

# **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN E-KTP DI KANTOR KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU**

**Oleh: Winra A Pasaribu**

**Email: [winra\\_lisfistro@yahoo.com](mailto:winra_lisfistro@yahoo.com) HP: 082268697464**

**Pembimbing: Drs. Syamsul Bahri, M. Si**

Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km 12,5 Sim. Baru Pekanbaru 2893  
Telp/Fax. 0761-63272

## **ABSTRAK**

### **WINRA A PASARIBU. 1001112203. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan E-Ktp Di Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat meraih gelar sarjana sosiologi. Dengan judul **“. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan E-Ktp Di Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan penerbitan e-ktp di Kantor kecamatan tampan Kota Pekanbaru, untuk mengetahui karakteristik masyarakat yang ingin membuat E-KTP dan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap petugas Kantor Kecamatan Tampan dalam pelayanan penerbitan E-KTP. Kerangka teori yang digunakan adalah persepsi sedangkan konsep yang digunakan adalah pelayanan dan masyarakat. Lokasi penelitian di Kecamatan Tampan, populasi penelitian ini dalam setiap bulanya 245 orang dan yang diambil menjadi sampel pada penelitian sebanyak 20% atau 49 orang dan penarikan sampel menggunakan simple random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuisioner atau angket dan wawancara. Selanjutnya data di tulis dalam tabel dan dijelaskan secara kuantitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan kriteria nilai interval 3529-4704 dikategorikan baik maka dari itu dapat diambil kesimpulan bahwa nilai interval dari penghitungan seluruh jawaban responden termasuk kedalam kategori baik, dengan perolehan angka: 4104 dibagi 5880 dikali 100% adalah 69, 80%.

**Kata Kunci: Persepsi, Penerbitan E-KTP**

**PUBLIC PERCEPTION OF E-KTP SERVICE TAMPAN IN SUB-DISTRICT OFFICE OF  
PEKANBARU CITY**

**By : Winra A Pasaribu**

**E-mail : [winra\\_lisfistro@yahoo.com](mailto:winra_lisfistro@yahoo.com) HP: 082268697464**

**Advisor : Drs. Syamsul Bahri, M. Si**

*Department of Sociology Faculty of Social and Political  
Riau University  
Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km 12,5 Sim. Baru Pekanbaru 2893  
Telp/Fax. 0761-63272*

**ABSTRACT**

**WINRA A PASARIBU. 1001112203. Public Perception of E-KTP Service Tampan in Sub-District Office of Pekanbaru City**

*This essay was proposed to quality for a bachelor's degree in Sociology. The title is, " Public Perception of E-KTP Service Tampan in Sub-District Office of Pekanbaru City". The aim of this research to find out the public perception of E-KTP service in Tampan Sub-district Pekanbaru City and to find out the public characteristic who want to make E-KTP, and to find out how the public perception about the office clerk in Tampan Subdistrict of E-KTP service. The method of this research is perception and the idea is attendance and public. The location of this research in Tampan Sub-district, the population of this research every months was 245 people and the sample of this research was 20% or 49 people with random sampling. Data collection technique used observation, questionnaire and interview. The data are written in the table and are described quantitatively descriptively. The result of this research are in accordance with criteria interval values 3529-4704 categorized as good, and the conclusion of this research that the interval values of the calculation of all respondents answers includes good category, with the acquisition of 4104 divided by 5880 multiplied by 100% is 69,80%.*

**Key Word : Perception, E-KTP Service**

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pelayanan umum tidak terlepas dari lingkup kepentingan umum dimana pelayanan umum diselenggarakan dalam rangka memenuhi kepentingan umum. Kepentingan umum berasal dari himpunan kepentingan-kepentingan pribadi yang sama, dimana kepentingan pribadi berasal dari hak asasi manusia (Moenir, 2008 : 6-7).

