

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP SISTEM
PELAYANAN STAF KECAMATAN PASIE RAJA
KABUPATEN ACEH SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

**FITRIANA
NIM. 411206641**

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
1438 H / 2017 M**

SKRIPSI

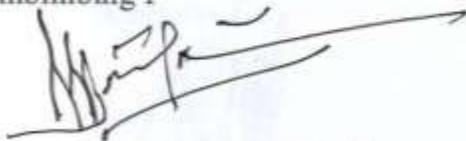
**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN AR-RANIRY DARUSSALAM BANDA ACEH
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Oleh

**FITRIANA
NIM. 411206641**

Disetujui Oleh:

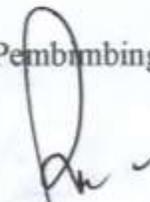
Pembimbing I



Drs. H. M. Sufi Abd. Muthalib, M. Pd

NIP. 19521212 198003 1 006

Pembimbing II



Arif Ramdan, M.A.

SKRIPSI

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Diajukan Oleh

**FITRIANA
NIM. 411206641**

Pada Hari/Tanggal

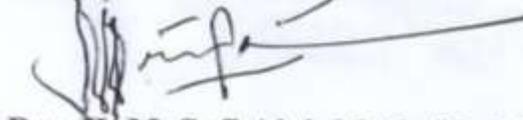
**Kamis, 26 Januari 2017 M
25 Rabi'ul Akhir 1438 H**

di

Darussalam-Banda Aceh

Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua,



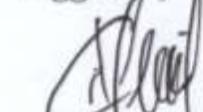
**Drs. H. M. Sufi Abd. Muthalib, M. Pd
NIP. 195212121980031006**

Sekretaris,



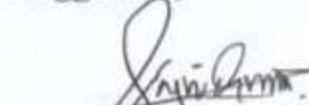
**Arif Ramdan, M.A.
NIP.**

Anggota I,



**Syahril Furqani, M.I, Kom
NIP.**

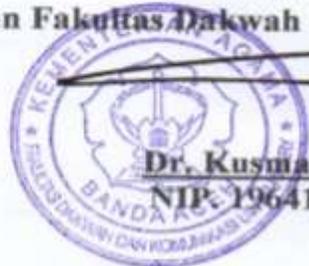
Anggota II,



**Fajri Chairawati, S. Pd. I, M.A
NIP. 197903302003122002**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry



**Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd
NIP. 19641220 198412 2 001**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Fitriana

NIM : 411206641

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 16 Januari 2017

Yang Menyatakan,



Materai
6000

Fitriana
Fitriana

NIM. 411206641

KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang senantiasa telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada umat-Nya sehingga penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini setelah melalui perjuangan panjang, guna memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar sarjana program studi komunikasi dan penyiaran islam UIN Ar-Raniry. Selanjutnya shalawat beriringi salam penulis panjatkan keharibaan Nabi Besar Muhammad S.A.W yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan kealam yang penuh ilmu pengetahuan. Adapun skripsi ini berjudul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Staf Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan”**.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis mengalami beberapa hambatan maupun kesulitan yang terkadang membuat penulis berada di titik terlemah dirinya. Namun adanya doa restu, dan dorongan dari orang tua yang tidak pernah putus menjadikan penulis bersemangat untuk melanjutkan penelisan skripsi ini serta bantuan dari semua pihak, akhirnya kesukaran tersebut dapat diatasi. Untuk itu dengan segala bakti penulis.

Dalam hal ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada bapak Drs. H. M. Sufi Abd. Muthalib, M.Pd selaku pembimbing satu yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih turut pula penulis ucapkan untuk bapak Arif Ramdan, M.A. selaku pembimbing kedua yang telah menyumbangkan

pikiran serta saran-saran yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Ayahanda tercinta Sulaiman dan Ibunda tercinta Jasmani, terimakasih yang sangat mendalam, dikarenakan jasa-jasa mereka memberi bantuan, baik moril maupun materil yang tiada terhingga nilainya, Serta keluarga dan saudara tercinta yang senantiasa memberikan doa restu serta dorongan semangat yang tiada ternilai besarnya, sehingga Allah SWT memberikan pahala yang setimpal dan ampunan kepadanya. yang senantiasa mendoakan dan mengasuh penulis selama ini.

Selanjutnya pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Hendra Syahputra, ST., MM. selaku ketua jurusan komunikasi dan penyiaran islam yang telah membantu penulis dalam berbagai urusan surat menyurat.
2. Bapak Drs. Syukri M.Ag. selaku penasehat akademik yang telah membimbing penulis dari semester satu hingga penulis selesai.
3. Kepada kawan-kawan leting 2012 yang seayun langkah seperjuangan selama ini sama penulis, dengan motivasi dari kalian semua, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Kepada semua yang telah turut membantu penulis ucapkan *syukran kasiran*, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena

itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk mencapai kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini.

6. Tim penguji sidang Munaqasyah yang telah melakukan tugasnya dengan baik serta memberikan nasehat dan motivasi kepada penulis.

Mudah-mudahan jasa dan amal baik tersebut mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Semoga skripsi yang sederhana ini dapat memenuhi harapan dan ikut serta membantu kearah kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu komunikasi dan juga bermanfaat bagi orang banyak dan membawa keberkahan baik didunia maupun di akhirat kelak. Akhirnya kesempurnaan hanya milik Allah SWT semata dan kita sebagai makhluk ciptaanNya tidak layak untuk mengakui kesempurnaan itu, begitu pula skripsi ini yang tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Penulis berharap semoga dari ketidak sempurnaan ini akan hadir kebaikan untuk semua, Amin.

Banda Aceh, 26 Januari 2017

Penulis,

Fitriana

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Operasional.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Pengertian Persepsi Masyarakat.....	14
1. Pengertian Persepsi.....	14
2. Pemahaman Tentang Persepsi	16
3. Persepsi Dalam Perspektif Komunikasih	17
4. Komunikasi Organisasi.....	19
5. Pengertian Komunikasi.....	20
6. Proses Terjadinya Persepsi	21
7. Faktor Yang Berperan Dalam Persepsi	23
8. Jenis-Jenis Persepsi.....	24
9. Hambatan Persepsi	25
10. Pengertian Masyarakat.....	26
11. Teori S-O-R	28
B. Sistem Pelayanan Staf	31
1. Pengertian Sistem Pelayanan.....	31
2. Pengertian Staf.....	31
3. Peran Dan Fungsi Staf	32
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	33
B. Populasi dan Metode Penarikan Sampel	34
C. Teknik Pengumpulan Data.....	35
a. Pengamatan (<i>observasi</i>)	36
b. Angket.....	36
c. Data Dokumentasi.....	37
D. Teknik Analisis Data.....	37
E. Jadwal Penelitian.....	39

BAB IV. HASIL PENELITIAN	40
A. Profil Kantor Camat Pasie Raja	40
1. Keadaan Geografis	40
B. Gambaran Umum	41
1. Tugas Pokok dan Fungsi	41
2. Struktur Kecamatan	42
3. Waktu Pelayanan Pada Kecamatan Pasie Raja	45
4. Visi dan Misi Kecamatan Pasie Raja	46
5. Profil Sekilas Masyarakat Pasie Raja	46
C. Sistem Pelayanan Staf yang diterapkan Pada Kantor Kecamatan Pasie Raja	47
D. Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Staf Kecamatan Pasie Raja	48
E. Analisis	66
 BAB V. PENUTUP	 69
A. Kesimpulan	69
B. Saran-Saran	70
 DAFTAR KEPERPUSTAKAAN	 71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

Daftar Lampiran

1. Photo Penelitian
2. Daftar Wawancara
3. Daftar angket Responden
4. Daftar Riwayat Hidup Penulis
5. Surat Keterangan (SK) Skripsi
6. Surat Pernyataan Keaslian Skripsi
7. Surat Penelitian Ilmiah Mahasiswa
8. Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian pada Kantor kecamatan
Pasio Raja

ABSTRAK

Persepsi merupakan suatu proses internal yang memungkinkan kita untuk memilih, mengorganisasikan serta menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita dan dari proses tersebut dapat mempengaruhi perilaku kita nantinya. Penelitian ini berjudul: ***"Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Staf Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan"***. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah *pertama* Bagaimana sistem pelayanan staf yang diterapkan di kecamatan Pasie Raja. *Kedua*, Bagaimana persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan staf kecamatan pasie raja. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah *pertama*, Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan staf yang diterapkan di kantor kecamatan. *Kedua*, Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan staf kecamatan Pasie Raja. Penulisan skripsi ini penulis menggunakan berbagai macam metode diantaranya metode *library research* (penelitian pustaka) yaitu dengan mencari data dengan berupa buku-buku dan metode *field research* (penelitian lapangan) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung guna memperoleh data yang erat kaitannya dengan penelitian dengan angket (*questionnaire*). Sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* pengambilan sampel dengan mengambil individu siapa saja yang dapat dijangkau atau ditemui dengan perincian: perangkat gampong sebanyak 20 orang, tokoh masyarakat 60 orang, PNS 10 orang, TNI/POLRI 10 orang. Dengan jumlah sampel semua 100 orang. Data dianalisis melalui analisis kuantitatif yaitu analisis yang berbentuk angka-angka, tabel, dan diagram. Dengan menggunakan rumus $P = \frac{f}{N} \times 100\%$. hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan staf yang diterapkan Kecamatan Pasie Raja sudah sebagian besar baik dan efektif terhadap staf maupun dengan sistem pelayanan masyarakat sehingga berjalan dengan maksimal.

Kata Kunci: Persepsi, Sistem Pelayanan Staf

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat adalah sekelompok manusia yang merupakan satu kesatuan golongan yang berhubungan tetap dan mempunyai kepentingan yang sama. Seperti sekolah, keluarga, perkumpulan, negara semua adalah masyarakat. Masyarakat adalah suatu struktur yang mengalami ketegangan organisasi maupun perkembangan karena adanya pertentangan antara kelompok-kelompok yang terpecah karena ekonomi.¹

Seiring berkembangnya zaman dan peningkatan sosial ekonomi masyarakat semakin besar pula tuntutan masyarakat terhadap sistem pelayanan perkembangan dunia usaha dan organisasi dewasa ini baik pemerintahan maupun swasta menimbulkan kesadaran berbagai pihak yang ikut serta di dalamnya untuk meningkatkan persatuan dengan meningkatkan hubungan kerja sama melalui pelayanan dan melakukan komunikasi yang baik.

Instansi pemerintahan adalah sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian/departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, kesekretariat lembaga tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Hukum Milik Negara.

¹ Muin, idianto, *Sosiologi Untuk SMA/MA X Kelompok Peminatan Ilmu-Ilmu Sosial*. (Jakarta: Erlangga, 2013), hal. 25-26.

Pemerintah atau birokrasi menjadi jembatan antara aspirasi masyarakat melalui lembaga legislatif dengan masyarakat yang secara langsung menerima dan menikmati pelayanan yang diberikan oleh birokrasi, sebab pemerintah dianggap sebagai lembaga pelayanan masyarakat. Di antara lembaga pelayanan masyarakat atau instansi pemerintahan salah satunya adalah kecamatan. Kecamatan merupakan unsur perangkat daerah yang memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota kepada camat.

Sebagai salah satu lembaga pelayanan masyarakat, fungsi dari kecamatan sendiri adalah pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Artinya, sudah sepatutnya kantor kecamatan memberikan pelayanan bagi masyarakat dalam segala kebutuhan baik dalam kepengurusan administrasi kenegaraan masyarakat, maupun dalam kepengurusan surat-surat atau dokumen-dokumen penting yang membutuhkan campur tangan pihak kecamatan.

Secara umum, masyarakat merupakan *costumer* yang membutuhkan pelayanan publik untuk mempermudah segala urusannya terkait dengan administrasi kenegaraan. Tidak hanya sekedar mempermudah, terkadang masyarakat juga membutuhkan bimbingan dan arahan tentang kepengurusan administrasi kenegaraan. Ini yang seharusnya menjadi perhatian staf-staf yang bertugas di kantor kecamatan. Selain melayani masyarakat, mereka juga memiliki kewajiban untuk mensosialisasikan pemahaman tentang kepengurusan administrasi kenegaraan kepada masyarakat.

Seiring perkembangan zaman dan peningkatan sosial ekonomi masyarakat, tuntutan masyarakat terhadap sistem pelayanan pemerintahan dewasa ini semakin meningkat. Untuk mengatasi hal ini, staf pemerintahan harus meningkatkan hubungan kerja sama melalui pelayanan dan melakukan komunikasi yang baik dengan masyarakat.

Hal ini dapat dilakukan salah satunya dengan cara memaksimalkan hubungan masyarakat, terutama pada kantor-kantor pemerintahan maupun instansi lainnya dengan cara memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Pelayanan yang baik adalah kepedulian kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kepuasan masyarakat atau disebut juga dengan pelayanan (prima).

Dalam melaksanakan tugasnya, staf kecamatan memerlukan sistem pelayanan yang baik dalam berkomunikasi dan pelayanan masyarakat, sebab hal terpenting dalam sistem pelayanan masyarakat adalah komunikasi yang disertai dengan kecerdasan. Karena kecerdasan akan mempermudah seseorang dalam mengatur emosinya dengan baik sehingga dapat berkomunikasi dengan baik pula. Dengan begitu masyarakat akan selalu mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan dapat sesuai dengan suasana hati yang diperlukan masyarakat sehingga hubungan antara staf dengan masyarakat dapat terjalin dengan baik.

Staf yang terampil menggunakan komunikasi yang efektif yang pada akhirnya dapat mencegah timbulnya konflik antara staf dengan masyarakat. Dapat pula mengintegrasikan pelaksanaan kegiatan dalam organisasi yang menjadi

perubahan-perubahan kehidupan yang lebih baik dari sebelumnya, sehingga masyarakat mengalami perubahan.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan baik dan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Selain itu staf diharuskan komunikatif. Maksudnya mampu dengan cepat memahami keinginan masyarakat, selain itu berkomunikasi harus dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti sesuai dengan tingkat kemampuan masyarakat yang berbeda-beda.

Jika ditilik dari beberapa keterangan di atas, dapat di tarik kesimpulan bahwa seharusnya masyarakat menerima pelayanan yang memuaskan dari staf kantor pemerintahan, mengingat fungsi kantor pemerintahan sendiri adalah untuk mempermudah dan memfasilitasi segala urusan masyarakat terkait kepengurusan administrasi negara.

Akan tetapi dewasa ini, di beberapa kantor kecamatan sistem pelayanan yang didapatkan masyarakat bukan seperti yang diharapkan bahkan lebih cenderung pada hal yang tidak diinginkan. Pernyataan ini didasari pada hasil pengamatan penulis yang menemukan fakta lapangan berdasarkan beberapa narasumber menyebutkan bahwa sistem pelayanan staf Kecamatan Pasie Raja Aceh Selatan masih berdasarkan sistem kasta. Maksudnya, masyarakat yang memiliki status sosial lebih tinggi atau memiliki perekonomian tinggi akan mendapatkan pelayanan lebih memuaskan dibandingkan masyarakat yang tidak memiliki status social dan perekonomian rendah. Inilah yang kemudian menjadi permasalahannya.

Sistem pelayanan staf yang diberikan kepada masyarakat seperti dalam keperluan pembuatan surat menyurat, administrasi, proses pembuatan KTP dan hal lainnya di kantor Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan, menimbulkan persepsi yang berbeda dikalangan masyarakat. Intinya masyarakat menginginkan pelayanan yang memuaskan. Hal ini ditujukan agar pelayanan staf yang diberikan kepada masyarakat senantiasa merupakan pelayanan yang aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sehingga tidak menimbulkan asumsi dan persepsi yang macam-macam dari masyarakat.

