Perusahaan mungkin mempunyai beberapa *core service*, misalnya perusahaan penerbangan dalam negeri dan penerbangan luar negeri.

b) *facilitating service*

Facilitating service adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan, misalnya pelayanan “*front office*” pada hotel atau “*check in*” pada transportasi udara. *Facilitating service* ini merupakan tambahan tetapi wajib.

c) *Supporting service*

Seperti pada *facilitating service*, *supporting service* merupakan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaing. Misalnya hotel-restoran pada suatu hotel. *Supporting* adalah pelayanan tambahan tetapi wajib dan disediakan untuk meningkatkan daya saing (Sotopo dan Adi, 2003: 13-14).

3. Sifat-sifat pelayanan

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

- a. Bersifat tertentu, atau terbatas pada jasa konsultatif yang disebut memberikan nasehat bidang kehumasan.
- b. Bersifat layanan yang lebih luas dalam bentuk “eksekusi” untuk membantu, mulai dari perencanaan konsep dan hingga penyelesaian program kerja kehumasan tersebut sampai tuntas.
- c. Bisa juga bersifat gabungan dari jasa konsultatif dan eksekusi, serta kebagian evaluasi dari program kerja (Rosadi, 2005: 190)

4. Bentuk-bentuk pelayanan

Secara spesifik menurut H. Munir (1999: 190) membagi pelayanan dalam bentuk tiga kategori yaitu:

- a. Pelayanan lisan
- b. Pelayanan dalam tulisan
- c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan

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

- a) Berwujud (*tangible*) meliputi, penampilan fasilitas, personil, materi komunikasi.
- b) Empati, meliputi kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi pada pelanggan.
- c) Daya tangkap (*responsiveness*) meliputi kemauan untuk membantu pelanggan, memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
- d) Keandalan, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
- e) Kepastian yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Pelayanan dapat dikatakan baik atau bermutu apabila mampu memenuhi syarat antara lain, sebagai berikut:

- 1) *Tragibelakan* dilihat dari segi fisik, seperti fisik gedung, atau bangunan nyaman tidaknya interiornya, kondisi ruang.
- 2) *Reliability*, yaitu sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan aspek penilaian berdasarkan konsisten kerja, kemampuan kerja dan keterampilan kerja.

- 3) *Responsiveness* yaitu kemampuan dalam memberikan tanggapan kebutuhan pelanggan dilakukan dengan cepat atau tidak, dengan ramah atau tidak.
- 4) *Assurance* dilihat dari kompetensi dan kontek serta kredibilitas pramusaji, dari bahaya resiko atau kerugian.

5. Pelayanan prima

Untuk mencapai tingkat pelayanan prima, maka pihak *customer service* harus memiliki tingkat keterampilan tertentu, keandalan, berpenampilan baik atau rapi, bersifat ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan pelanggan yang baik. Semua itu dapat dilakukan dengan memperlihatkan *gairah kerja* dan etos kerja yang tinggi dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap para pelanggan (Rosady, 2005: 276).

Menurut Elhaitammy (dalam Rosadi, 2005: 275) pelayanan prima adalah suatu sikap atau tatacara pihak *customer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan.

Untuk menentukan pelayanan prima dalam suatu perusahaan ataupun lembaga perlu diperhatikan sebagai berikut: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Dari keempat itu merupakan satu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak *excellence* (unggul), jika salah satu unsurnya kurang.

2. Konsep Operasional

Dalam mewujudkan penelitian yang telah diterangkan maka perlu di kemukakannya konsep operasional. Adapun indikator

a. Adapun indikator persepsi

1. Pandangan masyarakat bahwa pelayanan yang telah diberikan Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar penuh dengan keramahan.
2. Pandangan masyarakat pelayanan di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar adanya kenyamanan.
3. Penilaian masyarakat terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar baik dan murah senyum.
4. Anggapan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan cepat, dan tepat.
5. Tersedia fasilitas pelayanan.

b. Pelayanan

Adapun indikator adalah:

1. *Tragibelakan* dilihat dari segi fisik, seperti fisik gedung, atau bangunan nyaman tidaknya interiornya, kondisi ruang.
2. *Reliability*, yaitu sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan aspek penilaian berdasarkan konsisten kerja, kemampuan kerja dan keterampilan kerja.
3. *Responsiveness* yaitu kemampuan dalam memberikan tanggapan kebutuhan pelanggan dilakukan dengan cepat atau tidak, dengan ramah atau tidak.

G. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah.

2. Subjek dan objek penelitian.

a. Subjek Penelitian

Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

b. Objek Penelitian

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah persepsi masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah terhadap pelayanan perekaman dan pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan individu dari semua subjek yang terlibat dalam penelitian (Arikunto, 2002:108) seluruh masyarakat yang ada di RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah. Dan semua itu merupakan rangkaian populasi yang akan diteliti. Sampel merupakan rangkaian populasi yang akan diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, lengkap yang dianggap biasa mewakili populasi (Hasan, 2010:48) yang menjadi populasi ada 60 KK dan yang menjadi sampel keseluruhan dari populasi.

4. Teknik pengumpulan data

Dalam pengumpulan data penelitian menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

- a. Angket dilakukan dengan cara penyebaran sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis, jumlah angket yang disebarakan sesuai dengan jumlah sampel yang telah peneliti tetapkan.
- b. *Interview* yang sering disebut dengan wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh *interviewer* untuk memperoleh informasi dari narasumber. (Arikunto, 2006:16). Wawancara dilakukan kepada masyarakat dan pimpinan kantor Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.
- c. Dokumentasi, dokumentasi yang berasal dari kata *document* yang artinya barang-barang tertulis. (Arikunto, 2006:158). Dalam melaksanakan penelitian penulis juga menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, dll.

5. Teknik Analisis Data.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan persentase yaitu analisis data menggunakan tabel yang selanjutnya dijelaskan dalam bentuk kalimat-kalimat (Bungin, 2009: 171)

Dalam penelitian ini penulis menggunakan rumas: $P = \frac{F}{N} \times 100\%$ (Anas sudjana, 1994:40). Membuat tabel rekapitulasi dari hasil jawaban responden sesuai alternatif-alternatif jawaban antara lain: A, B, C, D, E. Alternatif-alternatif jawaban responden tersebut diberikan skor nilai antara

lain: sangat baik nilainya 5, baik nilainya 4, cukup baik nilainya 3, kurang baik nilainya 2, dan tidak baik nilainya 1.

Setelah itu jumlah frekuensi jawaban dari lima alternatif tersebut dijumlahkan keseluruhannya Kemudian dari jumlah masing-masing alternatif jawaban dikalikan sesuai dengan bobot nilai yang telah ditentukan dan dijumlahkan. Mencari persentase berdasarkan skor nilai yang sudah diperoleh yaitu jumlah skor dari penjumlahan hasil perkalian setiap alternatif jawaban, Sebagai tolak ukur antara lain:

- a) Angka 0%- 20% = Tidak baik
- b) Angka 21%- 40% = Kurang baik
- c) Angka 41%- 60% = Cukup baik
- d) Angka 61%- 80% = Baik
- e) Angka 81%- 100% = Sangat baik (Suerjono, 2010: 21).

H. Sistematika Penulisan

Bab I : Merupakan bab pendahuluan yang meliputi latarbelakang, alasan memilih judul, permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis dan konsep operasional, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Gambaran umum lokasi penelitian.

Bab III : Penyajian Data

Bab IV : Analisis Data

Bab V : Penutup

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Tentang Desa Tanah Merah

Sejarah Desa Tanah Merah, dimana Desa Tanah Merah Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar berdiri berdasarkan keputusan gubernur Kepala Daerah tingkat I Riau nomor: 41 tahun 1999 ditetapkan di Pekanbaru tanggal 09 Agustus 1999. Berdasarkan usulan pemecahan / pemekaran Desa Baru menjadi tiga Desa yaitu Desa Baru (desa induk), Desa Tanah Merah, Desa Pandau Jaya sesuai dengan surat Camat Siak Hulu nomor: 141/ PEM/SH/ 1999 bulan Februari tahun 1999.