Persepsi masing-masing individu terhadap sistem pelayanan staf tentu berbeda-beda. Maka dari itu sistem pelayanan staf kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan harus dengan menggunakan sistem yang dapat membantu mempermudah urusan atau keluhan masyarakat terkait kepengurusan administrasi kenegaraan agar mendapatkan persepsi yang baik pula dari masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis ingin mengetahui lebih dalam bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan dan diberlakukan serta bagaimana persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan staf yang diberikan kepada masyarakat khususnya di Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan, untuk itu penulis ingin mengkaji dan membahas melalui penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul ***“Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Staf Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan.”***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebut diatas, di rumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan staf yang diterapkan di kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan?
2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan staf Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan dan tindakan yang dilakukan manusia tentunya tidak terlepas dari tujuan yang hendak dicapai, sama juga halnya dengan penelitian ini yang tentunya mempunyai tujuan tersendiri. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan staf yang di terapkan di kantor Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan.
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan staf Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Untuk memberikan sumbangan yang positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam urgensi komunikasi penyiaran islam

pada masyarakat dan menemukan hasil penelitian seterusnya memberikan masukan pada mahasiswa dalam sistem pelayan.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan sebagai bahan pembelajaran khususnya kecenderungan sistem pelayanan staf dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Secara praktis

- a. Penelitian ini berguna bagi diri sendiri dan bagi orang lain dalam memberikan sistem pelayanan staf kepada masyarakat.
- b. Bagi tempat sekolah, universitas, kantor hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk memahami sistem pelayanan staf dan memberikan solusinya.

E. Definisi Operasional

Untuk tidak terjadinya kesalahpahaman tentang pembahasan ini maka penulis akan menjelaskan terlebih dahulu satu persatu definisi operasional di bawah ini:

1. Masyarakat

Masyarakat berasal dari kata musyarak (arab), yang artinya berkumpul bersama, berubah menjadi masyarakat yang artinya berkumpul bersama, hidup bersama dengan saling berhubungan dan saling mempengaruhi, selanjutnya mendapatkan kesepakatan menjadi masyarakat (indonesia). Masyarakat juga merupakan kelompok-kelompok makhluk hidup dengan realita-realitas baru yang berkembang menurut hukum-hukumnya sendiri dan berkembang menurut pola perkembangan yang tersendiri. Masyarakat dapat membentuk kepribadian yang

khas bagi manusia, sehingga tanpa adanya kelompok manusia tidak akan mampu untuk dapat berbuat banyak dalam kehidupannya.²

Jadi dari pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa masyarakat adalah setiap kelompok manusia yang telah lama hidup dan bekerjasama sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berfikir tentang dirinya dalam satu kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu.

2. Persepsi Masyarakat Pasie Raja

Persepsi adalah suatu pandangan seseorang atas sesuatu peristiwa.³ Persepsi yang penulis maksudkan adalah suatu pandangan atau tanggapan seseorang ataupun masyarakat dalam sistem pelayanan yang di dapatkan dari staf.

Masyarakat adalah sehimpunan orang yang hidup bersama dalam suatu tempat dengan ikatan-ikatan aturan tertentu.⁴ Masyarakat yang penulis maksudkan adalah orang atau individu yang berada dalam kawasan Kecamatan Pasie Raja dalam menerima sistem pelayanan dari staf kecamatan pasie raja.

Jadi persepsi masyarakat Pasie Raja yang penulis maksudkan adalah pandangan sehimpunan orang yang hidup bersama dengan ikatan-ikatan tertentu atau suatu peristiwa yang terjadi dalam wilayah Kecamatan Pasie raja.

Banyak pengertian persepsi yaitu: teori Atribusi Menurut Saparinah teori mengenai bagaimana orang berbuat penjelasan kausal atau mengenai bagaimana mereka menjawab pertanyaan yang dimulai dengan mengapa? Teori tersebut

² Abdulsyani. *Sosiologi Skema, Teori, dan Terapan*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2012), hal. 30-31.

³ Jalinus Syah, dkk, *Kamus Pelajar; Kata Serapan Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), hal 301.

⁴ W. J. S. Poerwadarmita. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka, 1986), hal. 298.

menekankan pada informasi yang dipergunakan orang dalam menarik kesimpulan, dan apa yang dilakukan dengan informasi tersebut untuk menjelaskan pertanyaan.

3. Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layani” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Di dalam hukum Administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik, instansi pemerintahan dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku pada instansi tersebut.⁵

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik.⁶

Dengan demikian, pelayanan publik ialah merupakan pemenuhan kebutuhan serta keinginan masyarakat oleh si penyelenggara pelayanan publik, dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Jadi pelayanan

⁵ Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hal. 3

⁶ Dadang Juliantara, *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : PENBAHARUAN, 2005), hal. 1

yang penulis maksud dalam penulisan karya ilmiah disini adalah pelayanan staf yang terdapat di Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan.

4. Sistem Pelayanan

Cara bagaimana pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain.⁷ Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.⁸

5. Pelayanan Prima

Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (service excellence). Istilah pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada masyarakat dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan dari terwujudnya kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan.⁹

Layanan prima adalah kemampuan maksimum seorang melalui sentuhan manusia dalam melayani atau berhubungan dengan orang lain. Layanan prima juga dapat berarti upaya maksimum yang mampu diberikan oleh perusahaan jasa pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mencapai suatu

⁷ Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), hal. 16.

⁸ Kurniawan. *Transformasi Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Pembaharuan, 2005), hal. 10.

⁹ Atep, Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Elex Media Komputindo Jakarta 2004) hal. 87.

tingkat kepuasan tertentu, serta memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat dengan tujuan untuk memenangi persaingan tujuan pelayanan prima.

- a. Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada masyarakat
- b. Untuk menjaga agar masyarakat merasa dipentingkan dan diperhatikan
- c. Untuk mempertahankan masyarakat agar tetap setia menggunakan

Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperhatikan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) masyarakat serta memiliki kemampuan menangani keluhan masyarakat secara profesional.

Pelayanan prima (*service excellencel*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain¹⁰ :

- a) Kemampuan (*Ability*)
- b) Sikap (*Attitude*)
- c) Penampilan (*Appearance*)
- d) Perhatian (*Attention*)
- e) Tindakan (*Action*)
- f) Tanggung Jawab (*Accounttability*)

¹⁰ Ibid., 107

Sedangkan pendapat lain, pelayanan prima (*service excellence*) terdiri 4 unsur pokok, antara lain¹¹ :

- a) Kecepatan
- b) Ketepatan
- c) Keramahan
- d) Kenyamanan

Betapa pentingnya pelayanan prima terhadap masyarakat karena keberhasilan prima dapat juga menimbulkan hal-hal sebagai berikut:

- a) Pelayanan prima dapat menimbulkan keputusan pihak masyarakat untuk segera merasa puas.
- b) Pelayanan prima dapat menimbulkan kepercayaan pekerjaan terhadap masyarakat.
- c) Pelayanan prima diharapkan dapat mempertahankan masyarakat agar tetap loyal (setia) menggunakan kita.
- d) Pelayanan prima diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk kembali lagi selagi ada kebutuhan.
- e) Pelayanan prima dapat menghindarkan terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap sistem pelayanan staf¹²

6. Kualitas Jasa Pelayanan

Kualitas jasa pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen atau masyarakat. Harapana masyarakat dapat bervariasi dari masyarakat satu dengan

¹¹ Fandy, Tjiptono. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Andi. Yogyakarta.2008) hal, 69

¹² Diakses melalui situs:
<http://id.shvoong.com/businessmanagement/entrepreneurship/1990876pentingnya-pelayanan-prima-terhadap-masyarakat/#ixzzIPNNL9wtJ>, 03 Juni 2016.

yang lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau masyarakat mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik. Kualitas yang baik merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) masyarakat dengan kualitas layanan yang diharapkan masyarakat. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.¹³

Nursya'bani Purnama menyatakan kualitas layanan meliputi:

- a) Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari: dimensi kontak dengan masyarakat, sikap dan perilaku, hubungan internal yang baik.
- b) Reputasi instansi/perusahaan, yang dicerminkan oleh citra instansi dan reputasi di mata masyarakat.

Dari definisi-definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat/konsumen yang diberikan oleh suatu organisasi/instansi. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang tidak sesuai kepada masyarakat dan masih terjadinya pemilahan antara masyarakat satu dengan yang lainnya sehingga menimbulkan persepsi masyarakat yang berbeda terhadap sistem pelayanan staf di kecamatan pasie raja Aceh selatan. Dengan latar belakang di atas maka penulis ingin meneliti tentang ***“persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Staf Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan”***.

¹³ Punama, Nursya'bani. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. (Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta 2006) hal.19

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Pengertian persepsi Masyarakat

1. Pengertian persepsi

Pengertian persepsi dalam kamus ilmiah adalah pengamatan, penyusunan dorongan-dorongan dalam kesatuan-kesatuan, hal mengetahui, melalui indera, tanggapan (indera) dan daya memahami.¹ Oleh karena itu, kemampuan manusia untuk membedakan mengelompokkan dan menfokuskan yang ada di lingkungan mereka disebut sebagai kemampuan untuk mengorganisasikan pengamatan atau persepsi.²

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh suatu penginderaan yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya. Untuk lebih memahami persepsi berikut adalah beberapa definisi persepsi menurut pakar psikologi antara lain sebagai berikut:

Psikologi sosial dapat menjelaskan bagaimana staf tidak resmi dapat menentukan keputusan dalam kebijaksanaan pelayanan dan kenegaraan, bagaimana sikap (*attitude*) dan harapan (*expectation*) masyarakat dapat melahirkan tindakan-tindakan serta tingkah laku yang berpegang teguh pada tuntutan-tuntutan sosial (*conformity*), bagaimana motivasi kerja dapat ditingkatkan sehingga memperbanyak produksi kerja melalui penanaman penghargaan terhadap waktu dan usaha.

¹ Pitus A Partanto, M. Dahlan Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer* (Surabaya:2001), hal. 591.

² Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Psikologi*, (Jakarta:1976), hal. 39.

Menurut pendapat Kartino Kartono, persepsi adalah pengamatan secara global, belum disertai kesadaran, sedang subyek dan obyeknya belum terbedakan satu dari lainnya (baru ada proses yang memiliki tanggapan).³

Sedangkan menurut Bimo Walgito, persepsi adalah pengorganisasian, penginterpretasian, terhadap stimulus yang yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan aktivitas yang integrated dalam diri.⁴

Persepsi adalah sekumpulan tindakan mental yang mengatur impuls-impuls sensorik menjadi suatu pola bermakna. Kemampuan persepsi adalah sesuatu yang sifatnya bawaan dan berkembang pada masa yang sangat dini. Meskipun kebanyakan kemampuan persepsi bersifat bawaan, pengalaman juga memainkan peranan penting. Kemampuan bawaan tidak akan bertahan lama karena sel-sel dalam syaraf mengalami kemunduran, berubah, atau gagal membentuk jalur syaraf yang layak. Secara keseluruhan kemampuan persepsi kita ditanamkan dan tergantung pada pengalaman.⁵

Sedangkan menurut Leavitt, persepsi dalam arti sempit ialah penglihatan, bagaimana seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas adalah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.⁶ Hal tersebut juga berarti bahwa setiap orang menggunakan kacamata sendiri-sendiri dalam memandang dunianya. Persepsi juga bisa berarti analisis mengenai cara mengintegrasikan penerapan kita. Terhadap hal-hal di sekeliling individu dengan kesan-kesan atau konsep yang sudah ada, dan

³ Miriam Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu politik*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), hal. 24.

⁴ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: 1994), hal. 53.

⁵ Carol Wade dan Carol Travis, *Psikologi*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002), hal.193.

⁶ Harold J Leavitt. *Psikologi Manajemen*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 1986), hal. 63.

selanjutnya mengenali benda tersebut. Sebagai contoh dapat dilihat bagaimana seseorang yang tidak dapat melihat, akan lebih banyak menggunakan imajinasinya dalam membentuk sebuah persepsi atas objek yang dipegang, diraba, dicium.

Dari definisi tersebut dapat kita lihat bahwa persepsi merupakan suatu proses mengenali dan mengetahui objek atau kejadian berdasarkan pengalaman yang di peroleh dengan bantuan indrawi dan melibatkan proses interpretasi berdasarkan pengalaman terhadap satu peristiwa atau objek.

2. Pemahaman Tentang Persepsi

Istilah persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap sesuatu benda ataupun sesuatu kejadian yang dialami. Persepsi suatu proses yang ada pada manusia untuk mengetahui atau mengenali dunia dan isinya melalui panca indera, sedangkan persepsi terjadi bila ada orang lain yang terlibat baik secara langsung atau tidak langsung dalam proses pemahaman terhadap lingkungan sekitarnya.

Hal ini mencakup perilaku, pembentukan kesan-kesan terhadap orang lain, bagaimana kita mengevaluasi karakteristik orang lain, pembentukan *stereotype*, gangguan komunikasi dan sebagainya. Jadi pada hakikatnya persepsi itu adalah cara-cara individu berpikir tentang orang lainnya. Ketika individu berinteraksi dengan orang lain, maka hal itu berarti proses persepsi sedang berlangsung.

Dalam melakukan hal itu ada beberapa prinsip persepsi yang perlu diketahui: pertama persepsi yakni *selectivity* (penseleksian stimulus). Mengapa kita harus melakukan seleksi, ketika sedang mempersepsikan keadaan sekeliling?

Merupakan sesuatu hal yang tidak mungkin menampung (melihat, mendengar, merasakan, membaui dan mencicipi) segala rangsangan yang ada di sekeliling kita. Agar bisa mempersepsikan dengan baik maka individu harus melakukan seleksi rangsangan sehingga perhatiannya hanya tertuju pada elemen rangsangan tertentu saja.⁷

3. Persepsi Dalam Perspektif Komunikasi

Persepsi dan komunikasi amat erat dan penting diketahui guna memahami ilmu perilaku. Komunikasi terjadi jika seseorang ingin menyampaikan informasi kepada orang lain. Dan komunikasi tersebut dapat berjalan baik jika penyampaian informasi jelas dan benar. Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, lewat penglihatan, pendengaran, perasaan dan penciuman.

Persepsi adalah suatu proses kognitif yang kompleks dan menghasilkan suatu gambar unik tentang kenyataan yang barang kali sangat berbeda dengan kenyataannya.⁸ Persepsi merupakan inti dari komunikasi sebab jika persepsi tidak akurat, maka komunikasi tidak akan berjalan secara efektif. Selain itu, akan menentukan kita memilih pesan dan mengabaikan pesan lain dan pastinya setiap orang memiliki persepsi yang berbeda.⁹

Manusia sebagai makhluk sosial dan juga individual memiliki perbedaan antara individu satu dengan yang lainnya. Setiap individu memiliki kesan yang berlainan terhadap lingkungannya, baik itu berupa benda, dan peristiwa yang

⁷ Sugeng Sejati, *Psikologi Sosial Suatu Pengantar* (yogyakarta: 2012), hal. 74-75.

⁸ Gibson dan James I, *Organisasi Perilaku, Struktur, Proses* (Jakart:Erlangga 1990), hal. 9.

⁹ Mulyana, Dedi, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung:PT Remaja Rosdakarya 2008), hal. 12.

terjadi disekitar. Perbedaan inilah yang menyebabkan mereka menyukai suatu objek dan pihak lain meminati objek yang berbeda. Hal ini tergantung bagaimana cara individu menilai, dan menanggapi objek tersebut.

Proses menilai dan menanggapi suatu objek itu tersebut dengan persepsi adalah proses internal yang memungkinkan individu untuk memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan, dan proses tersebut mempengaruhi perilaku.¹⁰ Pada kenyataannya sebagian besar sikap, tingkah laku dan penyesuaian yang dilahirkan tidak lain ditentukan oleh persepsi dari individu. Melalui persepsi individu dapat mengenal lingkungan dan segala hal yang terjadi di dalamnya.

Hal ini sesuai dengan definisi persepsi menurut J. Cohen yang dikutip oleh Deddy Mulyana, yaitu sebagai interpretasi bermakna atas sensasi sebagai representatif objek eksternal, persepsi adalah pengetahuan yang tampak mengenai apa yang ada diluar sana. Persepsi disebut inti komunikasi karena jika persepsi tidak akurat, maka akan sulit untuk berkomunikasi dengan efektif.¹¹

Persepsi merupakan inti dari komunikasi, sedangkan penafsiran interpretasi adalah inti persepsi yang identik dengan pengendalian balik (*decoding*) dalam proses komunikasi.¹² *Decoding* adalah proses menerima dan menafsirkan pesan pada banyak model komunikasi proses ini melibatkan persepsi atau meliputi

¹⁰ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Cet ke 9, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 179.

¹¹ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar...*, hal. 180.

¹² Ibid. Hal. 167.

rangsangan perasaan dan proses informasi selanjutnya.¹³ Maka persepsi merupakan hal yang sangat penting dalam komunikasi antar manusia.

Jadi dari pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa persepsi dalam perspektif komunikasi tidak terlepas dari kehidupan manusia, persepsi cara organisme dalam memberikan makna, dan proses menafsirkan informasi indrawi, persepsi adalah inti dari komunikasi, persepsi adalah proses seseorang melihat lalu memaknai dan akhirnya melahirkan sebuah pernyataan dari apa yang dilihatnya. Persepsi seseorang sangat penting untuk menumbuhkan komunikasi yang aktif.

4. Komunikasi Organisasi

Komunikasi yang mengalir antara unit dan grup-grup organisasi, masing-masing bentuk komunikasi ini berupa lisan dan tulisan, tetapi tiap bentuk juga bisa dikembangkan menjadi pola komunikasi yang lebih luas di sepanjang organisasi. Bentuk komunikasi organisasi ada dua yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal.

- a) Komunikasi vertikal (*vertical communication*) adalah komunikasi yang mengalir ke atas dan ke bawah dalam hierarki organisasi, biasanya melalui saluran-saluran pelaporan formal yaitu komunikasi yang terjadi antar menejer dengan atasan dan bawahan mereka. Komunikasi vertikal bisa melibatkan dua orang saja, atau bisa mengalir melalui beberapa level organisasi yang berbeda.

¹³ Werner J. Severin, James W. Tankard, Jr., *Teori Komunikasi Sejarah, Metode, dan Terapan di Dalam Media Massa...*, hal. 84

- b) Komunikasi Horizontal (*Horizontal communication*) adalah komunikasi yang melibatkan rekan kerja dari level organisasi yang sama. Komunikasi horizontal cenderung lebih sering terjadi antar staf di banding antar non-staf.

5. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa latin, yaitu *communicatus* yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama. Kata sifatnya *communis* yang bermakna umum atau bersama-sama. Dengan demikian komunikasi menurut Lexicographer (ahli kamus bahasa), menunjuk pada suatu upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan.¹⁴

Perkataan latin *Communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua atau lebih.¹⁵ Komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting namun juga kompleks dalam kehidupan manusia. Manusia sangat di pengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal maupun yang tidak di kenal sama sekali.¹⁶

Komunikasi adalah proses pernyataan antar manusia. Yang dinyatakan itu adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya, komunikasi yang dilakukan oleh manusia yang satu dengan manusia lainnya yang menjadi kajian ilmu sosial atau ilmu

¹⁴ Marhaeni Fajar, *Ilmu Komunikasi Teori & Praktik* (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2009), hal. 31

¹⁵ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2009), hal. 18.

¹⁶ Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa* (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 1.

kemasyarakatan.¹⁷ Komunikasi yang menggambarkan bagaimana seseorang menyampaikan sesuatu lewat bahasa atau simbol-simbol tertentu kepada orang lain.¹⁸

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses dalam mana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.

6. Proses Terjadinya Persepsi

Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh syaraf sensoris ke otak. Proses ini yang disebut sebagai proses fisiologis. Kemudian terjadinya proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba.

Dalam bahasa Al- Qur'an surat Al- Mukminun ayat 12-24, disebutkan bahwa proses penciptaan manusia dilengkapi dengan penciptaan fungsi-fungsi pendengaran dan penglihatan. Dalam ayat ini tidak disebut telinga dan mata, tetapi sebuah fungsi. Kedua fungsi ini merupakan fungsi vital bagi manusia dan disebutkan selalu dalam keadaan bersama.¹⁹

Proses persepsi didahului dengan proses penerimaan stimulus pada reseptor, yaitu indera. Fungsi indera manusia sendiri tidak langsung berfungsi setelah ia lahir, akan tetapi ia akan berfungsi sejalan dengan perkembangan

¹⁷ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1993), hal. 28.

¹⁸ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali, 2010), hal. 15.

¹⁹ Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi: Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 137.

fisiknya. Sehingga ia dapat merasakan atas apa yang terjadi padanya dari pengaruh-pengaruh eksternal yang baru dan mengandung perasaan-perasaan yang yang akhirnya membentuk persepsi dan pengetahuan terhadap alam luar.²⁰ Alat indera yang dimiliki oleh manusia berjumlah lima macam yang bisa disebut dengan panca indera.

Panca indera merupakan suatu alat yang berperan penting dalam melakukan persepsi karena dengan panca indera inilah individu dapat memahami informasi menjadi suatu yang bermakna. Di dalam Al-Qur'an terdapat beberapa ayat yang bermakna berkaitan dengan panca indera yang dimiliki manusia, antara lain firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 78 yang berbunyi:

وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ
وَالْأَبْصَرَ وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: " Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam Keadaan tidak mengetahui sesuatupun, dan Dia memberi kamu pendengaran, penglihatan dan hati, agar kamu bersyukur. (QS. An-Nahl: 78).²¹

Begitu juga disebutkan dalam Firman Allah surat As-Sajdah ayat 9 yang berbunyi:

ثُمَّ سَوَّاهُ وَنَفَخَ فِيهِ مِنْ رُوحِهِ ۗ وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَرَ وَالْأَفْئِدَةَ ۗ قَلِيلًا مَّا
تَشْكُرُونَ

²⁰ Muhammad Utsman Najati, *Psikologi dalam Perspektif Hadis*, (alih bahasa oleh Zaenuddin Abu Bakar dkk), (Jakarta: Pustaka, 2004), hal. 135.

²¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Semarang: Toha Putera, 1989), hal. 413.

Artinya: “ kemudian Dia menyempurnakan dan meniupkan ke dalamnya roh (ciptaan)-Nya dan Dia menjadikan bagi kamu pendengaran, penglihatan dan hati; (tetapi) kamu sedikit sekali bersyukur. (QS. As-Sajdah: 9).²²

Ayat tersebut memberikan gambaran bahwa manusia dilahirkan dengan tidak mengetahui sesuatu apapun, maka Allah SWT melengkapi manusia dengan alat indera untuk manusia sehingga manusia dapat merasakan atas apa yang terjadi padanya dari pengaruh-pengaruh luar yang baru dan mengandung perasaan-perasaan yang berbeda sifatnya antara satu dengan yang lainnya. Dengan alat indera tersebut, manusia akan mengenali lingkungannya dan hidup di dalam lingkungan tersebut.

7. Faktor-faktor yang Berperan dalam Persepsi

Dalam persepsi individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimulus yang diterimanya, sehingga stimulus tersebut mempunyai arti bagi individu yang bersangkutan. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa stimulus merupakan salah satu faktor yang berperan dalam persepsi. Berkaitan dengan faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan adanya beberapa faktor :²³

a. Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu.

²² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Semarang: Toha Putera, 1989), hal. 661.

²³ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta, 2004), hal. 89-90.

b. Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.

c. Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

8. Jenis-Jenis Persepsi

a. Persepsi lingkungan

Persepsi lingkungan dibentuk berdasarkan konteks dimana informasi itu diterima. Contoh, jika seorang anak muncul tiba-tiba di depan pintu dan membuat orang tuanya kaget, maka sang ayah akan bilang; “saya tidak suka kamu membuat ayah kaget”. Ungkapan sang ayah menggambarkan persepsi ayah terhadap anaknya sesuai konteks di saat itu. Ini berarti bahwa di sekeliling dapat membentuk penyaringan mental bagi persepsi manusia terhadap informasi.

b. Persepsi fisik

Persepsi fisik dibentuk berdasarkan pada dunia yang terukur, misalnya secara fisik kita mendengar dan melihat sesuatu lalu diikuti

dengan bagaimana kita memproses apa yang kita lihat itu dalam pikiran dan akal.

c. Persepsi Budaya

Persepsi budaya berdasarkan dengan persepsi lingkungan sebab persepsi budaya mempunyai skala yang sangat luas dalam masyarakat, sedangkan persepsi lingkungan menggambarkan skala yang sangat terbatas pada sejumlah orang tertentu. Persepsi budaya sangat bervariasi dari satu desa ke desa lain, dari satu kota ke kota yang lain, dari satu bangsa ke bangsa yang lain.

9. Hambatan Persepsi

Hambatan persepsi terutama terjadi dalam proses pembentukan persepsi, yaitu: Berdasarkan teori *implicit personality*, hambatan persepsi bersumber dari;

- a. Kecenderungan individu untuk mengembangkan pribadi yang terpisah, jadi individu mau tampil beda sehingga dia juga mempersepsi sesuatu secara berbeda pula (contoh: penceraian itu hal biasa, selingkuh bukan hal yang baru).
- b. Individu menerima konfirmasi yang tidak tepat (contoh: ada yang membayangkan bahwa teman bicaranya itu jujur sehingga dia membiarkan uangnya berserakan di meja, ternyata kemudian uangnya hilang).²⁴

Dari penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa jenis persepsi sistem pelayanan merupakan jenis persepsi yang relevan dengan penelitian, karena bukan

²⁴ Alo Liliwari, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna* (Jakarta: Kencana, 2011), hal 153.

saja mempengaruhi atensi sebagai salah satu aspek persepsi, tetapi juga mempengaruhi persepsi kita secara keseluruhan, terutama penafsiran atas suatu rangsangan. Agama, ideologi, tingkat ekonomi dan cita rasa sebagai faktor –faktor internal jelas mempengaruhi persepsi seseorang terhadap realitas. Dengan demikian persepsi itu terkait oleh pelayanan kelompok-kelompok masyarakat boleh jadi berbeda dalam mempersepsi sesuatu.

10. Pengertian Masyarakat

Masyarakat berasal dari kata *musyarak* (arab), yang artinya berkumpul bersama, berubah menjadi masyarakat yang artinya berkumpul bersama, hidup bersama dengan saling berhubungan dan saling mempengaruhi, selanjutnya mendapatkan kesepakatan menjadi masyarakat (Indonesia).

Masyarakat juga merupakan kelompok-kelompok makhluk hidup dengan realita-realita baru yang berkembang menurut hukum-hukumnya sendiri dan berkembang menurut pola perkembangan yang tersendiri. Masyarakat dapat membentuk kepribadian yang khas bagi manusia, sehingga tanpa adanya kelompok manusia tidak akan mampu untuk dapat berbuat banyak dalam kehidupannya.

Hassan Shaddy mengatakan masyarakat didefinisikan sebagai golongan besar atau kecil dari beberapa manusia, yang dengan atau sendirinya bertalian secara golongan dan mempunyai pengaruh kebathinan satu sama lain. masyarakat adalah setiap kelompok manusia yang telah lama hidup dan bekerjasama sehingga

mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berfikir tentang dirinya dalam satu kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu.²⁵

Menurut Hillery et, bahwa masyarakat adalah sekelompok orang yang hidup dalam suatu wilayah tertentu yang memiliki pembagian kerja secara fungsional khusus dan saling tergantung (*interdependent*), dan memiliki sistem sosial budaya yang mengatur kegiatan para anggota yang mempunyai kesadaran akan kesatuan dan perasaan, memiliki serta mampu bertindak secara kolektif dengan cara yang teratur.²⁶

Emile Durkhem, masyarakat merupakan suatu kenyataan yang objektif secara mandiri, bebas dari individu yang merupakan anggota-anggotanya. Masyarakat bukanlah suatu penjumlahan individu semata-mata melainkan suatu realita tertentu yang mempunyai ciri-cirinya sendiri.²⁷

J.P. Gillin dan J.L. Gillin, masyarakat adalah "*the largest grouping in which common custom, traditions, attitudes and feeling of unity are operative*". Yakni kelompok manusia yang terbesar dan mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan yang persatuan yang sama.²⁸

Dari pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa masyarakat sekumpulan orang yang terdiri dari berbagai kalangan, baik golongan mampu ataupun golongan yang tidak mampu yang tinggal di dalam satu wilayah dan telah

²⁵ Abdulsyani. *Sosiologi Skema, Teori, dan Terapan*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2012), hal. 30-31.

²⁶ Paul, B. Baran dan C.L. Hunt, *Sosiologi Jilid I. Ed. 6* (Jakarta: Erlangga, 1984), hal. 59.

²⁷ Ibid. Hal. 129.

²⁸ Nasrullah Nazsir, *Teori-teori Sosiologi*, (Bandung: Widya Padjadjaran, 2009), hal. 9.

memiliki hukum, adat, norma-norma serta berbagai peraturan yang siap untuk di taati.

11. Teori S-O-R

Dimulai pada tahun 1930-an, lahir suatu model klasik komunikasi yang banyak mendapat pengaruh teori psikologi, teori S-O-R singkatan dari Stimulus-Organism-Response. Objek material dari psikologi dan ilmu komunikasi adalah sama yaitu manusia yang jiwanya meliputi komponen-komponen: sikap, opini, perilaku, kognisi afeksi dan konasi.²⁹

Asumsi dasar dari model ini adalah: media massa menimbulkan efek yang terarah, segera dan langsung terhadap komunikan. Model ini menunjukkan bahwa komunikasi merupakan proses aksi-reaksi. Artinya model ini mengasumsikan bahwa kata-kata verbal, isyarat non verbal, simbol-simbol tertentu akan merangsang orang lain memberikan respon dengan cara tertentu. Pola S-O-R ini dapat berlangsung secara positif atau negatif misal jika orang tersenyum akan dibalas tersenyum ini merupakan reaksi positif, namun jika tersenyum dibalas dengan pelingan muka maka ini merupakan reaksi negatif.

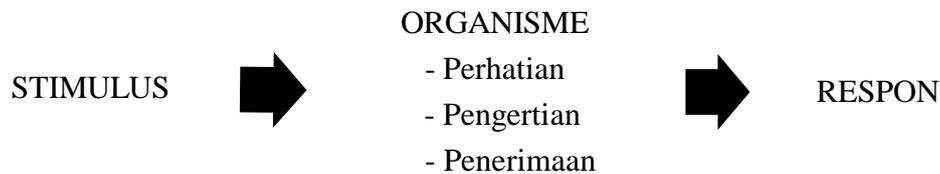
Menurut stimulus respon ini, efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus stimulus khusus sehingga seseorang dapat mengharapkan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikan. Jadi unsur-unsur dalam model ini adalah ;

- a. Pesan (*stimulus*, S)
- b. Komunikan (*organism*, O)

²⁹ Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Cet. Ke-3 (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003) hal. 189

c. Efek (*response*, R)³⁰

Dalam proses perubahan sikap tampak bahwa sikap dapat berubah hanya jika stimulus yang diterima benar-benar melebihi semula. Mengutip pendapat Hovland, jenis dan Kelley yang menyatakan bahwa dalam menelaah sikap yang baru ada tiga variabel penting yaitu perhatian, pengertian dan penerimaan. Seperti yang digambarkan pada bagan berikut ini:



Gambar 1.1 Teori S-O-R

Gambar diatas menunjukkan perubahan sikap bergantung pada proses yang terjadi pada individu. Seperti yang terdapat pada bagan terdapat tiga unsur yaitu stimulus (S) merupakan pesan, organisme (O) adalah pihak penerima pesan *receiver*, dan respon (R) adalah akibat atau pengaruh yang terjadi dinyatakan dari perasaan menyukai atau tindakan terhadap pesan setelah melalui proses perhatian, pengertian, penerimaan yang dilakukan oleh *receiver*. Adapun keterkaitan model S-O-R dalam penelitian ini adalah:

1. Stimulus yang dimaksud adalah sistem pelayanan staf yang diberikan kepada masyarakat.
2. Organisme masyarakat kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan

³⁰ Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi...*, hal. 189

3. Respon yang dimaksud adalah persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh staf kecamatan.

Hosland, mengatakan bahwa proses perubahan perilaku pada hakikatnya sama dengan proses belajar. Proses perubahan perilaku tersebut menggambarkan proses belajar pada individu yang terdiri dari :

- a. Stimulus (rangsang) yang diberikan pada organisme dapat diterima atau ditolak. Apabila stimulus tersebut tidak diterima atau ditolak berarti stimulus itu tidak efektif mempengaruhi perhatian individu dan berhenti disini. Tetapi bila stimulus diterima oleh organisme berarti ada perhatian dari individu dan stimulus tersebut efektif.
- b. Apabila stimulus sudah mendapatkan perhatian dari organisme (diterima) maka ia mengerti stimulus ini dilanjutkan kepada proses berikutnya.
- c. Setelah itu organisme mengolah stimulus tersebut sehingga terjadi kesediaan untuk bertindak demi stimulus yang telah diterimanya (bersikap).
- d. Akhirnya dengan dukungan fasilitas serta dorongan dari lingkungan maka stimulus tersebut mempunyai efek tindakan dari individu tersebut (perubahan perilaku).³¹

Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima atau mungkin ditolak. Komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian dari komunikan. Proses berikutnya komunikan mengerti, kemampuan komunikan

³¹ Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. ... hal. 89

inilah yang melanjutkan proses berikutnya. Setelah komunikasi mengolahnya dan menerimanya, maka terjadilah kesediaan untuk mengubah sikap.