Berdasarkan surat keputusan kepala Desa Baru Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar nomor 08/ kpts/ PEM/ DB/ 98 tanggal 21 September 1998 hasil rapat Lembaga Musyawarah Desa hari Senin tanggal 21 September 1998 bertempat di Aula Kantor Camat Siak Hulu dimulai pukul 08.00 WIB sampai pukul 15.00 WIB yang dihadiri oleh Camat Siak Hulu, Kasi Pemerintahan Kecamatan Siak Hulu, Kepala Desa Baru, Ketua LMD dan Anggota, Ketua LKMD dan Anggota, dan Kepala Dusun. (Dokumen Profil Desa Tanah Merah 2012/2013: 1)

1. Letak geografis Desa Tanah Merah

Desa Tanah Merah adalah salah satu desa yang ada di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar, desa yang memiliki luas wilayah 1.096 Ha terletak tidak jauh Dari Kantor Kecamatan. Adapun batas- batas wilayah dari Desa Tanah Merah antara lain:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Desa Simpang Tiga.
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan dengan Desa Pandau Jaya.
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Desa Simpang Tiga.
- d. Sebelah timur berbatasan dengan Desa Baru (Dokumen Profil Desa Tanah Merah 2012/2013: 2).

2. Letak demografis Desa Tanah Merah

Berdasarkan sensus penduduk teakhir pada tahun 2012, jumlah penduduk Desa Tanah Merah adalah sebanyak 18.334 orang yang terdiri 9.397 laki- laki dan 8. 937 perempuan .untuk lebih jelas dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 2.1
Jumlah penduduk Desa Tanah Merah

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki- laki	9. 397	51. 25%
2	Perempuan	8. 937	48. 75%
Jumlah		18. 334	100%

Sumber data: Dokumen Profil Desa Tanah Merah 2012/2013

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan masyarakat Desa Tanah Merah adalah 18.334 orang yang terdiri dari 9.397 orang laki- laki dengan persentase sebesar 51.25% dan 8. 937 perempuan dengan persentase 48. 75%.

3. Jumlah penduduk Desa Tanah Merah berdasarkan mata pencarian

Mata pencarian masyarakat Desa Tanah Merah sangat beragam, untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2.2

Jumlah penduduk Desa Tanah Merah berdasarkan mata pencarian

No	Mata pencarian	Jumlah(orang)	Persentase
1	Pegawai sipil	615	6, 59%
2	TNI	12	0,13%
3	Swasta	3.861	41,33%
4	Pedagang	4.121	44,11%
5	Petani	412	4,41%
6	Pertukangan	178	1,10%
7	Pemulung	12	0,13%
8	Jasa	132	1,41%
Jumlah		9343	100%

Sember data: Dokumen Profil Desa Tanah Merah tahun 2012/2013

Tabel 2 diatas menunjukkan masyarakat Desa Tanah Merah terbagi atas beberapa mata pencarian antara lain 615 orang atau 6, 56% bermata pencarian sebagai PNS, 12 orang atau 0,13% bermata pencarian TNI, 3861 atau 41,33% bermata pencarian swasta, 4121 atau 44,11% bermata pencarian sebagai pedagang, 412 atau 4,41% bermata pencarian sebagai petani, 178 atau 1, 10% bermata pencarian sebagai pertukangan, 12 atau

0,13% bermata pencarian sebagai pemulung, 132 atau 1,41% bermata pencarian sebagai jasa, yang jumlah keseluruhannya adalah 9343 orang.

4. Jumlah masyarakat Desa Tanah Merah berdasarkan tingkat pendidikan

Masyarakat Desa Tanah Merah berdasarkan tingkat pendidikan sangat beragam unyuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2.3

Masyarakat Desa Tanah Merah berdasarkan tingkat pendidikan

No	Tingkat pendidikan	Jumlah(orang)	Persentase
1	TK	397	2.60%
2	SD	432	2,83%
3	SMP/SLTP	3150	20,63%
4	SMP/ SLTA	8265	54,14%
5	Akademi(D1-D3)	398	2, 60%
6	Sarjana(S1- S3)	1896	12, 42%
7	Pondok Pesantren	168	1, 09%
8	Sekolah Luar Biasa	5	0,03%
9	Kursus Keterampilan	211	1, 38%
10	Madrasah	345	2,26%
Jumlah		15267	100%

Sumber data: Dukumen Profil Desa Tanah Merah 2012/ 2013

Dari tabel 3 diatas jelaskan bahwa jumlah masyarakat Desa Tanah Merah berdasarkan tingkat pendidikan terbagi atas 397 atau 2, 60% orang taman kanak- kanak(TK), 432 atau 2, 83% tingkat SD, 3150 atau 20, 63% tingkat SMP, 8265 atau 54,14% tingkat SMA, 398 atau 2, 60% tingkat akademi, 1896 atau 12,42% tingkat sarjana, 168 atau 1, 09% tingkat pondok prasantren, 5 atau 0,03% tingkat sekolah luar biasa, 211 atau

1,38% tingkat krusus keterampilan, 345 atau 2,26% tingkat madrasah, yang jumlah keseluruhannya adalah 15267 orang atau 100%.

5. Jumlah masyarakat Desa Tanah Merah berdasarkan tingkat agama.

Agama masyarakat Desa Tanah Merah sangat beragam untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2.4

Jumlah masyarakat Desa Tanah Merah berdasarkan agama

No	Agama	Jumlah (orang)	Persentase
1	Islam	13464	73, 17%
2	Protestan	2663	14, 46%
3	Katholik	2207	11, 99%
4	Budha	76	0, 41%
Jumlah		18410	100%

Sumber data:Dokumen Profil Desa Tanah Merah 2012/ 2013

Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa Desa Tanah Merah terbagi atas beberapa agama antara lain 13464 atau 73, 13% beragama islam, 2663 atau 14, 46% bragama protestan, 2207 atau 11, 99% beragama katholik, 76 atau 0,41 beragama budha,yang jumlah keseluruhannya adalah18410 atau 100%.

Pendistribusian mulai dilakukan di desa tanah merah pada tanggal 01 maret 2013

B. Gambaran Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

1. Sejarah Kecamatan.

Pemerintahan Kecamatan Siak Hulu merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Kampar dengan tugas menjalankan roda pemerintahan tingkat kecamatan dan pemberdayaan serta pembangunan masyarakat, visi dan misi dari Kantor Camat Siak Hulu adalah terwujudnya kabupaten kampar pusat melayu riau yang maju dalam lingkungan masyarakat yang sejahtera. Untuk mendukung visi maka diperlukan misi yaitu memberikan informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pembangunan.

Kecamatan Siak Hulu Sebelum tahun 1988 Kantor Camat Siak Hulu terletak di simpang tiga yang beribu kota simpang tiga, setelah pemekaran tahun 1988 kota dan Kabupaten Kampar Siak Hulu terbagi tiga pemekaran yaitu Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Tampan, Dan Kecamatan Siak Hulu. Dan Kecamatan Siak Hulu pindah ke Pangkalan Baru. Terbentuklah Kecamatan Siak Hulu sebagai institusi yang berperan menjalankan roda pemerintahan dan pemberdayaan serta pembangunan masyarakat di pangkalan baru. Kecamatan Siak Hulu memiliki luas wilayah yaitu 98,707 Ha (Dokumen Profil Kecamatan Siak Hulu 2012/2013: 1)

2. Letak Geografis Kecamatan Siak Hulu

Kecamatan Siak Hulu merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Kampar, dimana posisi kecamatan ini berada tidak jauh dari pemerintahan kabupaten yang berjarak 75 KM. Kecamatan Siak Hulu terdiri dari 12 desa yang pada saat ini pemerintahannya dipimpin oleh SYAMSUIR, S.Sos. adapun batas- batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Bukit Raya
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Perhentian Raja
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Bukit Raya

Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Sikijang Mati(Dokumen Profil Kecamatan Siak Hulu 2012/2013: 2)

3. Letak Demografis Kecamatan Siak Hulu

Dilihat dari sensus penduduk pada tahun 2012, bahwa jumlah penduduk yang tinggal di Kecamatan Siak Hulu sebanyak 46877 yang terdiri dari 23.328 jiwa laki- laki dan 23. 546 jiwa perempuan untuk lebih jelas lagi mengenai jumlah penduduk dapat dilihat ditabel di bawah ini.