Teori ini berdasarkan asumsi bahwa penyebab terjadinya perubahan perilaku tergantung kepada kualitas rangsangan (*stimulus*) yang berkomunikasi dengan organisme. Artinya kualitas dari sumber komunikasi (*sources*) misalnya kredibilitas, kepemimpinan, gaya berbicara sangat menentukan keberhasilan perubahan perilaku seseorang, kelompok atau masyarakat.

B. Sistem Pelayanan Staf

1. Pengertian Sistem pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.³²

2. Pengertian Staf

Staf adalah sekelompok orang yang bekerja sama membantu seorang ketua dalam mengelola sesuatu. Staf juga Bagian organisasi yang tidak mempunyai hak memberikan perintah, tetapi mempunyai hak membantu pimpinan, memberikan nasehat dan sebagainya. Jadi staf yang penulis maksud adalah bawahan karyawan yang dipilih sesuai dengan kemampuan dan potensi dalam suatu pekerjaan dan yang melayanin kepentingan masyarakat Pasie Raja.

³² Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), hal. 16.

3. Peran dan Fungsi Staf

Peran staf adalah membantu pimpinan dalam melancarkan tugas-tugas organisasi, dalam memberikan pelayanan untuk seluruh masyarakat yang ada keperluan dalam unsur organisasi. Fungsi utama staf pelayanan adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dalam bentuk kegiatan-kegiatan operasional, bukan memberikan saran atau pertimbangan untuk mekanisme kerjasama yang harmonis.

Peranan staf dalam sebuah organisasi adalah untuk mengumpulkan data dapat dilakukan dengan mengadakan penelitian atau riset, mengadakan analisis fakta-fakta, informasi-informasi yang diterima, merumuskan saran-saran atau pertimbangan-pertimbangan dalam suatu bentuk tertentu sehingga mudah dan cepat dipahami oleh pimpinan, memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.³³

Pelayanan kepada masyarakat. Artinya, sudah sepatutnya kantor kecamatan memberikan pelayanan bagi masyarakat dalam segala kebutuhan baik dalam kepengurusan administrasi kenegaraan masyarakat, maupun dalam kepengurusan surat-surat atau dokumen-dokumen penting yang membutuhkan campur tangan pihak kecamatan. Maka dari itu sistem pelayanan staf kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan harus dengan menggunakan sistem yang dapat membantu mempermudah urusan atau keluhan masyarakat terkait kepengurusan administrasi kenegaraan agar mendapatkan persepsi yang baik pula dari masyarakat.

³³ [http://cokroaminoto.blogtetry.com/2010/03/11/kepemimpinan-dalam-organisasi-6/\(pkll14.00\)](http://cokroaminoto.blogtetry.com/2010/03/11/kepemimpinan-dalam-organisasi-6/(pkll14.00))

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu untuk menjawab masalah, tipe data penelitian yang menunjukkan jumlah atau banyaknya sesuatu. Dalam penguraian hasil penelitian peneliti juga menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan menguraikan, mencatat, mengamati terhadap objek penelitian.

Berdasarkan metodologi penelitian kuantitatif, peneliti mengambil teknik penelitian survei. Metode survei berarti metode pemeriksaan dan pengukuran, metode penelitian yang dilakukan untuk mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala empirik yang berlangsung di lapangan atau lokasi penelitian, umumnya dilakukan terhadap unit sampel yang dihadapi sebagai responden dan bukan terhadap seluruh populasi sasaran.¹

Jenis survei yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif. Survei deskriptif yaitu survei untuk mengadakan pemeriksaan dan melakukan pengukuran-pengukuran terhadap gejala empiris yang diperiksa. Kata deskriptif berasal dari bahasa Inggris *descriptive*, yang berarti bersifat menggambarkan atau melukiskan sesuatu hal. Menggambarkan atau melukiskan dalam hal ini dapat dalam arti sebenarnya (harfiah), yaitu berupa gambar-gambar atau foto-foto yang

¹ Abdurrahman Fathoni, M.Si. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta : 2006), hal. 64.

didapatkan data lapangan atau peneliti menjelaskan hasil penelitian dengan gambar-gambar dan dapat pula menjelaskannya dengan kata-kata.²

B. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang dipakai oleh penulis adalah jenis penelitian *field research* yaitu suatu penelitian yang mengumpulkan data di lapangan (lokasi yang diteliti) dan dengan cara penyebaran angket.

C. Populasi dan Metode Penarikan Sampel

Sugiyono memberikan pengertian bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Sedangkan Riduwan mengatakan bahwa, populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi obyek penelitian.⁴

Populasi yang menjadi dalam penelitian ini adalah masyarakat desa kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan, khususnya warga masyarakat yang berumur 18-45 tahun. Mengingat populasi terlalu banyak; yakni berjumlah 1.116 orang warga masyarakat yang berada dalam batas usia 18-45 tahun, maka peneliti hanya memilih 100 orang saja sebagai sampel penelitian. Berdasarkan ketentuan sebagaimana dikemukakan Roscoe dan Uma Sakaran untuk menentukan sampel dari populasi.

² Husaini Usman, *Metode Penelitian Sosial*, Edisi Ke Dua (Jakarta Bumi Aksara, 2009), hal. 129.

³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2002), hal. 57.

⁴ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, cetakan ke 6, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 55.

Jumlah sampel untuk memperoleh hasil yang baik adalah untuk survey jumlah sampel adalah 100.⁵ penetapan sampel pada penelitian ini merujuk pada pedoman bahwa apabila sampelnya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya bila lebih besar atau lebih dari 100 orang, maka dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih tergantung pada kemampuan peneliti dari waktu, tenaga dan dana.⁶ dengan perinciannya sebagai berikut:

- | | |
|----------------------|----|
| a. Perangkat gampong | 20 |
| b. Tokoh masyarakat | 60 |
| c. PNS | 10 |
| d. TNI/POLRI | 10 |

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara *accidental sampling* (pengambilan sampel dengan mengambil individu siapa saja yang dapat dijangkau atau ditemui). Dengan rincian diatas peneliti membagikan angket kepada masing-masing responden Kecamatan Pasie Raja. Oleh karena itu jumlah masyarakat Kecamatan Pasie Raja yang memiliki umur 18-45 tahun seramai 1.116 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang benar, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data yang dilakukan antara lain:

⁵ Roscoe, Uma Sakaran, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: 2006), hal. 21.

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka 2006), hal. 130.

a. Pengamatan (*observasi*)

Observasi yaitu melakukan pengamatan atau melihat secara langsung tentang permasalahan yang diteliti di lokasi itu sendiri serta dengan mencatat segala sesuatu yang diyakini dapat dijadikan data penelitian dan memudahkan penulis dalam memahami dan mengambil kesimpulan yang lebih kongkrit.

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti. Dalam artian bahwa data tersebut dihimpun melalui pengamatan dengan menggunakan panca indra.⁷ Jadi, observasi adalah mengamati secara langsung terhadap objek penelitian baik melalui penglihatan, pendengaran, peraba, dan pengecap. Observasi dalam penelitian ini dilakukan melalui pengamatan secara langsung dan cermat terhadap objek penelitian sehingga observasi itu merupakan merupakan bahan masukan dalam penyelesaian penelitian yang dilakukan. Observasi dilakukan selama 5 (lima) hari dari tanggal 05 s/d 09 September 2016. Dan observasi selanjutnya di lakukan pada saat penelitian dimulai dari tanggal 15 s/d 30 November.

b. Angket

Angket adalah teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisisioner atau daftar pertanyaan untuk di isi langsung oleh responden. Metode angket berbentuk rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sistem pertanyaan , kemudian dibagikan kepada responden untuk diisi. Angket dibagikan oleh penulis secara langsung oleh responden, jadi responden

⁷ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial*, (Surabaya: Erlangga Unisersity Press., 2001), hal. 116.

tinggal menjawab dengan memilih jawaban yang telah disediakan dengan apa yang diketahuinya. Angket ini ditujukan kepada masyarakat Kecamatan Pasie raja yang berumur 18-45 tahun yang diambil 100 orang saja.

c. Data Dokumentasi

Data dokumentasi adalah data-data yang didapatkan langsung dari kantor kecamatan berupa dokumen-dokumen maupun surat-surat lainnya yang berkenaan langsung dengan pembahasan skripsi.

E. Teknik Analisis Data

Setelah data-data diperoleh di lapangan melalui metode-metode pengumpulan data sebagaimana yang telah disebutkan diatas maka data tersebut diolah dengan cara menganalisis data. Langkah-langkah analisis data dilakukan sebagai berikut:

1. Proses awal pengolahan data dengan cara editing setiap data yang ada, dalam editing yang akan dikerjakan adalah lengkap tidaknya kuesioner yang diisi oleh responden, apakah mengurangi kesalahan atau kekurangan yang ada didalam daftar pertanyaan.
2. Metode angket analisis datanya melalui analisis kuantitatif yaitu analisis yang berbentuk angka-angka yang di tuangkan dalam bentuk tabel. Rumus yang dipakai dalam data angket tersebut adalah:

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

Keterangan:

P = *Persentase*

F = *Frekuensi*

N = Jumlah Sampel

100% = *Bilangan Tetap*⁸

Kemudian untuk hasil perhitungan besarnya persentase jawaban responden yang dijadikan dasar dari penarikan kesimpulan dengan berdasarkan pada rumusan masalah penelitian, ditentukan dengan dengan kriteria seperti yang dikemukakan oleh Sutrisno Hadi, sebagai berikut:⁹

100% = Seluruhnya

80% - 90% = pada umumnya

60% - 79% = sebagian besar

50% - 59% = lebih dari setengah

40% - 49% = kurang dari setengah

0% - 19% = sedikit sekali

Adapun teknik penulisan skripsi ini penulis menggunakan buku panduan penulisan skripsi Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry tahun 2014 yang menjadi buku pedoman bagi setiap mahasiswa Fakultas Dakwah UIN Ar-Raniry dalam penulisan karya ilmiah (skripsi). Sedangkan untuk menterjemahkan ayat-ayat Al-Qur'an yang dikutip dalam skripsi ini, penulis berpedoman pada: *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, terbitan Departemen Agama RI, tahun 1991.

⁸ Burhan Bungin, *Metode Penelitian...*, hal. 137.

⁹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Penelitian, Cetakan III*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1998), hal. 68.

F. Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian yang penulis lakukan yang dimulai pada awal semester ganjil tahun ajaran 2016-2017 mulai tanggal 15 s/d 30 November 2016 lokasinya adalah di desa-desa atau kampung di Pasie Raja dan kantor kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan. Penelitian ini berlangsung selama dua minggu karena dua tempat penelitian selama satu minggu berlangsung di Kantor Kecamatan untuk memperoleh data-data, dan selama satu minggu penelitian di desa-desa Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan untuk membagikan angket-angket kepada responden. Jadwal penelitian yang penulis lakukan memang sudah memadai karena penulis hanya ingin melihat secara garis besar saja bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan staf itu sendiri.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Kantor Camat Pasie Raja

1. Keadaan Geografis

Kecamatan Pasie Raja merupakan salah satu Kecamatan dari Kabupaten Aceh Selatan. Wilayah Kecamatan Pasie Raja pada umumnya beriklim sedang. Angin biasanya berhembus dari dua arah, yaitu arah barat dan arah timur secara bergantian sesuai dengan musimnya. Angin barat berhembus pada musim barat yang terjadi berkisar antara bulan April hingga bulan September. Sedangkan angin musim timur berhembus berkisar antara bulan November hingga bulan Februari. Selain ini wilayah ini juga dipengaruhi oleh musim hujan dan musim kemarau. Hal ini menyebabkan Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan termasuk wilayah yang subur yang sangat mendukung bagi perkembangan di bidang pertanian.

Kecamatan Pasie Raja adalah suatu wilayah dalam kabupaten Aceh Selatan, provinsi aceh terletak pada posisi antara $2^0 - 4^0$ Lintang Utara (LU) dan $96^0 - 90^0$ Bujur Timur (BT) dan luas wilayah 56.728,58 Ha. Kecamatan Pasie Raja berbatas langsung dengan Kecamatan Tapaktuan di sebelah utara, di sebelah Selatan dengan Kecamatan Kluet Utara, disebelah Barat dengan Samudera Indonesia dan sebelah Timur berbatas dengan Kecamatan Kluet Teungah.¹

¹ Mulfia Turrahmah, Komunikasi Antar Camat dan Staf Dalam Pelayanan Pablik (Studi Terhadap Pola Komunikasi di Kantor Camat Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan.

Sebelum terjadi pemekaran pada tahun 2002 Kecamatan Pasie Raja masih bergabung dengan Kecamatan Kluet Utara. Namun setelah terjadinya pemekaran Kecamatan yang diberi nama Kecamatan Pasie Raja menjadi berdiri sendiri, oleh karena itu fokus utama saat ini adalah melakukan pembenahan dan proses yang berkaitan dengan melaksanakan pengembangan standarisasi serta melakukan sosialisasi tentang kebijakan tata pemerintahan.²

Keberhasilan dan kelancaran suatu lembaga dalam mencapai tujuannya perlu didukung oleh masyarakat untuk mencapai tujuan tersebut. Diperlukan sistem organisasi yang melibatkan semua bagian yang bertanggung jawab atas kelangsungan hidup suatu lembaga dan instansi.³

B. Gambaran Umum

1. Tugas Pokok dan Fungsi

Dari tupoksi yang ada, sekretaris Kecamatan (sekcab) Pasie Raja bertanggung jawab kepada Bupati Aceh Selatan melalui Sekdakab maka tugas pokok Sekcab Pasie Raja adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan perwujudan kewajiban untuk mempertanggung jawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kewajiban yang dipercayakan dalam rangka pencapaian yang telah ditetapkan.
2. Nenerapkan keterbukaan yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dan mendapatkan akses informasi seluas-luasnya.

² Hasil Wawancara Penulis dengan Syaiful Hilmi, SH. Sektaris Camat Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan, pada hari 17 November 2016.

³ *Sumber Data* Kantor Camat Pasie Raja Dalam Angka Tahun 2016.

3. Menerapkan pencapaian hasil program dengan target yang telah ditetapkan seperti: menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan dan peningkatan pelaksanaan syariat islam.⁴

Realitas fungsi di lapangan Sekcam Pasie Raja adalah:

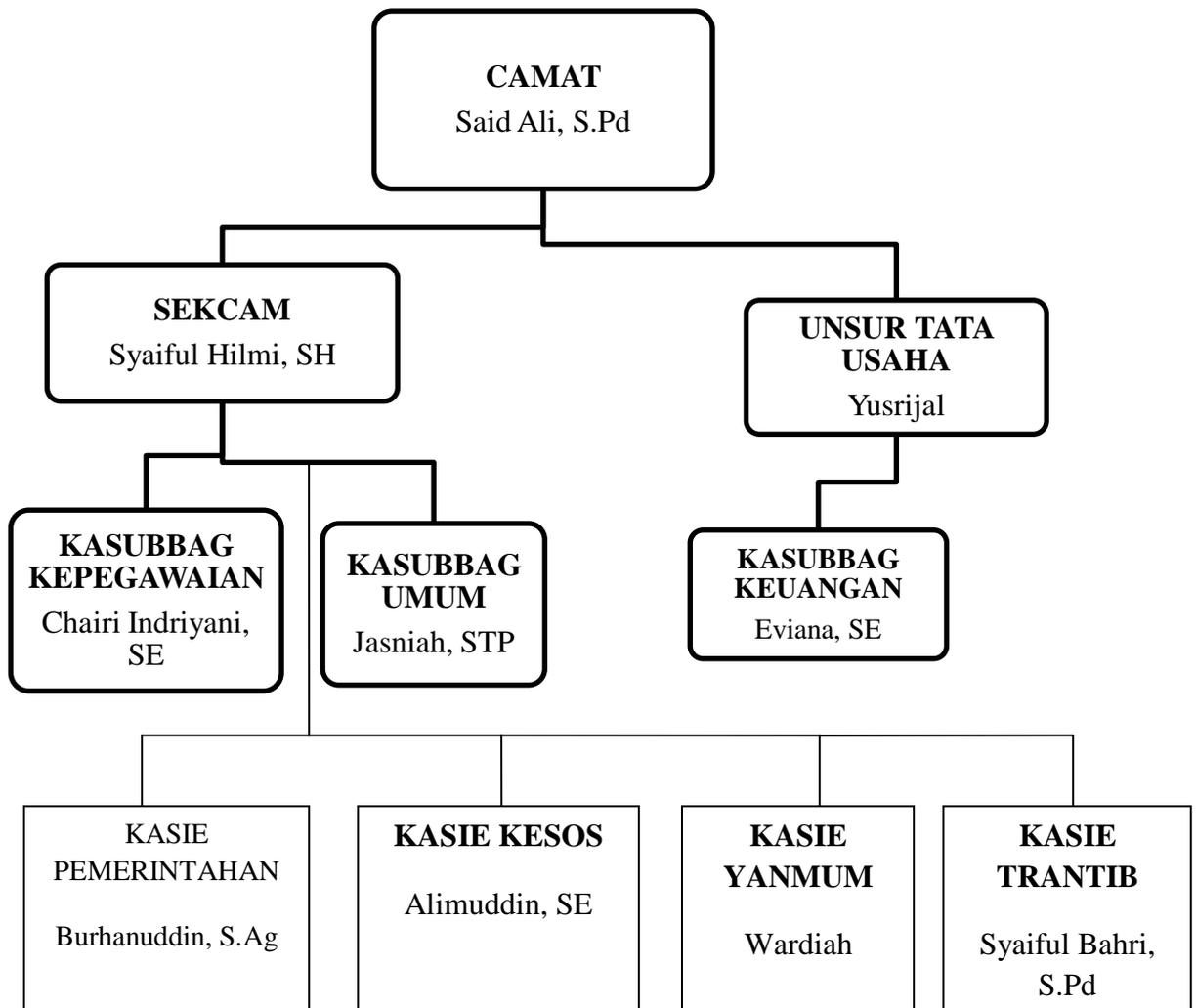
1. Menyelenggarakan pemerintahan berdasarkan azas desentralisasi dan urusan tugas pembantu umum serta segala urusan pemerintahan lainnya.
2. Pelaksanaan pembangunan baik pembangunan fisik dan pelestarian lingkungan hidup dan mental spiritual di Kecamatan.
3. Pembinaan kemasyarakatan di bidang pendidikan, peradaban sosial dan budaya.
4. Peningkatan pelaksanaan syariat islam.
5. Penyelesaian persengketaan hukum dan hal adanya persengketaan atas perkara-perkara dan istiadat di Gampong.⁵

2. Struktur Kecamatan Pasie Raja

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang telah ditetapkan. Perlu dilakukan pembagian tugas dan wewenang yang digambarkan dalam struktur organisasi berdasarkan Peraturan Susunan Organisasi Kecamatan Pasie Raja Aceh Selatan nomor 7 tahun 2008 Tentang Bagan Susunan Organisasi Kecamatan Pasie Raja dalam Kabupaten Aceh Selatan adalah sebagai berikut:

⁴ *Sumber data* Kantor Camat Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan.

⁵ *Sumber data* Kantor Camat Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan.



Sumber Data: Kantor Kecamatan Pasie Raja Tahun 2016

Tugas camat yaitu membantu bupati dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh masyarakat dalam wilayah Kecamatan Pasie Raja. Sedangkan fungsi pengkoordinasian kegiatan perangkat daerah dalam rangka penyelenggaraan tugas umum

pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan.

Penyelenggaraan pelayanan teknis administrasi kepada masyarakat dalam wilayah Kecamatan Pasie Raja Aceh Selatan dan pembinaan di bidang pemerintahan umum, pembangunan ekonomi dan pembinaan dibidang kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah Kecamatan. Sedangkan pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.⁶

Tugas Sekretaris Kecamatan adalah melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh kesatuan organisasi sekretariat Kecamatan yang berkedudukan dibawah dan tanggung jawab kepada Camat. Sedangkan bagian tata usaha mempunyai tugas melaksanakan urusan Kepegawaian, Keuangan, Tata Usaha, Rumah Tangga dalam lingkungan Sekcam Pasie Raja. Dalam melaksanakan tugas tersebut bagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi:

Pelaksanaan penyiapan penyusunan rencana dan program Kecamatan, pelaksanaan urusan kepegawaian, keuangan dan perlengkapan. Serta pelaksanaan urusan surat menyurat, kearsipan, dokumentasi serta rumah tangga dalam lingkungan Sekcam Pasie Raja.

Bagian tata usaha terdiri dari sub bagian kepegawaian dan sub bagian umum, sub kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan penyusunan rencana dan program, urusan surat menyurat, kearsipan, perlengkapan, keuangan dan dokumentasi serta pelaporan.

⁶ *Sumber data* Kantor Camat Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan.

Tugas seksi pemerintahan melakukan urusan pemerintahan umum dan pembinaan pemerintahan desa yang berkedudukan dibawah dan tanggung jawab kepada Camat Pasie Raja. Tugas seksi Trantib melakukan pembinaan ketentraman, ketertiban wilayah, pembinaan ideologi dan politik dalam negeri yang berkedudukan dibawah tanggung jawab kepada Camat Pasie Raja. Tugas seksi Kessos mengkoordinasikan penyusunan program dan melakukan pembinaan kesejahteraan sosial yang berkedudukan di bawah dan tanggung jawab kepada Camat Pasie Raja. Tugas seksi Yanmum melakukan urusan pelayanan umum meliputi pelayanan umum kependudukan, kebersihan dan perizinan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Tugas seksi PMD/G melakukan perencanaan dan penyusunan program serta melakukan pengendalian dan pembinaan pembangunan yang berkedudukan dibawah dan tanggung jawab kepada Camat.⁷

3. Waktu Pelayanan Pada Kecamatan

Tabel. Waktu Pelayanan pada Kantor Kecamatan Pasie Raja

Hari:	Pukul
Layanan Pagi. Senin s/d Kamis Jum'at	08.00 s/d 12.00 Wib 08.00 s/d 11.20 Wib
Layanan Siang Senin s/d Kamis Jum'at	02.00 s/d 04.00 Wib 02.00 s/d 04.00 Wib
Sabtu s/d minggu	Tutup

Sumber Data: Kantor Kecamatan Pasie Raja Tahun 2016

⁷ Sumber data Kantor Camat Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan

4. Visi dan Misi kecamatan Pasie Raja

Visi

Terwujudnya Kecamatan Pasie Raja yang natuah (nyaman, aman, tertib dan *ushwatunhasanah*) dengan melaksanakan misi poteu raja.

Misi

1. Meningkatkan tugas pokok pemerintahan sebagai pelayanan masyarakat.
2. Memberdayakan Organisasi Kemasyarakatan
3. Menciptakan tertib pemerintahan dan administrasi
4. Mendorong upaya peningkatan ekonomi rakyat
5. Membina kerja sama ulama dan umara dalam rangka pelaksanaan syariat
Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam rencana dan upaya pembangunan
6. Melestarikan / melaksanakan adat dan budaya masyarakat
7. Membentuk budaya kerja aparatur yang jelas, transparan dan bertanggung jawab.
8. Memantapkan suasana aman dan damai dalam dinamika kehidupan masyarakat.

5. Profil Sekilas Masyarakat Pasie Raja

Kecamatan Pasie Raja adalah bagian dari Kabupaten Aceh Selatan, Provinsi Aceh, Indonesia, yang mana Kecamatan Pasie Raja ini memiliki 20 gampong atau kelurahan yaitu: Desa Ie Mirah, Kampong Baro, Krueng Kalee, Ladang Teungoh, Ladang Tuha, Lhok Sialang Cut, Lhok Sialang Rayeuk, Mata

Ie, Panton Bili, Pasi Rasian, Payateuk, Pucuk Krueng, Pulo Ie II, Sineubok, Silolo, Teupin Gajah, Ujung Batu, Ujung Padang Asahan, Ujung Padang Rasian, Pantee Raja.

Desa menurut definisi universal adalah sebuah aglomerasi permukiman di area perdesaan. Di Indonesia istilah desa adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan, yang dipimpin oleh Kepala Desa. Masyarakat Pasi Raja terdapat jumlah penduduk 15.904 jiwa, Masyarakat Pasi Raja wujud dari pemakaran Kecamatan Kluet Utara, Penghasilan utama masyarakat adalah petani dan sebagiannya adalah pegawai negeri dan wiraswasta.

Dibandingkan dengan kecamatan lainnya di Aceh Selatan. Pasi Raja termasuk kecamatan tertinggal dalam hal pembangunan fisik. Berbagai alasan pun muncul di tengah masyarakat. Pada akhirnya pemerintah yang menjadi sasaran atas ketinggalan pembangunan tersebut.⁸

C. Sistem Pelayanan Staf yang diterapkan di Kecamatan Pasi Raja

Keberhasilan mencapai tujuan dalam suatu lembaga sangat tergantung pada komunikasi yang digunakan. Dalam sistem pelayanan staf terhadap masyarakat yang terjadi di kantor Kecamatan Pasi Raja Kabupaten Aceh Selatan, para staf masih menggunakan sitem kasta; maksudnya, masyarakat yang memiliki status sosial lebih tinggi atau memiliki perekonomian tinggi akan mendapatkan pelayanan lebih memuaskan dibandingkan masyarakat yang tidak memiliki status sosial dan perekonomian rendah.⁹

⁸ Hasil Wawancara Penulis dengan salah satu karyawan di Kantor Kecamatan Pasi Raja pada tanggal 18 Agustus 2016.

⁹ Hasil Jawaban Responden yang Penulis Terima melalui Penyebaran Angket

Kecamatan merupakan unsur perangkat daerah yang memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota kepada camat. Sebagai salah satu lembaga pelayanan masyarakat, fungsi dari kecamatan sendiri adalah pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Artinya, sudah sepatutnya kantor kecamatan memberikan pelayanan bagi masyarakat dalam segala kebutuhan baik dalam kepengurusan administrasi kenegaraan masyarakat, maupun dalam kepengurusan surat-surat atau dokumen-dokumen penting yang membutuhkan campur tangan pihak kecamatan.

D. Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Staf Kecamatan

Dari hasil angket yang dibagikan kepada 100 responden yang diteliti oleh penulis tentang sistem pelayanan staf di Kecamatan Pasie Raja yang diberikan kepada masyarakat apa telah memuaskan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1

Apakah menurut anda sistem komunikasi staf Kecamatan Pasie Raja dengan masyarakat terjalin dengan baik?

Responden	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1. Perangkat Gampong	a. Ya	18	90 %
	b. Tidak	2	10 %
2. Tokoh Masyarakat	a. Ya	42	70 %
	b. Tidak	18	30 %
3. Pns	a. Ya	7	70 %
	b. Tidak	3	30 %
4. TNI/POLRI	a. Ya	10	100%
	b. Tidak	0	0 %
JUMLAH		100	400

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden menjawab ya dikalangan Perangkat Gampong sebanyak 18 orang atau 90%, tokoh masyarakat 42 orang

atau 70%, Pns 7 orang atau 70%, dan TNI/POLRI 10 atau 100%. Sementara responden yang menjawab tidak dikalangan Perangkat Gampong 2 orang atau 10%, tokoh masyarakat 18 orang atau 30%, Pns 3 orang atau 30%, dan TNI/POLRI 0 atau 0%.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab ya sistem pelayanan staf di Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan yang diberikan kepada masyarakat memuaskan. Namun ada juga responden yang menjawab tidak. Selanjutnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:

Tabel 2

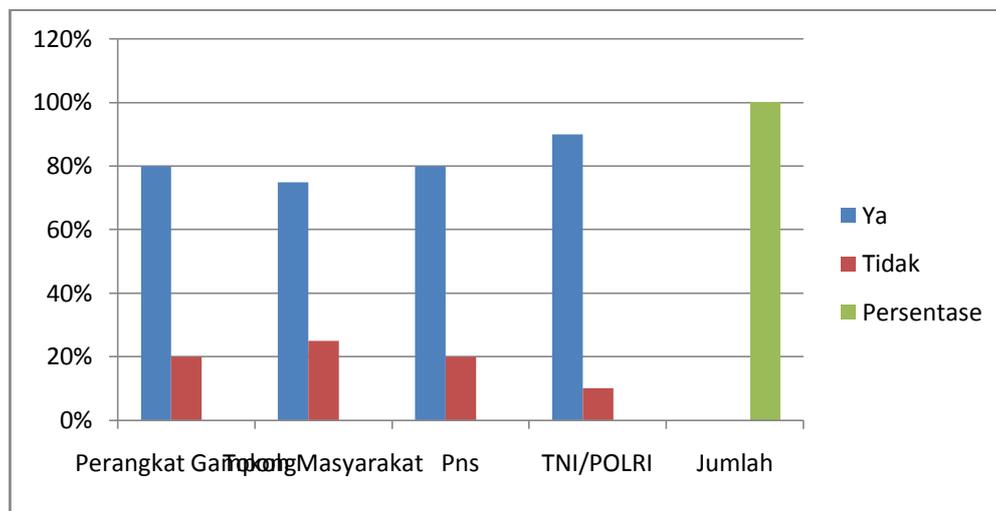
Bagaimana pandangan anda terhadap sistem pelayanan staf di Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan yang diberikan kepada masyarakat apa memuaskan?

Responden	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1. Perangkat Gampong	a. Ya	16	80 %
	b. Tidak	4	20 %
2. Tokoh Masyarakat	a. Ya	45	75 %
	b. Tidak	15	25 %
3. Pns	a. Ya	8	80 %
	b. Tidak	2	20 %
4. TNI/POLRI	a. Ya	9	90 %
	b. Tidak	1	10 %
JUMLAH		100	400

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden menjawab ya dikalangan Perangkat Gampong sebanyak 16 orang atau 80%, tokoh masyarakat 45 orang atau 75%, Pns 8 orang atau 80%, dan TNI/POLRI 9 atau 90%. Sementara responden yang menjawab tidak dikalangan Perangkat Gampong 4 orang atau

20%, tokoh masyarakat 15 orang atau 25%, Pns 2 orang atau 20%, dan TNI/POLRI 1 atau 10%.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab ya sistem pelayanan staf di Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan yang diberikan kepada masyarakat memuaskan. Namun ada juga responden yang menjawab tidak. Selanjutnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Sumber dari: Hasil Penelitian bulan November 2016

Tabel 3

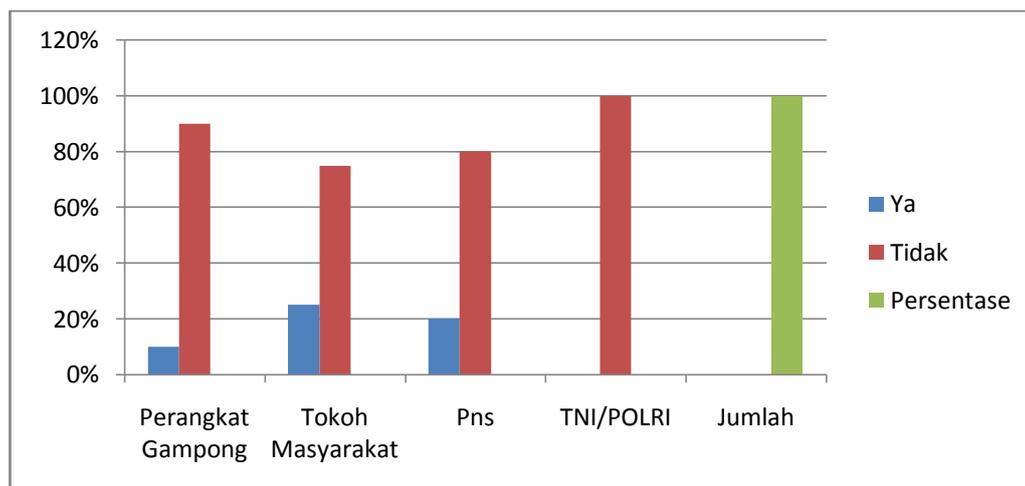
Apakah sistem komunikasi dalam perilaku staf Kecamatan Pasie Raja menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan?