Tabel 2.5
Jumlah penduduk Kecamatan Siak Hulu

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki- laki	23.328	49. 76%
2	Perempuan	23. 549	50, 24%
Jumlah		46. 877	100%

Sumber data: Dokumen Profil Kecamatan Siak Hulu 2012/2013

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan masyarakat Kecamatan Siak Hulu adalah 46. 877 orang yang terdiri dari 23.328 orang laki- laki dengan persentase sebesar 49. 76% dan 23. 549 perempuan dengan persentase 50, 24%.

4. Jumlah pegawai Kantor Camat Siak Hulu berdasarkan status

Tabel 2.6
Jumlah pegawai Kantor Camat Siak Hulu berdasarkan status

No	Jabatan	Jumlah	Persentase
1	PNS	25	75,75%
2	Pegawai honor	1	3, 03%
3	Satpol Pamong Praja	7	21,21%
Jumlah		33	100%

Sumber data: Dokumen Profil Kecamatan Siak Hulu 2012/2013

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai kantor Camat adalah 25 orang atau 75, 75% bersatus sebagai PNS, 1 orang atau 3, 03% berstatus sebagai pegawai honor, 7 orang atau 21, 21% berstatus sebagai satpol pamong praja, jadi dapat disimpulkan jumlah pegawai Kantor Camat Siak Hulu berdasarkan status adalah 33 orang atau 100%.

5. Bentuk- bentuk pelayanan

Kantor Camat Siak Hulu sebagai kantor administrasi dibawah pemerintahan kabupaten mempunyai tugas melayani masyarakat dalam berbagai urusan. Adapun bentuk- bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Siak Hulu antara lain:

- a. Pembuatan kartu keluarga
- b. Surat pindah, surat berdomisili, surat kurang mampu.
- c. Surat kepemilikan tanah
- d. Akte kelahiran
- e. Surat izin usaha

Pembuatan KTP, yang pada saat ini KTP lama diganti dalam bentuk ktp baru yang disebut E- KTP (Dokumen Profil Kecamatan Siak Hulu tahun 2012/ 2013: 4- 6).

6. Gambaran umum E- KTP

E- KTP adalah bentuk KTP baru yang berlaku untuk setiap penduduk indonesia yang sudah wajib KTP. E- KTP merupakan program dari pemerintah pusat yang selanjutnya diserahkan kepada pemerintah

kabupaten, dari kabupaten selanjutnya diserahkan kepada masing- masing kecamatan yang pelaksanaannya Di Kantor Camat masing- masing.

E- KTP disebut juga dengan KTP elektronik yang berbasis NIK nasional memuat kode keamanan rekaman rekaman elektronik sebagai alat verifikasi serta disertai data jati orang pemilik. Rekaman elektronik ini berisi biodata, pas foto, tanda tangan dan sidik jari. Tujuan dari penerapan E- KTP ini adalah agar penduduk Indonesia tidak memiliki KTP ganda karena kepemilikan KTP ganda memungkinkan penggunanya menyalah gunakan KTP tersebut seperti tindakan teroris. Dengan E- KTP ini dapat mempermudah penggunaannya dalam melakukan berbagai bentuk urusan seperti pembuatan paspor, kepemilikan tanah. (dokumen profil Kecamatan Siak Hulu 2011/2012)

Untuk mempermudah masyarakat dalam Pendistribusian mulai dilakukan oleh pihak Kecamatan di kantor Desa masing- masing, kantor Desa Tanah Merah mulai pada tanggal 01 maret 2013 sampai saat ini, tapi sebelumnya perekaman dan pendistribusin E- KTP di laksanakan di kecamatan. Di Kecamatan pada saat ini hanya perekaman E- KTP, dan kondisinya sudah mulai sunyi.

BAB III

PENYAJIAN DATA

Penyajian data ini menggunakan tabel jawaban responden diperoleh dari penyebaran angket di desa tanah merah sebanyak 60 angket dengan daftar pertanyaan sebanyak 25 pertanyaan yaitu pertanyaan-pertanyaan menyangkut pendapat atau penilaian responden terhadap pelayanan perekaman dan pendistribusian E- KTP di kecamatan siak hulu kabupaten kampar, pernyataan terdiri dari lima alternatif jawaban yaitu pilihan A, B, C, D, E yang masing-masing alternatif pertanyaan mempunyai kategori-kategori masing-masing dan mempunyai nilai antara lain: A adalah jawaban yang menyatakan sangat baik dengan bobot nilai 5, B adalah jawaban yang menyatakan baik dengan bobot nilai 4, C adalah jawaban yang menyatakan cukup baik dengan bobot nilai 3, D adalah jawaban yang menyatakan kurang baik dengan bobot nilai 2, E adalah jawaban yang menyatakan tidak baik dengan bobot nilai 1.

Dari 60 angket yang disebar ke masyarakat semua angket kembali dengan jumlah yang sama yaitu sebanyak 60 angket. Angket yang terdiri dari 25 pertanyaan yang no 1 sampai dengan 25 akan diuraikan mulai dari tabel 3.1 sampai tabel 3.25 Pada penyajian data angket dibawah ini penulis mencari jumlah frekuensi dari setiap alternatif jawaban yang selanjutnya dicari nilai presentase. Setelah didapatkan hasil presentase dan frekuensinya maka selanjutnya penulis menjabarkan hasil kedalam tabel sesuai dengan masing-

masing angket pertanyaan selanjutnya dari tabel tersebut dijelaskan dalam bentuk kalimat- kalimat.

Selain penyajian data berupa tabel penyajian data didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada pegawai di Kecamatan Siak Huluyaitu 2 orang operator bagian pelayanan perekaman dan pendistribusian E- KTP, wawancara terdiri dari pertanyaan- pertanyaan yang menyangkut masalah pelayanan yang diberikan pegawai di Kecamatan kepada masyarakat Desa Tanah Merah dalam perekaman dan pendistribusian E- KTP.

Tabel 3.1
Keramahan Pelayanan Pegawai Di Kecamatan Siak Hulu
Kabupaten Kampar Pada Saat Melayani Perekaman Dan
Pendistribusian
E-KTP.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	23	38, 33%
B	Baik	32	53, 33%
C	Cukup baik	5	8, 33%
D	Kurang baik	0	0%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket No 1

Dari tabel jawaban angket pertanyaan 60 orang responden atau 100% diatas dapat diketahui bahwa pendapat masyarakat terhadap keramahan pelayanan di Kecamatan Siak Hulu pada saat melayani perekaman dan pendistribusian E- KTP adalah 23 orang responden atau 38, 33% berpendapat bahwa pelayanan dari segi keramahan sangat baik, 32 orang responden atau