Responden	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1. Perangkat Gampong	a. Ya	2	10 %
	b. Tidak	18	90 %
2. Tokoh Masyarakat	a. Ya	15	25 %
	b. Tidak	45	75 %
3. Pns	a. Ya	2	20 %
	b. Tidak	8	80
4. TNI/POLRI	a. Ya	0	0 %
	b. Tidak	10	100 %

JUMLAH		100	400
--------	--	-----	-----

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden menjawab ya dikalangan Perangkat Gampong sebanyak 2 orang atau 10%, tokoh masyarakat 15 orang atau 25%, Pns 2 orang atau 20%, dan TNI/POLRI 0 orang atau 0%. Sementara responden yang menjawab tidak dikalangan Perangkat Gampong 18 orang atau 90%, tokoh masyarakat 45 orang atau 75%, Pns 8 orang atau 80%, dan TNI/POLRI 10 atau 100%.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responden menjawab tidak sistem komunikasi dalam perilaku staf Kecamatan Pasie Raja menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan. Namun ada juga responden yang menjawab tidak. Selanjutnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Sumber dari: Hasil Penelitian bulan November 2016

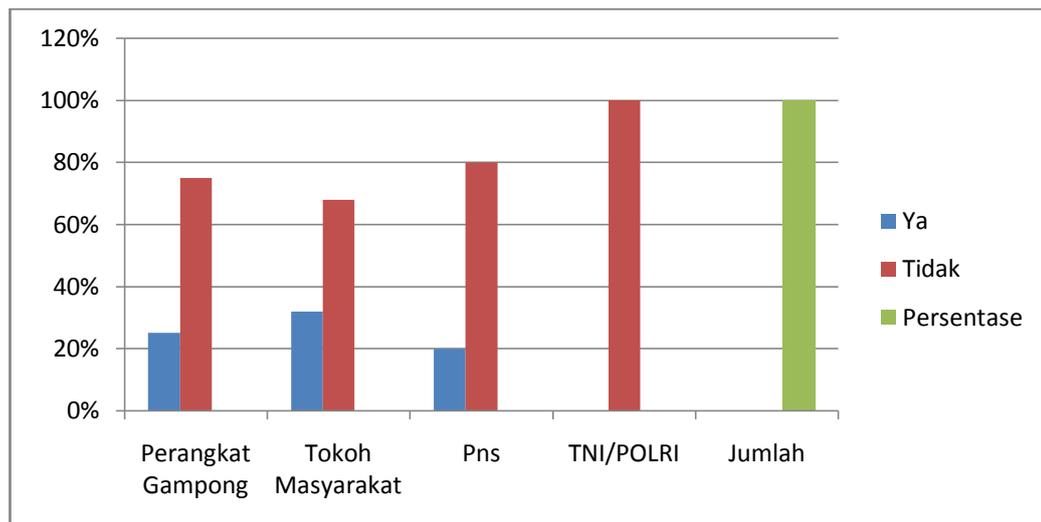
Tabel 4

Apakah staf Kecamatan memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan suatu surat atau berkas yang telah di ajukan di kantor Kecamatan Pasie Raja?

Responden	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1. Perangkat Gampong	a. Ya	15	75 %
	b. Tidak	5	25 %
2. Tokoh Masyarakat	a. Ya	45	75 %
	b. Tidak	15	25 %
3. Pns	a. Ya	9	90 %
	b. Tidak	1	10 %
4. TNI/POLRI	a. Ya	10	100 %
	b. Tidak	0	0 %
JUMLAH		100	400

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden menjawab ya dikalangan Perangkat Gampong sebanyak 15 orang atau 75%, tokoh masyarakat 45 orang atau 75%, Pns 9 orang atau 90%, dan TNI/POLRI 10 orang atau 100%. Sementara responden yang menjawab tidak dikalangan Perangkat Gampong 5 orang atau 25%, tokoh masyarakat 15 orang atau 25%, Pns 1 orang atau 10%, dan TNI/POLRI 0 atau 0%.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab ya staf Kecamatan memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan suatu surat atau berkas yang telah di ajukan di kantor Kecamatan Pasie Raja. Namun ada juga responden yang menjawab tidak. Selanjutnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Sumber dari: Hasil Penelitian bulan November 2016

Tabel 5

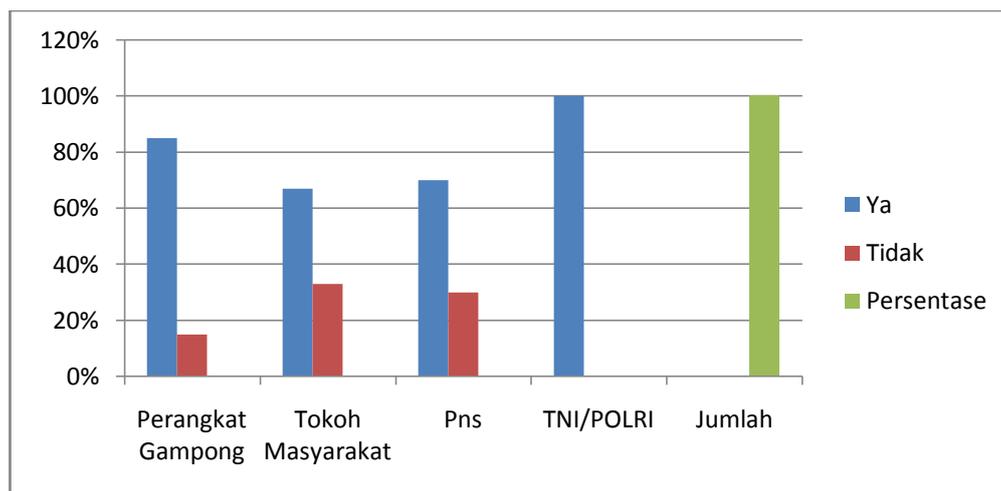
Apakah proses pelayanan yang ada di Kecamatan Pasie Raja sudah memenuhi standar pelayanan yang ada?

Responden	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1. Perangkat Gampong	a. Ya	17	85 %
	b. Tidak	3	15 %
2. Tokoh Masyarakat	a. Ya	42	70 %
	b. Tidak	18	30 %
3. Pns	a. Ya	8	80 %
	b. Tidak	2	20 %
4. TNI/POLRI	a. Ya	10	100 %
	b. Tidak	0	0 %
JUMLAH		100	400

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden menjawab ya dikalangan Perangkat Gampong sebanyak 17 orang atau 85%, tokoh masyarakat 42 orang atau 70%, Pns 8 orang atau 80%, dan TNI/POLRI 10 orang atau 100%. Sementara responden yang menjawab tidak dikalangan Perangkat Gampong 3 orang atau

15%, tokoh masyarakat 18 orang atau 30%, Pns 2 orang atau 30%, dan TNI/POLRI 0 atau 0%.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab ya proses pelayanan yang ada di Kecamatan Pasie Raja sudah memenuhi standar pelayanan yang ada. Namun ada juga responden yang menjawab tidak. Selanjutnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Sumber dari: Hasil Penelitian bulan November 2016

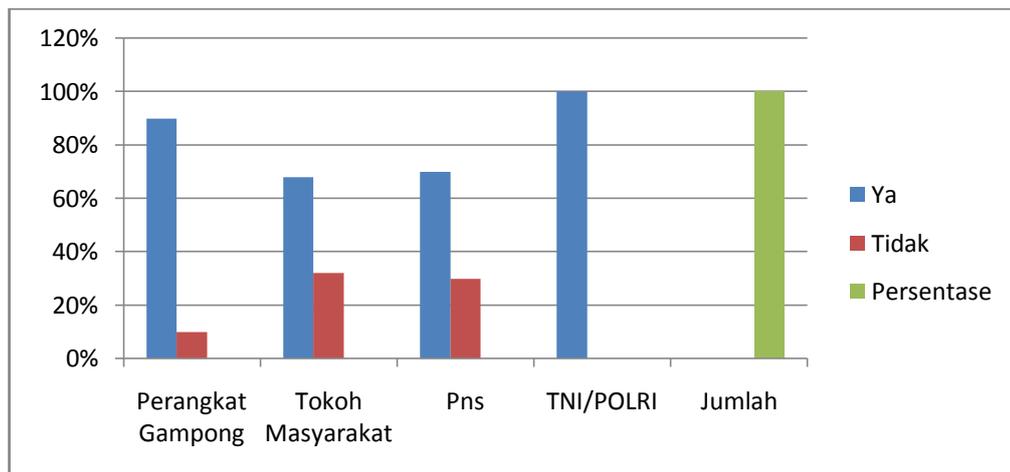
Tabel 6

Apakah anda pernah merasakan kesulitan dalam pengurusan administrasi, pembuatan surat menyurat di kanto Kecamatan Pasie Raja?

Responden	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1. Perangkat Gampong	c. Ya	2	10 %
	d. Tidak	18	90 %
2. Tokoh Masyarakat	c. Ya	15	25 %
	d. Tidak	45	75 %
3. Pns	c. Ya	2	81 %
	d. Tidak	8	80 %
4. TNI/POLRI	c. Ya	0	0 %
	d. Tidak	10	100 %
JUMLAH		100	400

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden menjawab ya dikalangan Perangkat Gampong sebanyak 2 orang atau 10%, tokoh masyarakat 15 orang atau 25%, Pns 2 orang atau 20%, dan TNI/POLRI 0 atau 0%. Sementara responden yang menjawab tidak dikalangan Perangkat Gampong 18 orang atau 90%, tokoh masyarakat 45 orang atau 75%, Pns 8 orang atau 80%, dan TNI/POLRI 10 atau 100%.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responden menjawab tidak pernah merasakan kesulitan dalam pengurusan administrasi, pembuatan surat menyurat di kanto Kecamatan Pasie Raja. Namun ada juga responden yang menjawab tidak. Selanjutnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Sumber dari: Hasil Penelitian bulan November 2016

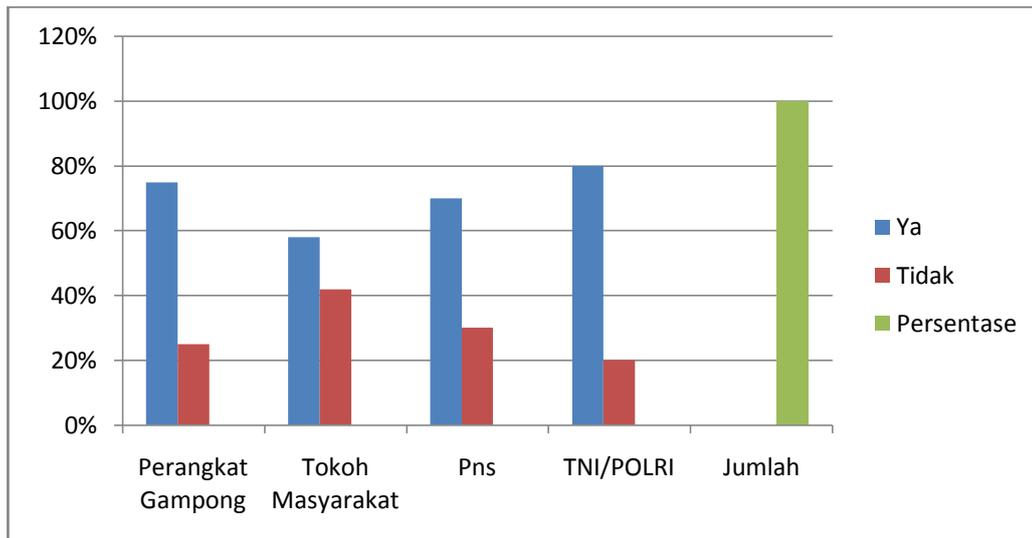
Tabel 7

Apakah staf sudah bersikap disiplin, datang tepat waktu dan selalu ada di ruangan saat jam kerja?

Responden	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1. Perangkat Gampong	a. Ya	17	85 %
	b. Tidak	3	15 %
2. Tokoh Masyarakat	a. Ya	42	70 %
	b. Tidak	18	30 %
3. Pns	a. Ya	7	70 %
	b. Tidak	3	30 %
4. TNI/POLRI	a. Ya	8	80 %
	b. Tidak	2	20 %
JUMLAH		100	400

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden menjawab ya dikalangan Perangkat Gampong sebanyak 17 orang atau 85%, tokoh masyarakat 42 orang atau 70%, Pns 7 orang atau 70%, dan TNI/POLRI 8 orang atau 80%. Sementara responden yang menjawab tidak dikalangan Perangkat Gampong 3 orang atau 15%, tokoh masyarakat 18 orang atau 30%, Pns 3 orang atau 30%, dan TNI/POLRI 2 atau 20%.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab ya staf sudah bersikap disiplin, datang tepat waktu dan selalu ada di ruangan saat jam kerja. Namun ada juga responden yang menjawab tidak. Selanjutnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Sumber dari: Hasil Penelitian bulan November 2016

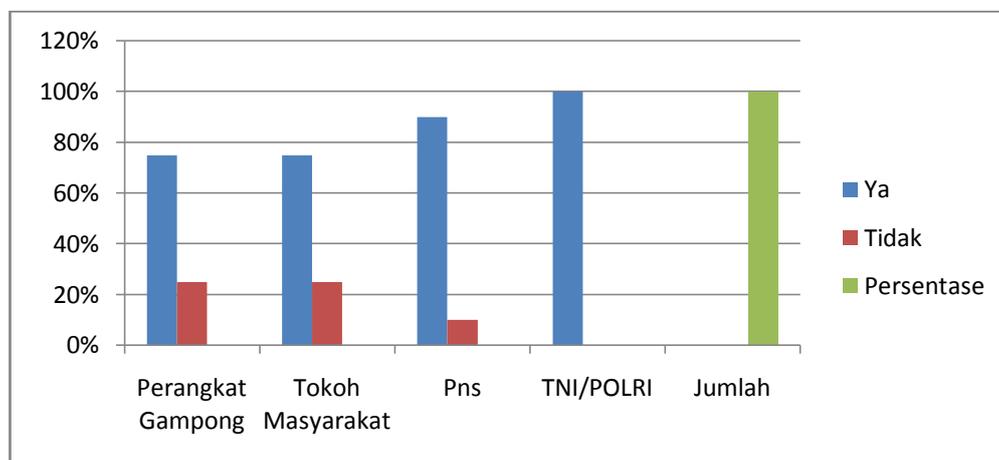
Tabel 8

Apakah staf Kecamatan sudah bekerja dengan semaksimal untuk proses pelayanan terhadap masyarakat?

Responden	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
5. Perangkat Gampong	c. Ya	17	85 %
	d. Tidak	3	15 %
6. Tokoh Masyarakat	c. Ya	42	70 %
	d. Tidak	18	30 %
7. Pns	c. Ya	8	80 %
	d. Tidak	2	20 %
8. TNI/POLRI	c. Ya	10	100 %
	d. Tidak	0	0 %
JUMLAH		100	400

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden menjawab ya dikalangan Perangkat Gampong sebanyak 17 orang atau 85%, tokoh masyarakat 42 orang atau 70%, Pns 8 orang atau 80%, dan TNI/POLRI 10 orang atau 100%. Sementara responden yang menjawab tidak dikalangan Perangkat Gampong 3 orang atau 15%, tokoh masyarakat 18 orang atau 30%, Pns 2 orang atau 20%, dan TNI/POLRI 0 atau 0%.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab ya staf Kecamatan sudah bekerja dengan semaksimal untuk proses pelayanan terhadap masyarakat. Namun ada juga responden yang menjawab tidak. Selanjutnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Sumber dari: Hasil Penelitian bulan November 2016

Tabel 9

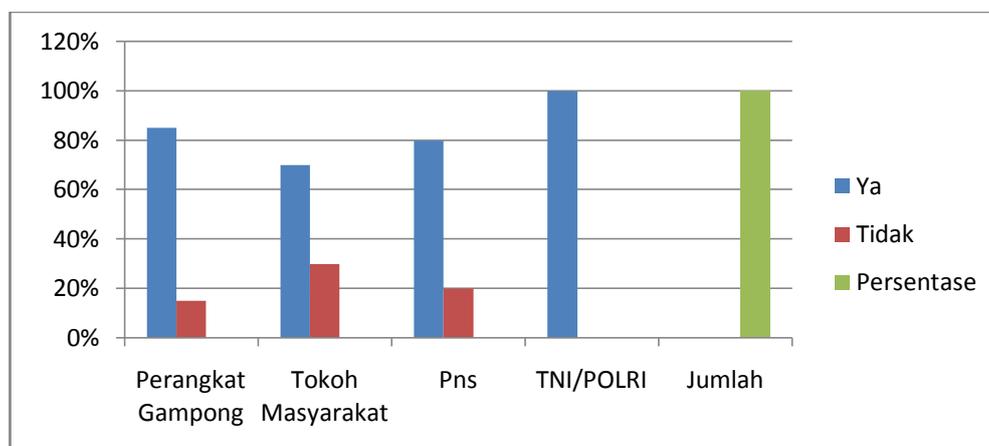
Apakah proses pelayanan yang ada di Kecamatan Pasie Raja sudah memenuhi standar pelayanan yang ada?

Responden	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1. Perangkat Gampong	a. Ya	17	85 %
	b. Tidak	3	15 %

2. Tokoh Masyarakat	a. Ya	42	70 %
	b. Tidak	18	30 %
3. Pns	a. Ya	8	80 %
	b. Tidak	2	20 %
4. TNI/POLRI	a. Ya	9	90 %
	b. Tidak	1	10 %
JUMLAH		100	400

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden menjawab ya dikalangan Perangkat Gampong sebanyak 17 orang atau 85%, tokoh masyarakat 42 orang atau 70%, Pns 8 orang atau 80%, dan TNI/POLRI 9 orang atau 90%. Sementara responden yang menjawab tidak dikalangan Perangkat Gampong 3 orang atau 15%, tokoh masyarakat 18 orang atau 30%, Pns 2 orang atau 20%, dan TNI/POLRI 1 atau 10%.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab ya proses pelayanan yang ada di Kecamatan Pasie Raja sudah memenuhi standar pelayanan yang ada. Namun ada juga responden yang menjawab tidak. Selanjutnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



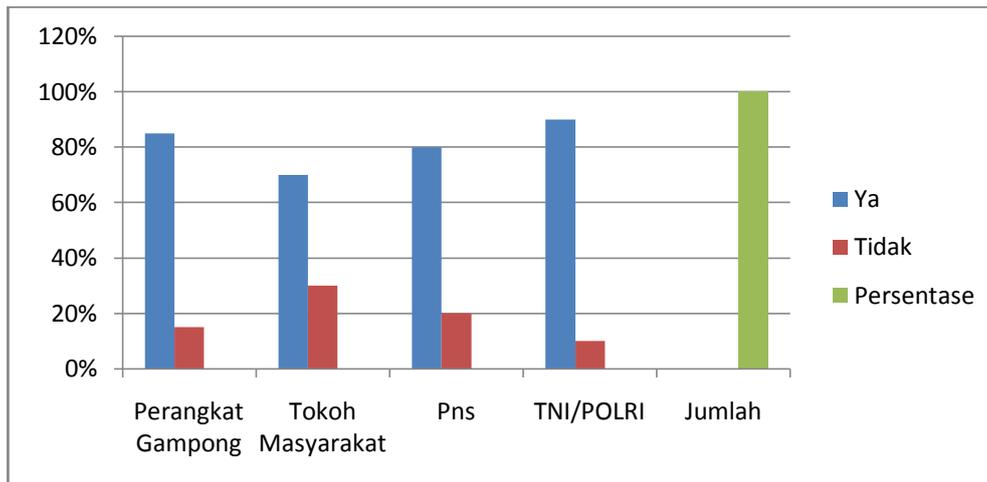
Tabel 10

Apakah staf Kecamatan sudah bekerja dengan semaksimal untuk proses pelayanan terhadap masyarakat?

Responden	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
3. Perangkat Gampong	c. Ya	17	85 %
	d. Tidak	3	15 %
4. Tokoh Masyarakat	c. Ya	42	70 %
	d. Tidak	18	30 %
5. Pns	c. Ya	7	70 %
	d. Tidak	3	30 %
6. TNI/POLRI	c. Ya	8	80 %
	d. Tidak	2	20 %
JUMLAH		100	400

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden menjawab ya dikalangan Perangkat Gampong sebanyak 17 orang atau 85%, tokoh masyarakat 42 orang atau 70%, Pns 7 orang atau 70%, dan TNI/POLRI 8 orang atau 80%. Sementara responden yang menjawab tidak dikalangan Perangkat Gampong 3 orang atau 15%, tokoh masyarakat 18 orang atau 30%, Pns 3 orang atau 30%, dan TNI/POLRI 2 atau 20%.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab ya staf Kecamatan sudah bekerja dengan semaksimal untuk proses pelayanan terhadap masyarakat. Namun ada juga responden yang menjawab tidak. Selanjutnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



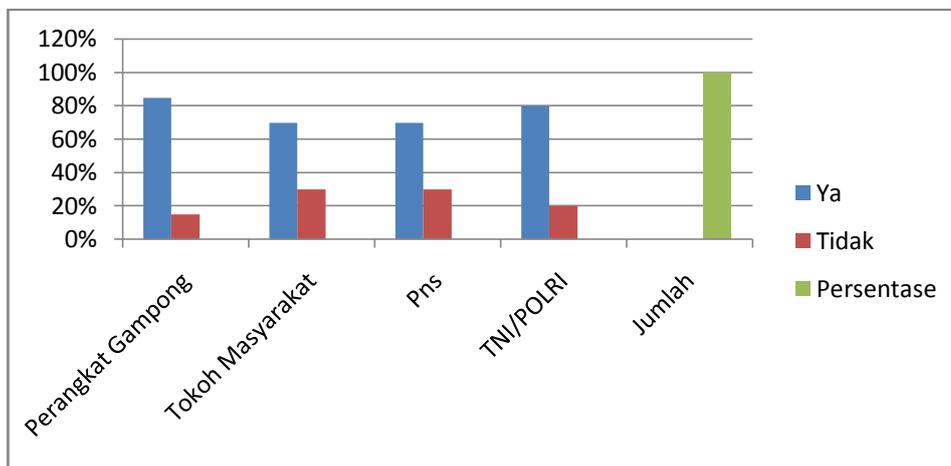
Tabel 11

Apakah staf sudah bersikap disiplin, datang tepat waktu dan selalu ada di ruangan saat jam kerja?

Responden	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1. Perangkat Gampong	a. Ya	17	85 %
	b. Tidak	3	15 %
2. Tokoh Masyarakat	a. Ya	38	64 %
	b. Tidak	22	36 %
3. Pns	a. Ya	8	80 %
	b. Tidak	2	20 %
4. TNI/POLRI	a. Ya	9	90 %
	b. Tidak	1	10 %
JUMLAH		100	400

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden menjawab ya dikalangan Perangkat Gampong sebanyak 17 orang atau 85%, tokoh masyarakat 38 orang atau 64%, Pns 8 orang atau 80%, dan TNI/POLRI 9 orang atau 90%. Sementara responden yang menjawab tidak dikalangan Perangkat Gampong 3 orang atau 15%, tokoh masyarakat 22 orang atau 36%, Pns 2 orang atau 20%, dan TNI/POLRI 1 atau 10%.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab ya staf sudah bersikap disiplin, datang tepat waktu dan selalu ada di ruangan saat jam kerja. Namun ada juga responden yang menjawab tidak. Selanjutnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Tabel 12

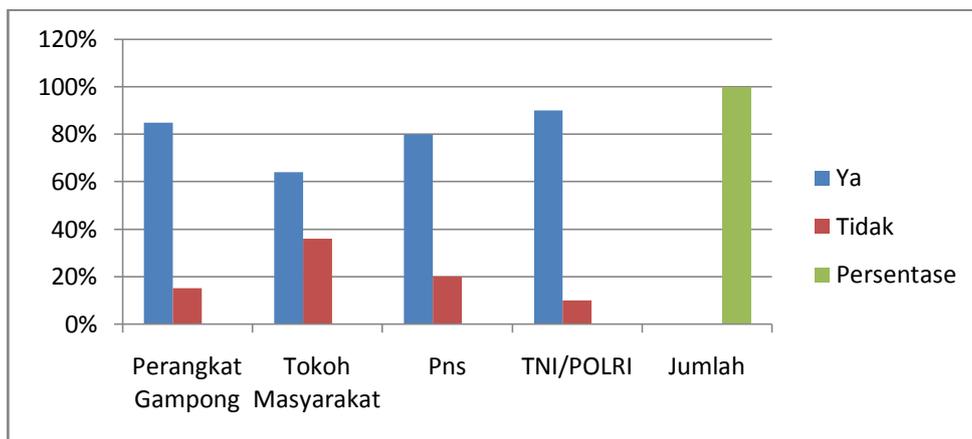
bagaimana menurut anda dengan sistem pelayanan staf kecamatan saat ini apakah baik?

Responden	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1. Perangkat Gampong	a. Ya	18	90 %
	b. Tidak	2	10 %
2. Tokoh Masyarakat	a. Ya	41	68 %
	b. Tidak	19	32 %
3. Pns	a. Ya	7	70 %
	b. Tidak	3	30 %
4. TNI/POLRI	a. Ya	10	100 %
	b. Tidak	0	0 %
JUMLAH		100	400

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden menjawab ya dikalangan Perangkat Gampong sebanyak 18 orang atau 90%, tokoh masyarakat 41 orang atau 68%, Pns 7 orang atau 70%, dan TNI/POLRI 10 orang atau 100%. Sementara

responden yang menjawab tidak dikalangan Perangkat Gampong 2 orang atau 10%, tokoh masyarakat 19 orang atau 32%, Pns 3 orang atau 30%, dan TNI/POLRI 0 atau 0%.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab ya sistem pelayanan staf kecamatan saat ini baik. Namun ada juga responden yang menjawab tidak. Selanjutnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Tabel 13

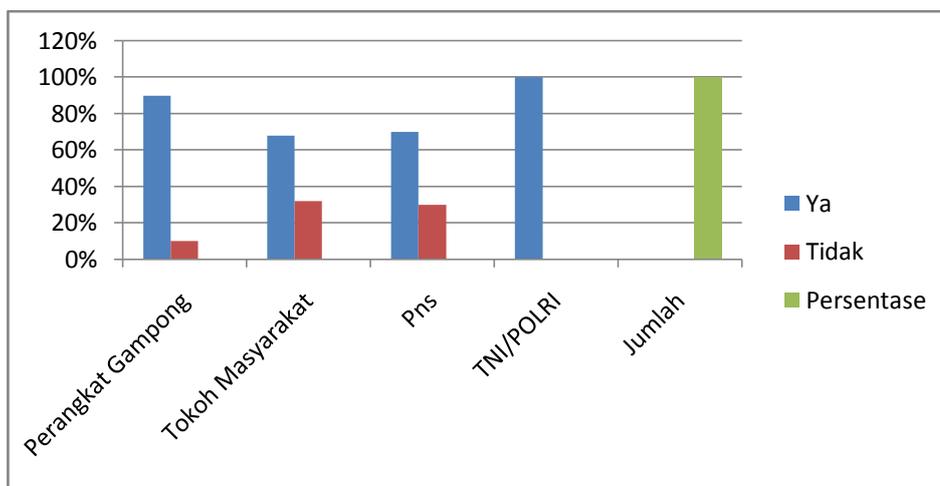
Bagaimana menurut anda ketersediaan sarana dan prasarana pada bagian administrasi Kecamatan apakah baik?

Responden	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1. Perangkat Gampong	a. Ya	15	75 %
	b. Tidak	5	25 %
2. Tokoh Masyarakat	a. Ya	35	58 %
	b. Tidak	25	42 %
3. Pns	a. Ya	7	70 %
	b. Tidak	3	30 %

4. TNI/POLRI	a. Ya	10	100 %
	b. Tidak	0	0 %
JUMLAH		100	400

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden menjawab ya dikalangan Perangkat Gampong sebanyak 15 orang atau 75%, tokoh masyarakat 35 orang atau 58%, Pns 7 orang atau 70%, dan TNI/POLRI 10 orang atau 100%. Sementara responden yang menjawab tidak dikalangan Perangkat Gampong 5 orang atau 25%, tokoh masyarakat 25 orang atau 42%, Pns 3 orang atau 30%, dan TNI/POLRI 0 atau 0%.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab ya ketersediaan sarana dan prasarana pada bagian administrasi Kecamatan apakah baik. Namun ada juga responden yang menjawab tidak. Selanjutnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



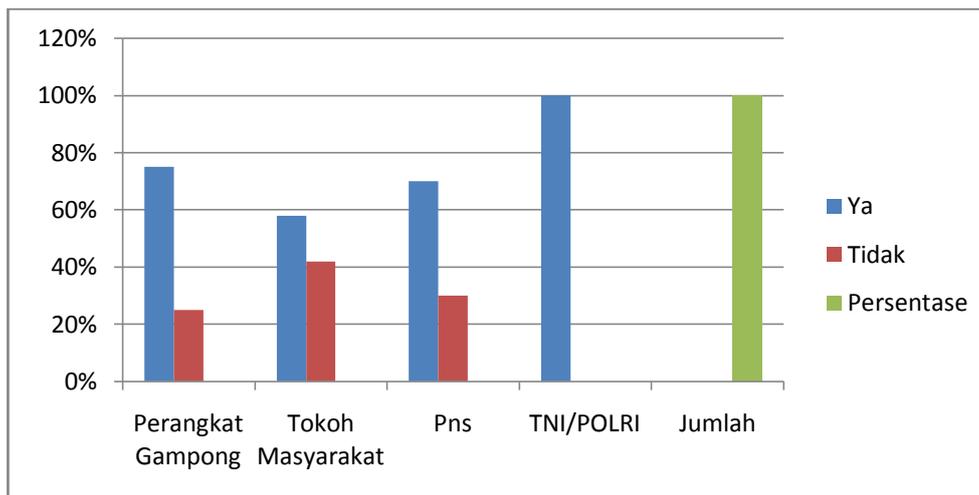
Tabel 14

Bagaimana kepastian waktu dalam pengurusan KTP apakah tepat pada waktunya?

Responden	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1. Perangkat Gampong	a. Ya	18	90 %
	b. Tidak	2	10 %
2. Tokoh Masyarakat	a. Ya	45	75 %
	b. Tidak	15	25 %
3. Pns	a. Ya	9	90 %
	b. Tidak	1	10 %
4. TNI/POLRI	a. Ya	10	100 %
	b. Tidak	0	0 %
JUMLAH		100	400

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden menjawab ya dikalangan Perangkat Gampong sebanyak 18 orang atau 90%, tokoh masyarakat 45 orang atau 75%, Pns 9 orang atau 90%, dan TNI/POLRI 10 orang atau 100%. Sementara responden yang menjawab tidak dikalangan Perangkat Gampong 2 orang atau 10%, tokoh masyarakat 15 orang atau 25%, Pns 1 orang atau 10%, dan TNI/POLRI 0 atau 0%.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responden menjawab ya sistem pelayanan staf Kecamatan kompeten terhadap tugas dan fungsinya. Namun ada juga responden yang menjawab tidak. Selanjutnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



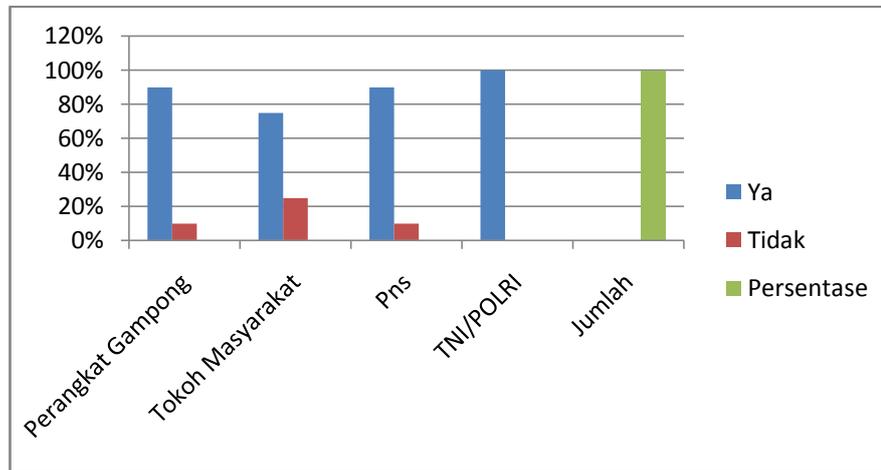
Tabel 15

Apakah sistem pelayanan staf Kecamatan kompeten terhadap tugas dan fungsinya?