53, 33% berpendapat bahwa pelayanan pegawai di kecamatan dari segi keramahannya baik, 5 orang responden atau 8, 33% berpendapat bahwa pelayanan pegawai dari segi keramahannya cukup baik, dan untuk jumlah pendapat responden yang berpendapat kurang baik dan tidak baik terhadap keramahan yang di berikan pegawai di Kecamatan Siak Hulu tidak ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada salah seorang operator pelayanan pembuatan E- KTP mengenai bagaimana sikap ramah yang di tunjukkan pegawai di Kecamatan pada saat melayani masyarakat yang ingin perekaman dan pendistribusian E- KTP .beliu mengungkapkan, bahwa kami selalu berusaha menunjukkan sikap ramah dalam melaayani masyarakat yang ingin perekaman dan pendistribusian E- KTP seperti memberikan senyuman, menjawab setiap pertanyaan yang di ajukan masyarakat dengan baik, namun terkadang kerena banyaknya masyarakat yang mesti kami layani dan kami pun sebagai manusia terkadang merasa lelah ataupun capek melayani masyarakat yang terkadang selalu mengulang pertanyaan yang sama. (Zaki, wawancara 10 april 2013)

Tabel 3.2
Pendapat Responden Terhadap Kenyamanan Ruang Perekaman
Dan Pendistribusian E- KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	4	6, 67%
B	Baik	41	68, 33%
C	Cukup baik	15	25%
D	Kurang baik	0	0%
E	Tidak baik	0	0%

Jumlah		60	100%
--------	--	----	------

Sumber data: jawaban angket 2

Dari tabel jawaban 60 orang responden diatas dapat diketahui, bahwa pendapat responden terhadap kenyamanan ruang perekaman dan pendistribusian E- KTP adalah 4 orang responden atau 6, 67% berpendapat bahwa sudah sangat baik,41 orang responden atau 68, 33% berpendapat baik, 15 orang responden atau 25% berpendapat cukup baik, dan untuk jumlah pendapat responden yang berpendapat kurang baik dan tidak baik terhadap ruang perekaman dan pendistribusian E- KTP yang di berikan pegawai di kecamatan siak hulu tidak ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu pegawai di Kecamatan Siak Hulu mengenai kenyamanan ruang perekaman dan pendistribusian E- KTP yang disediakan oleh pihak kecamatan beliu mengatakan bahwa kondisi ruang perekaman dan pendistribusian E- KTP cukup baik hal ini disebabkan ruangan yang kecil(Rahmat, wawancara 10 april 2013)

Tabel 3.3

Kenyamanan Ruang Tunggu Perekaman Dan Pendistribusaian E- KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	3	5%
B	Baik	31	51, 67%
C	Cukup baik	22	36, 66%
D	Kurang baik	4	6, 67%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 3

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap kenyamanan ruang tunggu perekaman dan pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu adalah 3 orang responden atau 5% berpendapat kenyamanan ruang tunggu perekaman dan pendistribusian E- KTP sangat baik, 31 orang responden atau 51, 67% berpendapat kenyamanan ruang tunggu perekaman dan pendistribusian E- KTP baik, 22 orang responden atau 36, 66% berpendapat kenyamanan ruang tunggu perekaman dan pendistribusian E- KTP cukup baik, 4 orang responden atau 6, 67% berpendapat kenyamanan ruang tunggu perekaman dan pendistribusian E- KTP kurang baik, dan tidak baik terhadap kenyamanan ruang tunggu perekaman dan pendistribusian E- KTP yang di berikan pegawai di kecamatan siak hulu tidak ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada salah satu pihak yang ada di Kecamatan Siak Hulu tentang bagaimana kenyamanan ruang tunggu yang diberikan pihak di kecamatan pada saat masyarakat perekaman dan pendistribusian E- KTP. Beliau mengungkapkan bahwa pihak di kecamatan sudah berusaha menyediakan ruang tunggu yang nyaman untuk masyarakat yang ingin perekaman dan pendistribusian E- KTP seperti menyediakan kursi, televisi untuk kenyamanan yang menunggu antrian, namun karna jumlah masyarakat banyak maka sebagian masyarakat terpaksa berdiri dan hal itu membuat masyarakat tidak nyaman. (Zaki, wawancara 10 april 2013)

Tabel 3.4
Pendapat Responden Terhadap Keterampilan Pegawai Di
Kecamatan Dalam Perekam Dan Pendistribusian E- KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	1	1, 67%
B	Baik	42	70%
C	Cukup baik	15	25%
D	Kurang baik	2	3, 33%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 4

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap keterampilan pegawai di Kecamatan saat perekaman dan pendistribusian E-KTP di kecamatan Siak Hulu adalah 1 orang responden atau 6, 67% berpendapat keterampilan pegawai di kecamatan saat perekaman dan pendistribusian E- KTP sangat baik, 42 orang responden atau 70% berpendapat keterampilan pegawai di kecamatan saat perekaman dan pendistribusian E- KTP baik, 15 orang responden atau 25% berpendapat keterampilan pegawai di kecamatan saat perekaman dan pendistribusian E-KTP cukup baik, 2 orang responden atau 3, 33% berpendapat keterampilan pegawai di kecamatan saat perekaman dan pendistribusian E- KTP kurang baik, dan berpendapat keterampilan pegawai di Kecamatan saat perekaman dan pendistribusian E- KTP tidak baik tidak ada.

Tabel 3.5
Pendapat Responden Terhadap Keterampilan Pegawai Di
Kecamatan Dalam Menjelaskan Informasi Perekam Dan
Pendistribusian E- KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	1	1, 67%
B	Baik	39	65%
C	Cukup baik	18	30%
D	Kurang baik	1	1, 67%
E	Tidak baik	1	1, 67%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 5

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap keterampilan pegawai di Kecamatan dalam menjelaskan informasi perekaman dan pendistribusian E- KTP di kecamatan siak hulu adalah 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat keterampilan pegawai di Kecamatan dalam menjelaskan informasi perekaman dan pendistribusian E- KTP sangat baik, 39 orang responden atau 65% berpendapat keterampilan pegawai di kecamatan dalam menjelaskan informasi perekaman dan pendistribusian E- KTP baik, 18 orang responden atau 30% berpendapat keterampilan pegawai di Kecamatan dalam menjelaskan informasi perekaman dan pendistribusian E- KTP cukup baik, 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat keterampilan pegawai di kecamatan dalam menjelaskan informasi perekaman dan pendistribusian E- KTP kurang baik, dan 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat keterampilan pegawai di Kecamatan dalam menjelaskan informasi perekaman dan pendistribusian E- KTP tidak baik.

Tabel 3.6
Pendapat Responden Terhadap Kesopanan Pakaian Yang
Digunakan Pegawai Di Kecamatan

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	4	6, 67%
B	Baik	39	65%
C	Cukup baik	14	23,33%
D	Kurang baik	2	3, 33%
E	Tidak baik	1	1, 67%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 6

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap terhadap kesopanan pakaian yang digunakan pegawai di Kecamatan Siak Hulu adalah 4 orang responden atau 6, 67% berpendapat sangat baik, 39 orang responden atau 65% berpendapat baik, 14 orang responden atau 23,33% berpendapat cukup baik, 2 orang responden atau 3, 33% berpendapat kurang baik, dan 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat tidak baik.

Tabel 3.7
Sikap Cepat Yang Ditunjukkan Pegawai Di Kecamatan Ketika
Melayani Perekaman Dan Pendistribusian E- KTP.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	2	3, 33%
B	Baik	34	56, 67%
C	Cukup baik	22	36,66%
D	Kurang baik	1	1, 67%
E	Tidak baik	1	1, 67%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 7

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap Sikap cepat yang di tunjukan pegawai di kecamatan ketika melayani perekaman dan pendistribusian E- KTP adalah 2 orang responden atau 3,33% berpendapat sangat baik, 34 orang responden atau 56,67% berpendapat baik, 22 orang responden atau 36,66% berpendapat cukup baik, 1 orang responden atau 1,67% berpendapat kurang baik, dan 1 orang responden atau 1,67% berpendapat tidak baik.

Tabel 3.8

Kebersihan Ruangan Perekaman Dan Pendistribusian E- KTP.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	1	1,67%
B	Baik	45	75%
C	Cukup baik	13	21,66%
D	Kurang baik	0	0%
E	Tidak baik	1	1,67%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 8

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap Kebersihan ruangan perekaman dan pendistribusian E- KTP adalah 1 orang responden atau 1,67% berpendapat sangat baik, 45 orang responden atau 75% berpendapat baik, 13 orang responden atau 21,66% berpendapat cukup baik, yang berpendapat kurang baik tidak ada, dan 1 orang responden atau 1,67% berpendapat tidak baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pihak di Kecamatan tentang kebersihan ruang perekaman dan pendistribusian E-

KTP. Beliu mengungkapkan, bahwa kami sudah berusaha menjaga kebersihan ruangan perekaman dan pendistribusian E- KTP dengan cara membersihkan ruangan terlebih dahulu sebelum jam perekaman dan pendistribusian E- KTP dibuka namun ada sebagian masyarakat yang kurang sadar akan pentingnya kebersihan sehingga terkadang masyarakat itu sendiri yang membuang sampah sembarangan (Rahmat, wawancara 10 april 2013).

Tabel 3.9
Pendapat Responden Terhadap Kelengkapan Peralatan Perekaman Dan Pendistribusian E- KTP.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	2	3,33%
B	Baik	42	70%
C	Cukup baik	13	21,66%
D	Kurang baik	2	3,33%
E	Tidak baik	1	1,67%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 9

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap Kelengkapan peralatan perekaman dan pendistribusian E- KTP adalah 2 orang responden atau 3,33% berpendapat sangat baik, 42 orang responden atau 70% berpendapat baik, 13 orang responden atau 21,66% berpendapat cukup baik, 2 orang responden atau 3,33% berpendapat kurang baik, dan 1 orang responden atau 1,67% berpendapat tidak baik.

Tabel 3.10
Pendapat Responden Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu
Perekaman Dan Pendistribusian E- KTP.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	2	3,33%
B	Baik	10	16,66%
C	Cukup baik	16	26,66%
D	Kurang baik	32	53,33%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 10

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap fasilitas ruang tunggu perekaman dan pendistribusian E- KTP adalah 2 orang responden atau 3,33% berpendapat sangat baik, 10 orang responden atau 16,66% berpendapat baik, 16 orang responden atau 26,66% berpendapat cukup baik, 32 orang responden atau 53,33% berpendapat kurang baik, dan tidak baik terhadap fasilitas ruang tunggu perekaman dan pendistribusian E- KTP yang di berikan pegawai di Kecamatan Siak Hulu tidak ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada salah satu pegawai di Kecamatan menyatakan bahwa memang fasilitas ruang tunggu untuk perekaman dan pendistribusian E- KTP memang masih terdapat kekurangan seperti jumlah kursi yang disediakan untuk warga terbatas, kerana masyarakat terlalu banyak makanya ada masyarakat yang berdiri dan ada yang menunggu di luar (Zaki, wawancara 10 april 2013)

Tabel 3.11
Pendapat Responden Terhadap Sikap Tanggung Jawab Yang
Ditunjukkan Pegawai Di Kecamatan.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	1	1, 67%
B	Baik	45	75%
C	Cukup baik	12	20%
D	Kurang baik	2	3, 33%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 11

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap sikap tanggung jawab yang ditunjukkan pegawai di Kecamatan adalah 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat sangat baik, 45 orang responden atau 75% berpendapat baik, 12 orang responden atau 20% berpendapat cukup baik, 2 orang responden atau 3, 33% berpendapat kurang baik, dan tidak baik terhadap sikap tanggung jawab yang ditunjukkan pegawai di Kecamatan tidak ada.

Tabel 3.12
Pendapat Responden Terhadap Ketepatan Jadwal Yang
Ditunjukkan Pegawai Di Kecamatan.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	2	3, 33%
B	Baik	35	58,33%
C	Cukup baik	14	23, 33%
D	Kurang baik	9	15%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 12

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap ketepatan jadwal yang ditunjukkan pegawai di kecamatan adalah 2 orang responden atau 3, 33% berpendapat sangat baik, 35 orang responden atau 58, 33% berpendapat baik, 14 orang responden atau 23, 33% berpendapat cukup baik, 9 orang responden atau 15% berpendapat kurang baik, dan berpendapat tidak baik terhadap ketepatan jadwal yang ditunjukkan pegawai di kecamatan tidak ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada salah satu pegawai di Kecamatan , mengungkapkan bahwa kami sudah mencoba mengatur jadwal perekaman dan pendistribusian E- KTP untuk masyarakat sebaik mungkin dengan membuat jadwal perekaman dan pendistribusian E- KTP untuk setiap masyarakat berdasarkan masing- masing Desa dan RT sesuai dengan undangan. (Rahmat, wawancara 10 april 2013)

Tabel 3.13
Pendapat Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pegawai Di
Kecamatan Dalam Mengatur Masyarakat Yang Menggunakan
Nomor Antrian.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	1	1, 67%
B	Baik	19	31, 66%
C	Cukup baik	26	43, 33%
D	Kurang baik	14	23, 33%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 13

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap kecepatan waktu pegawai di Kecamatan dalam mengatur masyarakat yang menggunakan No antrian adalah 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat sangat baik, 19 orang responden atau 31, 66% berpendapat baik, 26 orang responden atau 43, 33% berpendapat cukup baik, 14 orang responden atau 23, 33% berpendapat kurang baik, dan berpendapat tidak baik terhadap kecepatan waktu pegawai di Kecamatan dalam mengatur masyarakat yang menggunakan nomor antrian tidak ada.

Tabel 3.14
Pendapat Responden Terhadap Kejelasan Informasi Yang
Disampaikan Pegawai Di Kecamatan

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	1	1, 67%
B	Baik	38	63, 33%
C	Cukup baik	20	33, 33%
D	Kurang baik	1	1, 67%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 14

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap kejelasan informasi yang disampaikan pegawai di Kecamatan adalah 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat sangat baik, 38 orang responden atau 63, 33% berpendapat baik, 20 orang responden atau 33, 33% berpendapat cukup baik, 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat kurang baik, dan berpendapat tidak baik terhadap kejelasan informasi yang disampaikan pegawai di Kecamatan tidak ada.

Tabel 3.15
Pendapat Responden Terhadap Kerahasiaan Identitas Responden

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	3	5%
B	Baik	48	80%
C	Cukup baik	8	13, 33%
D	Kurang baik	1	1, 67%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 15

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap kerahasiaan identitas responden di Kecamatan adalah 3 orang responden atau 5% berpendapat sangat baik, 48 orang responden atau 80% berpendapat baik, 8 orang responden atau 13,33% berpendapat cukup baik, 1 orang responden atau 1,67% berpendapat kurang baik, dan berpendapat tidak baik terhadap kerahasiaan identitas responden di Kecamatan tidak ada.

Tabel 3. 16
Pendapat Responden Terhadap Pengetahuan Pegawai Di
Kecamatan Dalam Memberikan Informasi Perekaman Dan
Pendistribusian E- KTP.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	2	3,33%
B	Baik	46	76,66%
C	Cukup baik	10	16,66%
D	Kurang baik	2	3,33%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 16

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap pengetahuan pegawai di Kecamatan dalam memberikan informasi perekaman dan pendistribusian E- KTP adalah 2 orang responden atau 3,33% berpendapat sangat baik, 46 orang responden atau 76,66% berpendapat baik, 10 orang responden atau 16,66% berpendapat cukup baik, 2 orang responden atau 3,33% berpendapat kurang baik, dan berpendapat tidak baik terhadap pengetahuan pegawai di Kecamatan dalam memberikan informasi perekaman dan pendistribusian E- KTP tidak ada.