Responden	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1. Perangkat Gampong	c. Ya	18	90 %
	d. Tidak	2	10 %
2. Tokoh Masyarakat	c. Ya	45	75 %
	d. Tidak	15	25 %
3. Pns	c. Ya	9	90 %
	d. Tidak	1	10 %
4. TNI/POLRI	c. Ya	10	100 %
	d. Tidak	0	0 %
JUMLAH		100	400

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden menjawab ya dikalangan Perangkat Gampong sebanyak 18 orang atau 90%, tokoh masyarakat 45 orang atau 75%, Pns 9 orang atau 90%, dan TNI/POLRI 10 orang atau 100%. Sementara responden yang menjawab tidak dikalangan perangkat Gampong 2 orang atau 10%, tokoh masyarakat 15 orang atau 25%, Pns 1 orang atau 10%, dan TNI/POLRI 0 atau 0%.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responden menjawab ya sistem pelayanan staf Kecamatan kompeten terhadap tugas dan fungsinya. Namun ada juga responden yang menjawab tidak. Selanjutnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



E. Analisis

Berdasarkan hasil data yang dikumpulkan melalui data observasi dan angket, dan kemudian dihitung dengan menggunakan rumus statistik Sudjana, seperti berikut:¹⁰

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

Dimana :

P = *Persentase*

F = *Frekuensi*

N = *Jumlah Sampel*

100% = *Bilangan Tetap*

¹⁰ Nana Sudjana, *Metode Statistik*, (Jakarta: Bineka Cipta, 2000), hal. 119

Kemudian untuk hasil perhitungan besarnya presentase jawaban responden yang dijadikan dasar dari penarikan kesimpulan dengan berdasarkan pada rumus masalah penelitian, ditentukan dengan kriteria seperti yang di kemukakan oleh Sutrisno Hadi, sebagai berikut:¹¹

100% = seluruhnya

80% - 90% = pada umumnya

60% - 79% = sebagian besar

50% - 59% = lebih dari setengah

40% - 49% = kurang dari setengah

0% - 19% = sedikit sekali

Berdasarkan faktor psikologis setiap orang memiliki kebutuhan atau pun kepentingan individual yang berbeda dengan orang lain. Perbedaan ini akan mempengaruhi seseorang dan sehingga menimbulkan persepsi terhadap orang lain.

Sebagian besar dari masyarakat Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan mengatakan bahwa sistem pelayanan staf yang berlaku di kantor Kecamatan Pasie Raja masih berdasarkan sistem kasta. Maksudnya, masyarakat yang memiliki status sosial lebih tinggi atau memiliki perekonomian tinggi akan mendapatkan pelayanan lebih memuaskan dibandingkan masyarakat yang tidak memiliki status sosial dan perekonomian rendah, sehingga masyarakat kurang memuaskan dalam menerima sistem pelayanan. Sebagaimana yang telah dijelaskan pada tabel dan diagram.

¹¹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Penelitian*, Cetakan III, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1998), hal 68.

Hasil penelitian dapat membuktikan bahwa tanggung jawab staf Kecamatan Pasie Raja sebagian besar baik disegi tugas maupun disegi memberikan pelayanan perilaku, sikap kepada masyarakat. Sebagaimana yang telah di jelaskan pada tabel dan diagram diatas.

Hasil penelitian dapat membuktikan bahwa mengenai sistem pelayanan yang berlaku pada kantor Kecamatan Pasie Raja saat ini sebagian besar baik bagi masyarakat, sedangkan persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan masih adanya perbedaan persepsi dan kurang memuaskan. Dan dalam penggunaa sistem komunikasi yang masih kurang efektif. Sebagaimana yang telah dijelaskan pada tabel dan diagram.

Masyarakat adalah sebagai warga gampong setiap masyarakat mempunyai hak dalam mempersepsikan sesuatu hal atau seseorang terhadap suatu persoalan yang timbul dalam kehidupan manusia, atau adanya faktor-faktor lain yang melatar belakang. Demikian pula dengan persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan staf di kantor kecamatan Pasie Raja. persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan di kantor kecamatan sebagian besar memuaskan bagi keperluan mereka baik itu dalam proses pembuatan KTP ataupun dalam proses surat menyurat dan hal lainnya. Sebagaimana yang telas dijelaskan pada tabel dan diagram diatas.

BAB V

PENUTUP

Setelah melakukan penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan staf pada kantor kecamatan Pasie Raja, terdapat data-data yang peneliti peroleh maka penulis mengemukakan kesimpulan dan saran-saran sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilaksanakan:

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penyebaran angket kepada responden maka dapatlah diambil kesimpulan seperti di bawah ini:

Persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan staf yang diterapkan di Kantor Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan pada umumnya efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masih ada beberapa responden yang masih belum merasakan puas terhadap pelayanan yang mereka terima, hal tersebut terbukti dari beberapa jawaban responden pernyataan yang ada diangket.

1. Pada saat ini sistem pelayanan yang diterapkan di Kantor Camat Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan sebagian besara sudah efektif.
2. Persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan staf Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan adalah pada umumnya sudah baik dan memuaskan. akan tetapi masih ada terdapat satu atau dua orang lagi yang masih menganggap sistem yang diberikan staf Kecamatan kurang memuaskan masuk dalam tabel nomor 2, 4, 5, 6, 7,9, 10, 11, 12, 14, 15.

3. Pernyataan responden mengenai sistem komunikasi staf Kecamatan Pasie Raja dengan masyarakat terjalin dengan baik masuk kedalam tabel nomor 1, 3, 8.
4. Pernyataan responden mengenai ketersediaan sarana dan prasarana bagian administrasi Kecamatan masuk kedalam tabel 13.

B. Saran-saran

Adapun saran-saran yang menurut penulis, dapat menjadi bahan pertimbangan di Kantor Camat Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan dalam memberikan sistem pelayanan terhadap masyarakat dan dalam menjalankan tugas serta perannya sebagai berikut:

1. Hendaknya kepada staf kantor Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat Gampong, baik secara langsung maupun melalui media, agar tercapainya tujuan yang diinginkan bersama.
2. Hendaknya kepada para staf kantor Kecamatan Pasie Raja agar memaksimalkan upaya pelayanan masyarakat dengan kemampuan yang ada serta dengan peraturan yang telah ditetapkan.
3. Hendaknya kepada Kantor Camat Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan lebih meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan masyarakat gampong, serta lembaga lainnya sehingga upaya pelayanan publik dapat dapat dijalankan dengan baik di masyarakat.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

a. Buku

- Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi: Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Kencana, 2004
- Abdulsyani, *Sosiologi Skema, Teori, dan Terapan*, Jakarta:PT Bumi Aksara, 2012.
- Abdulsyani. *Sosiologi Skema, Teori, dan Terapan*, Jakarta:PT Bumi Aksara, 2012.
- Abdurrahman Fathoni, M.Si. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta : 2006.
- Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna* Jakarta: Kencana, 2011.
- Atep, Adya Barata,S *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo Jakarta 2004.
- Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: 1994.
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial*, Surabaya: Erlangga Unisersity Press., 2001.
- Carol Wade dan Carol Travis, *Psikologi*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002.
- Dadang Juliantara, *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta : PENBAHARUAN, 2005.
- Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: Toha Putera, 1989.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Fandy,Tjiptono. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* Andi. Yogyakarta.2008.
- Gibson dan James I, *Organisasi Perilaku, Struktur, Proses* Jakart:Erlangga 1990.
- Husaini Usman, *Metode Penelitian Sosial*, Edisi Ke Dua Jakarta Bumi Aksara, 2009.
- Jalinus Syah, dkk, *Kamus Pelajar; Kata Serapan Bahasa Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta, 1999.

- Kurniawan. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan, 2005,
- Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- Miriam Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu poliik*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1992.
- Muhammad Utsman Najati, *Psikologi dalam Perspektif Hadis*, alih bahasa oleh Zaenuddin Abu Bakar dkk, Jakarta: Pustaka, 2004.
- Muin, idianto, *Sosiologi Untuk SMA/MA X Kelompok Peminatan Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga, 2013
- Mulyana, Dedi, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* Bandung:PT Remaja Rosdakarya 2008.
- Nasrullah Nazsir, *Teori-teori Sosiologi*, Bandung: Widya Padjadjaran, 2009.
- Paul, B. Baran dan C.L. Hunt, *Sosiologi Jilid I. Ed. 6* Jakarta: Erlangga, 1984.
- Pitus A Partanto, M. Dahlan Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer* Surabaya:2001.
- Punama, Nursya'bani. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta 2006.

b. Referensi Lain

- Cokroaminoto.blogtery.Com, Kepemimpinan Dalam Organisasi Memberikan Pelayanan yang Baik Kepada Masyarakat, diakses melalui situs: [http://cokroaminoto.blogtery.com/2010/03/11/Kepemimpinan-dalam-organisasi-6/\(pkll-14.00\)](http://cokroaminoto.blogtery.com/2010/03/11/Kepemimpinan-dalam-organisasi-6/(pkll-14.00)), diakses pada tanggal 06 Juni 2016.
- id.shvoong.com, Pentingnya Pelayanan Prima Terhadap Masyarakat menimbulkan pihak masyarakat untuk segera merasa puas, diakses melalui situs: <http://id.shvoong.com/businessmanagement/entrepreneurship/1990876pentingnyas-pelayanan-prima-terhadap-masyarakat/#ixzzIPNNL9wtJ>, diakses pada tanggal 03 Juni 2016.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: Un.08/FDK/KP.04/2641/2016

Tentang
Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Semester Genap Tahun Akademik 2015/2016

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2016, Tanggal 7 Desember 2015.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
Pertama : Menunjuk Sdr. 1) Drs. H. M. Sufi Abd. Muthalib, M. Pd..... (Sebagai PEMBIMBING UTAMA)
2) Arif Ramdan, M.A. (Sebagai PEMBIMBING KEDUA)

Untuk membimbing KCU Skripsi:

Nama : Fitriana

NIM/Jurusan : 411206641 / Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)

Judul : *Persepsi Masyarakat terhadap Sistem Pelayanan Staf Kecamatan Pasie Raja - Aceh Selatan).*

- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2016;
- Keempat** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SELATAN
KECAMATAN PASIE RAJA
Jl. Tapaktuan – Medan Km. 18 Telp.....Fax.....
LADANG TUHA (23755)

SURAT KETERANGAN

Nomor : 02 / 1398 / 2016

Sehubungan dengan surat Wakil Dekan Bidang Akademik Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor : Un. 08/FDK.I/PP.00.9/4406/2016 Tanggal 9 November 2016 tentang Penelitian Ilmiah Mahasiswa dan Pengumpulan data Skripsi maka Camat Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan dengan ini menerangkan :

Nama : FITRIANA
NIM : 411206641
Program Study : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Semester : IX Tahun 2016

Benar yang namanya tersebut diatas telah melaksanakan Penelitian di Kantor Camat Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan mulai tanggal 15 s/d 30 November 2016 dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul Persepsi Masyarakat terhadap Sistem Pelayanan Staf Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : Ladang Tuha
Pada tanggal : 30 November 2016


CAMAT PASIE RAJA
SAID ALI, S.Pd
Pembina Tk. I
NIP. 19620805 198403 1 004



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah.ar-raniry.ac.id

Nomor : Un.08/FDK.I/PP.00.9/4406/2016

Banda Aceh, 09 November 2016

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada

- Yth, 1. Camat Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan
2. Keuchik Gampong
3. Masyarakat Pasie Raja

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama /Nim : **Fitriana/411206641**
Semester/Jurusan : IX/ Komunikasi dan Penyiaran Islam
Alamat sekarang : Darussalam

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Persepsi Masyarakat terhadap Sistem Pelayanan Staf Kecamatan Pasie Raja – Aceh Selatan**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.



Wassalam,
an Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik.

Dr. Juhari, M.Si
NIP.196612311994021006

Angket (daftar pertanyaan)

Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Staf Kecamatan Pasie Raja

Kabupaten Aceh Selatan

Dengan kerendahan hati mohon kesediaan bapak, ibu, teman untuk menjawab atau mengisi dengan sejujurnya daftar pertanyaan yang diajukan berikut ini:

a. Identitas Responden

Nama :

Hari/tanggal :

Umur :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Alamat :

b. Petunjuk Pengisian Angket:

- 1). Pengisian angket ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi sesuai dengan judul penelitian .
- 2). Kepada bapak, ibu, teman diminta untuk mengisi salah satu jawaban yang tersedia dengan membubuhi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang bapak, ibu, teman anggap benar.

Jawaban yang bapak, ibu, teman berikan merupakan data dalam rangka menyelesaikan tugas akhir pendidikan pada Fakultas Dakwaah UIN Ar-Raniry. Akhirnya atas bantuan bapak, ibu, teman berikan, peneliti mengucapkan terima kasih.

c. Soal Angket

1. Apakah menurut anda sistem komunikasi staf kecamatan pasie raja dengan masyarakat terjalin dengan baik ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Bagaimana pandangan anda terhadap sistem pelayanan staf di kecamatan yang diberikan kepada masyarakat apa memuaskan?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Apakah sistem komunikasi dalam perilaku staf kecamatan Pasie Raja menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan?
 - a. Ya
 - b. Tidak
4. Apakah ada perbedaan sistem pelayanan staf Kecamatan terhadap pihak Masyarakat tertentu?
 - a. Ya
 - b. Tidak
5. Apakah menurut anda sistem pelayanan yang diberikan staf Kecamatan kepada masyarakat samarata tanpa membeda-bedakan status dan kedudukan?
 - a. Ya
 - b. Tidak
6. Apakah anda pernah merasa kesulitan dalam pengurusan administrasi, atau pembuatan surat menyurat di kantor kecamatan?
 - a. Ya
 - b. Tidak
7. Apakah tanggung jawab staf kecamatan dalam memberikan pelayanan memuaskan?
 - a. Ya
 - b. Tidak
8. Apakah menurut anda staf kecamatan memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan suatu surat atau berkas yang telah kita ajukan di kantor Kecamatan Pasie Raja?
 - a. Ya
 - b. Tidak

9. Menurut anda apakah proses pelayanan yang ada dikecamatan pasie raja sudah memenuhi standar pelayanan yang ada?
 - a. Ya
 - b. Tidak
10. Apakah menurut anda staf kecamatan sudah bekerja dengan semaksimal untuk Proses pelayanan terhadap masyarakat?
 - a. Ya
 - b. tidak
11. Menurut anda apakah staf sudah bersikap disiplin, staf datang tepat waktu dan selalu ada di ruangnya disaat jam kerja?
 - a. Ya
 - b. Tidak
12. Bagaimana menurut anda dengan sistem pelayanan staf kecamatan saat ini apakah baik?
 - a. Ya
 - b. tidak
13. Bagaimana menurut anda ketersediaan sarana dan prasarana pada bagian administrasi kecamatan apakah baik?
 - a. Ya
 - b. Tidak
14. Bagaimana dengan kepastian waktu dalam pengurusan seperti KTP apakah tepat pada waktunya?
 - a. Ya
 - b. tidak
15. Apakah sistem pelayanan staf kecamatan kompeten terhadap terhadap tugas dan fungsinya?
 - a. Ya
 - b. Tidak

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama Lengkap : Lia Safrina
Tempat /Tgl. Lahir : Cot Bak-U, 01 Januari 1994
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan /NIM : Mahasiswi/141209606
Agama : Islam
Kebangsaan /Suku : Indonesia /Aceh
Status : Belum Kawin
Alamat : Darussalam, Banda Aceh

Nama Orang Tua

Ayah : Tarmizi
Pekerjaan : Tani
Ibu : Yusrawati
Pekerjaan : IRT
Alamat : Cot Bak-U, Abdya

Pendidikan

Sekolah Dasar : SD Negeri 1 Meunasah Sukon Tahun 2006
SLTP : SMP Negeri 2 Mangggeng Tahun 2009
SMU : SMA Negeri 1 Manggeng Tahun 2012
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Fakultas Syari'ah dan Hukum, Prodi Hukum Pidana Islam

Banda Aceh,

Lia Safrina
141209606