Tabel 17
Pendapat Responden Terhadap Kebutuhan Kenyamanan Dalam
Perekaman Dan Pendistribusian E- KTP.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	4	6, 67%
B	Baik	31	51, 67%
C	Cukup baik	23	38, 33%
D	Kurang baik	2	3, 33%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 17

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap kebutuhan kenyamanan dalam perekaman dan pendistribusian E- KTP adalah 4 orang responden atau 6, 67% berpendapat sangat baik, 31 orang responden atau 51, 67% berpendapat baik, 23 orang responden atau 38, 33% berpendapat cukup baik, 2 orang responden atau 3, 33% berpendapat kurang baik, danberpendapat tidak baik terhadap kebutuhan kenyamanan dalam perekaman dan pendistribusian E- KTP tidak ada.

Tabel 3.18
Pendapat Responden Terhadap Kesopanan Ucapan Pegawai Di
Kecamatan.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	2	3, 33%
B	Baik	40	66, 66%
C	Cukup baik	17	28, 33%
D	Kurang baik	0	0%
E	Tidak baik	1	1, 67%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 18

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap kesopanan ucapan pegawai di Kecamatan adalah 2 orang responden atau 3, 33% berpendapat sangat baik, 40 orang responden atau 66, 66% berpendapat baik, 17 orang responden atau 28, 33% berpendapat cukup baik, tidak ada yang berpendapat kurang baik dan 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat tidak baik.

Tabel 3.19
Pendapat Responden Terhadap Intonasi Suara Yang Digunakan
Pegawai Di Kecamatan Saat Melayani Perekaman Dan
Pendistribusian E- KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	1	1, 67%
B	Baik	44	73, 33%
C	Cukup baik	13	21, 66%
D	Kurang baik	1	1, 67%
E	Tidak baik	1	1, 67%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 19

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap intonasi suara yang digunakan pegawai di kecamatan saat melayani perekaman dan pendistribusian E- KTP adalah 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat sangat baik, 44 orang responden atau 73, 33% berpendapat baik, 13 orang responden atau 21, 66% berpendapat cukup baik, 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat kurang baik, dan 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat tidak baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada salah satu pegawai di Kecamatan mengenai bagaimana intonasi suara yang digunakan pegawai saat melayani masyarakat yang perekaman dan pendistribusian E- KTP, beliau mengungkapkan pada saat berbicara melayani masyarakat kami sudah menggunakan intonasi suara yang sopan berusaha tidak menggunakan suara yang keras namun dikarenakan terkadang dalam memanggil warga yang mengantri perekaman dan pendistribusian E- KTP pada saat menunggu no antrian terkadang ada sebagian warga sudah di panggil beberapa kali untuk segera masuk dalam ruangan perekaman dan pendistribusian E- KTP masih juga tidak segera datang, pada saat namanya terlewat baru tiba-tiba datang dan meminta agar namanya di panggil kembali, hal ini yang terkadang membuat kami kesal yang akhirnya tanpa disadari intonasi suara yang sedikit ketus (Zaki, wawancara 10 april 2013)

Tabel 3.20

Pendapat Responden Terhadap Kejelasan Dari Informasi Yang Disampaikan Melalui Papan Pengumuman.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	1	1, 67%
B	Baik	27	45%
C	Cukup baik	28	46, 66%
D	Kurang baik	3	5%
E	Tidak baik	1	1, 67%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 20

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap kejelasan dari informasi yang disampaikan melalui papan pengumuman

adalah 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat sangat baik, 27 orang responden atau 45% berpendapat baik, 28 orang responden atau 46, 66% berpendapat cukup baik, 3 orang responden atau 5% berpendapat kurang baik, dan 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat tidak baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai kejelasan informasi yang disampaikan melalui papan pengumuman yang diberikan oleh pihak di kecamatan , bahwa informasi yang di tempel melalui papan pengumuman sudah dilakukan seperti syarat- starat untuk perekaman dan pendistribusian E- KTP. (Rahmat, wawancara 10 april 2013)

Tabel 3.21
Pendapat Responden Terhadap Kedisiplinan Waktu Pegawai Di Kecamatan.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	1	1, 67%
B	Baik	37	61, 66%
C	Cukup baik	16	26, 66%
D	Kurang baik	6	10%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 21

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap kedisiplinan waktu pegawai di Kecamatan adalah 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat sangat baik, 37 orang responden atau 61, 66% berpendapat baik, 16 orang responden atau 26, 66% berpendapat cukup baik, 6 orang responden atau 10% berpendapat kurang baik, dan berpendapat tidak baik terhadap kedisiplinan waktu pegawai di Kecamatan tidak ada.

Tabel 3.22
Pendapat Responden Terhadap Ekpresi Muka Yang DiTunjukkan
Pegawai Di Kecamatan Pada Saat Melayani Perekaman Dan
Pendistribusian E- KTP.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	3	5%
B	Baik	46	76, 66%
C	Cukup baik	9	15%
D	Kurang baik	2	3, 33%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 22

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap ekspresi muka yang di tunjukan pegawai di kecamatan pada saat melayani perekaman dan pendistribusian E- KTP adalah 3 orang responden atau 5% berpendapat sangat baik, 46 orang responden atau 76, 66% berpendapat baik, 9 orang responden atau 15% berpendapat cukup baik, 2 orang responden atau 3, 33% berpendapat kurang baik, dan berpendapat tiadak baik terhadap ekspresi muka yang di tunjukan pegawai di Kecamatan pada saat melayani perekaman dan pendistribusian E- KTP tidak ada.

Tabel 3. 23
Pendapat Responden Terhadap Keadilan Pelayanan Pegawai Yang
Ditunjukkan Oleh Pegawai Di Kecamatan.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	1	1, 67%
B	Baik	23	38, 33%
C	Cukup baik	32	53, 33%
D	Kurang baik	4	6, 67%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 23

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat respondent terhadap keadilan pelayanan pegawai yang ditunjukkan oleh pegawai di Kecamatan adalah 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat sangat baik, 23 orang responden atau 38, 33% berpendapat baik, 32 orang responden atau 53, 33% berpendapat cukup baik, 4 orang responden atau 6, 67% berpendapat kurang baik, dan berpendapat tidak baik terhadap keadilan pelayanan pegawai yang ditunjukkan oleh pegawai di Kecamatan tidak ada.

Tabel 3.24
Pendapat Responden Terhadap Menghormati Yang Ditunjukkan
Oleh Pegawai Di Kecamatan.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	2	3, 33%
B	Baik	42	70%
C	Cukup baik	15	25%
D	Kurang baik	1	1, 67%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 24

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat respondent terhadap sikap menghormati yang ditunjukkan oleh pegawai di Kecamatan adalah 2 orang responden atau 3, 33% berpendapat sangat baik, 42 orang responden atau 70% berpendapat baik, 15 orang responden atau 25% berpendapat cukup baik, 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat kurang baik, dan berpendapat tidak baik terhadap sikap menghormati yang ditunjukkan oleh pegawai di Kecamatan tidak ada.

Tabel 3.25
Pendapat Responden Terhadap Sikap Menghargai Yang
Ditunjukkan Oleh Pegawai Di Kecamatan.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat baik	2	3, 33%
B	Baik	50	83, 33%
C	Cukup baik	7	11, 66%
D	Kurang baik	1	1, 67%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber data: jawaban angket 25

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat respondent terhadap sikap menghargai yang ditunjukkan oleh pegawai di Kecamatan adalah 2 orang responden atau 3, 33% berpendapat sangat baik, 50 orang responden atau 83, 33% berpendapat baik, 7 orang responden atau 11, 66% berpendapat cukup baik, 1 orang responden atau 1, 67% berpendapat kurang baik, dan berpendapat tidak baik terhadap sikap menghargai yang ditunjukkan oleh pegawai di Kecamatan tidak ada.

BAB IV

ANALISIS DATA

Pada bab ini penulis akan menganalisa data dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan persentase yaitu analisis data dengan menggunakan tabel rekapitulasi seluruh jawaban responden. Data yang dianalisis dalam bab ini adalah data yang sudah disajikan pada bab III yaitu baik itu data dari hasil penyebaran angket atau pun hasil wawancara, untuk data hasil jawaban angket akan dibuat tabel rekapitulasinya. Membuat tabel rekapitulasi dari hasil jawaban antara lain: A, B, C, D, E setelah itu alternatif-alternatif jawaban responden tersebut diberi skor nilai antara lain: sangat baik nilainya 5, baik nilainya 4, cukup baik nilainya 3, kurang baik nilainya 2, tidak baik nilainya 1 selanjutnya jumlah masing-masing frekuensi alternatif responden tersebut dijumlahkan keseluruhannya kemudian jumlah dari masing-masing alternatif jawaban dikalikan sesuai dengan bobot nilai yang telah ditentukan.

Sebagai tolak ukur apabila hasil akhir penghitungan persentase berada pada angka 0%- 20% dikategorikan tidak baik, angka 21%- 40% dikategorikan kurang baik, angka 41%- 60% dikategorikan cukup baik, angka 61%- 80% dikategorikan baik, angka 81%- 100% sangat baik (Sunartono, 2010: 21- 23).

Adapun tujuan dari menganalisa data di atas adalah untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu tentang bagaimana persepsi

masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah terhadap pelayanan perekaman dan pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

Tabel 4.1
Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Persepsi Masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah Terhadap Pelayanan Perekaman Dan Pendistribusian E- KTP Di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar

Tabel	Alternatif jawaban										Jumlah	
	A		B		C		D		E		F	P
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P		
3.1	23	38,33%	32	53,33%	5	8,33%	0	0%	0	0%	60	100
3.2	4	6,67%	41	68,33%	15	25%	0	0%	0	0%	60	100
3.3	3	5%	31	51,67%	22	36,66%	4	6,67%	0	0%	60	100
3.4	1	1,67%	42	70%	15	25%	2	3,33%	0	0%	60	100
3.5	1	1,67%	39	65%	18	30%	1	1,67%	1	1,67%	60	100
3.6	4	6,67%	39	65%	14	23,33%	2	3,33%	1	1,67%	60	100
3.7	2	3,33%	34	56,67%	22	36,66%	1	1,67%	1	1,67%	60	100
3.8	1	1,67%	45	75%	13	21,66%	0	0%	1	1,67%	60	100
3.9	2	3,33%	42	70%	13	21,66%	2	3,33%	1	1,67%	60	100
3.10	2	3,33%	10	16,66%	16	26,66%	32	53,33%	0	0%	60	100
3.11	1	1,67%	45	75%	12	20%	2	3,33%	0	0%	60	100
3.12	2	3,33%	35	58,33%	14	23,33%	9	15%	0	0%	60	100
3.13	1	1,67%	19	31,66%	26	43,33%	14	23,33%	0	0%	60	100
3.14	1	1,67%	38	63,33%	20	33,33%	1	1,67%	0	0%	60	100
3.15	3	5%	48	80%	8	13,33%	1	1,67%	0	0%	60	100
3.16	2	3,33%	46	76,66%	10	16,66%	2	3,33%	0	0%	60	100
3.17	4	6,67%	31	51,67%	23	38,33%	2	3,33%	0	0%	60	100
3.18	2	3,33%	40	66,66%	17	28,33%	0	0%	1	1,67%	60	100
3.19	1	1,67%	44	73,33%	13	21,66%	1	1,67%	1	1,67%	60	100
3.20	1	1,67%	27	45%	28	46,66%	3	5%	1	1,67%	60	100
3.21	1	1,67%	37	38,33%	16	26,66%	6	10%	0	0%	60	100
3.22	3	5%	46	76,66%	9	15%	2	3,33%	0	0%	60	100
3.23	1	1,67%	23	38,33%	32	53,33%	4	6,67%	0	0%	60	100
3.24	2	3,33%	42	70%	15	25%	1	1,67%	0	0%	60	100
3.25	2	3,33%	50	83,33%	7	11,66%	1	1,67%	0	0%	60	100
Jumlah	70	116,68%	926	1543,33%	403	671,68%	93	155%	8	13,33%	1500	100

Dalam menganalisis data ini penulis menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$
 berdasarkan tabel 25 diatas dapat diketahui frekuensi pilihan

dari jawaban responden yang dapat dilihat dibawah ini:

- | | |
|------------------------------------|----------|
| 1. alternatif jawaban A seluruhnya | 70kali |
| 2. alternatif jawaban B seluruhnya | 926 kali |
| 3. alternatif jawaban C seluruhnya | 403 kali |
| 4. alternatif jawanan D seluruhnya | 93 kali |
| 5. alternatif jawaban E seluruhnya | 8 kali |

Untuk mengetahui nilai N= jumlah nilai keseluruhan, peneliti akan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$N = FA + FB + FC + FD + FE$$

$$N = 70 + 926 + 403 + 93 + 8$$

$$N = 1500$$

Maka diketahui N berjumlah 1500, selanjutnya nilai N dengan angka 1500 harus dikalikan lagi dengan 5 karna alternatif jawabannya terdiri dari empat alternatif jawaban yaitu ada pilihan A, B, C, D, E. sehingga $1500 \times 5 = 7500$ jadinilai N 7500.

Selanjutnya dicari nilai F = frekuensi, untuk mencari F masing-masing alternatif diberi bobot terlebih dahulu yaitu:

- Alternatif jawaban A diberi bobot = 5
- Alternatif jawaban B diberi bobot =4
- Alternatif jawaban C diberi bobot= 3

d. Alternatif jawaban D diberi bobot= 2

e. Alternatif jawaban E diberi bobot= 1

Sehingga dapat dicari F sebagai berikut:

1) Untuk jawaban A	: 70 x 5= 350
2) Untuk jawaban B	:926 x 4 = 3740
3) Untuk jawaban C	:403x 3= 1209
4) Untuk jawaban D	:93 x 2= 186
5) Untuk jawaban E:	8 x 1 = 8
Jumlah	5457

Maka diketahui nilai $F = 5457$, nilai F dan N sudah diketahui, selanjutnya dijabarkan kedalam rumus sebagai berikut:

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

$$P = \frac{5457}{7500} \times 100\%$$

$$P = 72,76\%$$

Dengan demikian dapat diketahui persepsi masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah terhadap pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar adalah 72,76%. Untuk mengetahui maka angka skor ini, maka penelitian ini diukur mengacu pada kategori yaitu:

- Sangat baik apabila berada diantara 80% - 100%
- Baik apabila berada diantara 60% - 80%
- Cukup baik apabila berada diantara 40% - 60%
- Kurang baik apabila berada diantara 20% - 40%
- Tidak baik apabila berada diantara 0% - 20%

Jika dilihat dari ukuran diatas, maka dapat penulis simpulkan bahwa persepsi masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah terhadap pelayanan perekaman dan pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar adalah baik hal ini didukung dari jawaban responden yang berada dalam katagori baik dengan hasil penghitungan persentase dengan nilai 72, 76%

Menurut analisa yang dilakukan penulis kepada persepsi masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah hanya berada pada katagori yang baik tidak pada katagori yang sangat baik hal ini disebabkan oleh masih ada masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar

a. Pelayanan dalam bentuk lisan seperti: keramahan dalam melayani, intonasi suara dalam menyampaikan informasi, pelayanan lisan yang ditunjukkan oleh pegawai di kecamatan pada saat melayani masyarakat ternyata masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa pegawai di Kecamatan kurang ramah pada saat melayani namun berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada pihak yang ada di Kecamatan mereka beranggapan bahwa pegawai di Kecamatan sudah mencoba bersikap ramah tetapi dikarenakan banyaknya warga yang akan dilayani dan terkadang merasa lelah melayani warga yang terkadang selalu mengulang pertanyaan yang sama. (Zaki, wawancara 10 april 2013). Berdasarkan analisis penulis, masyarakat beranggapan bahwa pegawai di Kecamatan kurang ramah itu merupakan hal yang wajar karena sebagai manusia ketika

ia ingin mendapatkan suatu informasi ia akan bertanya dan pegawai kecamatan selaku instansi yang bertugas memberikan pelayanan walaupun keadaan capek hendaknya bisa lebih sabar dalam menghadapi masyarakat.

- b. Pelayanan dari segi sarana dan prasarana seperti: kenyamanan ruang perekaman dan pendistribusian E- KTP, fasilitas ruang tunggu masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa sarana dan prasarana masih kurang baik, hal ini didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pegawai di kecamatan sendiri mengakui kalau kenyamanan ruangan perekaman dan pendistribusian E- KTP mungkin kurang baik hal ini disebabkan oleh ruangan yang kecil (Rahmat, wawancara 10 april 2013). Untuk fasilitas nyaman ruang tunggu berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pegawai di Kecamatan Siak Hulu bahwa mereka sudah berusaha menyediakan fasilitas seperti menyediakan kursi dan televisi(Rahmat, wawancara 10 april 2013). Menurut analisis penulis wajar saja masyarakat berpendapat pelayanan dari segi sarana dan prasarana kurang baik karena berdasarkan observasi yang penulis lakukan dilapangan memang masih banyak kekurangan dari sarana- prasarana dalam perekaman dan pendistribusian E- KTP seperti ruangan perekaman dan pendistribusian E- KTP yang kecil, ruang tunggu yang kurang besar, jumlah kursi yang terbatas dan toilet yang kurang memadai.
- c. Pelayanan perekaman dan pendistribusian E- KTP yang ditunjukkan oleh pegawai di kecamatan seperti: pelayanan dalam mengatur waktu,

penyampaian informasi, masih banyak masyarakat berpendapat bahwa pelayanan dari segi perbuatan yang ditunjukkan oleh pegawai di Kecamatan masih kurang baik namun berdasarkan hasil wawancara penulis yang dilakukan kepada pegawai kami sudah mencoba mengatur jadwal perekaman dan pendistribusian E- KTP untuk warga sebaik mungkin dengan membuat jadwal perekaman dan pendistribusian untuk setiap masyarakat berdasarkan masing- masing Rtnya sesuai dengan undangan yang disebar namun dikarenakan kurangnya koordinasi dengan masing- masing RT dengan pihak Kecamatan dengan kurangnya koordinasi dengan baik sehingga mengakibatkan terjadinya bentrok waktu dalam perekaman dan pendistribusian E- KTP yang akhirnya mengakibatkan jumlah masyarakat yang diundang sesuai sudah ditentukan tidak sesuai dengan masyarakat yang datang sehingga kami pun merasa kerepotan dalam mengatur masyarakat (Zaki, wawancara 10 april 2013). Menurut analisa penulis bahwa sebenarnya dari pihak di Kecamatan sendiri sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat baik itu memberi informasi ataupun dalam mengatur jadwal perekaman dan pendistribusian E- KTP namun dikarenakan banyaknya jumlah masyarakat akan dilayani serta terjadi kurangnya koordinasi antara pihak Kecamatan dengan RT kurang terjalin dengan baik.

- d. Pelayanan dalam bentuk tulisan seperti kejelasan informasi yang disampaikan melalui papan pengumuman, bahwa masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa informasi yang dijelaskan melalui

papan pengumuman masih kurang jelas namun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai kejelasan informasi yang disampaikan melalui papan pengumuman itu sendiri pihak di Kecamatan mengungkapkan bahwa informasi yang ditempel melalui papan pengumuman sudah dilakukan seperti syarat untuk jadwal perekaman dan pendistribusian E- KTP(Rahmat, wawancara 10 April 2013).Menurut analisis penulis wajar saja kalau masih ada masyarakat yang beranggapan bahwa informasi yang disampaikan melalui papan pengumuman masih kurang jelas hal ini disebabkan oleh penempatan penempelan papan pengumuman yang kurang banyak hanya ditempelkan disatu tempat sedangkan masyarakat yang ingin melihat pengumuman tersebut banyak jumlahnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa persepsi masyarakat RT 2 RW 10 Desa Tanah Merah terhadap pelayanan perekaman dan pendistribusian E- KTP di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar sudah baik hal ini terbukti dari hasil analisis data yang sudah dilakukan penulis melalui beberapa tahapan persentase nilai skor sebesar 72, 76% hasil ini didukung dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak di Kecamatan yang mengatakan bahwa telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang ingin perekaman dan pendistribusian E- KTP.

B. Saran

1. Dengan penelitian semoga pegawai di Kecamatan lebih meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat yang ingin perekaman dan pendistribusian E- KTP seperti: menunjukkan sikap ramah pada saat memberikan pelayanan, kejelasan memberikan informasi, ketepatan waktu dalam melayani.
2. Diharapkan dengan penelitian ini masyarakat dapat memberikan dukungan kepada pegawai di Kecamatan yaitu dengan cara bersabar dalam mengantri pada saat perekaman dan pendistribusian E- KTP karna apabila

semua masyarakat teratur mengikuti ketentuan pegawai di Kecamatan maka akan menimbulkan sikap saling percaya sehingga dapat membangun persepsi yang baik.

3. Diharapkan dengan penelitian ini pihak yang ada di Kecamatan lebih meningkatkan fasilitas penunjang kenyamanan masyarakat dalam perekaman dan pendistribusian E- KTP, seperti ruang untuk perekaman dan pendistribusian E- KTP yang cukup besar, ruang tunggu yang nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Sholeh, Rahman, *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)*, Kencana, Jakarta: 2004.
- Anas Sudjana, *Statistik Pendidikan*, Rineka cipta, Jakarta, 1994.
- Angipora, Marius P, *Dasar-dasar Pemasaran*, edisi ke-2.: PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta , 2002
- Bimo Walgino, *Psikologi Komonikasi*, Andi, yogyakarta, 2003.
- Boediano, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
- Buku Panduan Rapat Fasilitas Pemantapan Administrasi Kependudukan Provinsi Riau Tahun 2011.
- Bungin, Burhan, *Meteodologi Penelitian kuantitatif*, Jakarta: Prenada media grup, 2009.
- Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, Remaja Rosda Karya, Bandung, 2000.
- Dokumen Profil Desa Tanah Merah 2012/2013
- Dokumen Profil Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar 2012/2013
- H.A.S. Moenir, *Menejemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, 2000.
- Hasan, Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Statistik*, PT bumi aksara, 2010.
- Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, Remaja Rosda Karya, Bandung 2000.
- Kamsinar, *Persepsi Masyarakat Desa Tanjung Medang Terhadap Pelayanan Kantor Desa Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis*, Skripsi, 2008 (diakses pada tanggal 03 januari 2013).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Dapartemen, Pendidikan Nasional, 2001.
- Philip, Kotler, *Manajemen Marketing*, Erlangga: Jakarta, 1996.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, 2005.

- Ruslan, Rosady, *Manajemen Publik Relation Dan Media Komunikasi*, Rajawali Pers, Jakarta: 2005.
- Soekanto, Soerjono, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Suhersimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
- Suryanto, Bagong, dkk. *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan*, Kencana, Jakarta, 2006., pelayanan prima
- Sutopo, Suryanto, Adi, *Pelayanan Prima*, Lembaga Adm. Nagara: Jakarta, 2003.
- Tjiptono Pandi, *Menejemen Jasa*, Andi, Yogyakarta, 1996.
- Trisnasari, *Persepsi Kampung Melayu Terhadap Pelayanan Kantor Lurah Kampung Melayu*, Skripsi, 2006 (diakses pada tanggal 03 januari 2013).
- Veithzal Rivai, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Grapindo, Jakarta, 2007.
- Werner j, dkk. *Teori Komunikasi*, Kencana, Jakarta, 2007.