Tugas pelayanan umum dalam manajemen kota dan wilayah yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota dapat dikelompokkan berdasarkan sifatnya menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Tugas pelayanan yang bersifat mengatur kegiatan masyarakat dalam menggunakan ruang. Tugas yang mengatur merupakan intervensi pemerintah pada mekanisme kehidupan sosial, ekonomi dan budaya masyarakat dalam kaitannya dengan pemanfaatan ruang. Tugas ini bertujuan agar tercipta perikehidupan yang tertib, aman, adil, dan merangsang kegiatan yang produktif untuk kesejahteraan masyarakat. Dalam mengatur lingkup wilayah perlu dipertimbangkan sifat hubungan antar bagian wilayah dan aspek pemerataan spasialnya. Tugas mengatur ini sebagian diwujudkan dalam bentuk perizinan (izin lokasi, izin perubahan penggunaan tanah, dan sebagainya) dan layanan administrasi kependudukan (KTP), kepemilikan (sertifikat tanah, BPKB)
2. Tugas pelayanan yang bersifat penyediaan kebutuhan publik, baik yang berupa barang maupun jasa.

Disamping melaksanakan pengaturan, pemerintah kota maupun wilayah berkewajiban melakukan pelayanan penyediaan kebutuhan publik. Pelayanan pemerintah dalam penyediaan barang dan jasa pada hakikatnya bersifat nonkomersial. Akan tetapi, dalam rangka menjadi bagian dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) maka sebagian pelayanan tidak secara gratis. Pendapatan dari penyelenggaraan pelayanan umum oleh pemerintah sebaiknya sekadar untuk menutupi biaya operasional pelayanan.

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic-KTP* (E-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

Program E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan manggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)

## 5. Memalsukan dan menggandakan KTP

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau E-KTP.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa : "penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup". Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi:

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat 1 berisi, biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan

KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana

5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh peraturan menteri.

Sarana pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah masih belum sesuai dengan harapan masyarakat sekitar, terutama menyangkut pemenuhan hak-hak sipil. Seperti halnya di Kecamatan Tampan, hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan, yang disampaikan langsung kepada unit/kantor pelayanan baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan budaya serta masih dijumpai adanya praktek pungutan tidak resmi.

Berdasarkan dari fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian **“Persepsi Masyarakat Terhadap Petugas Kantor Kecamatan Dalam Pelayanan Penerbitan E-KTP Di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”**.

## Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik masyarakat yang ingin membuat E-KTP di kantor Kecamatan Tampan?
2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap petugas kantor Kecamatan Tampan dalam pelayanan penerbitan E-KTP?

## Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui karakteristik masyarakat yang ingin membuat E-KTP
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap petugas kantor Kecamatan Tampan dalam pelayanan penerbitan E-KTP.

## Manfaat Penelitian

1. Wadah untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan, pengalaman serta memperkaya ilmu pengetahuan yang telah penulis peroleh selama studi
2. Dapat digunakan sebagai titik tolak untuk melaksanakan penelitian sejenis secara lebih mendalam dan dalam lingkup yang lebih luas
3. Secara praktis hasil penelitian ini dapat memberi masukan pada instansi-instansi terkait sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan baru.

## TINJAUAN PUSTAKA

### PERSEPSI

Persepsi merupakan suatu proses yang diawali oleh penginderaan. Penginderaan merupakan suatu proses yang diterimanya

stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Pada umumnya stimulus diteruskan syaraf ke otak sebagai pusat susunan syaraf yang proses selanjutnya disebut persepsi. Stimulus yang diterima oleh alat indera, kemudian melalui proses persepsi sesuatu yang diinderaan tersebut menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan. Melalui persepsi individu dapat menyadari, mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada disekitar dan juga tentang keadaan dari individu tersebut. Persepsi dapat datang dari dalam maupun luar individu dimana persepsi merupakan integrated seperti persamaan, pengalaman, kemampuan berfikir dan lain-lain (Davidoff dalam Walgito, 2003).

Persepsi disini adalah hal yang mampu memberikan makna terhadap rangsangan atau stimulus inderawi yang ditentukan oleh factor fungsional maupun factor structural. Factor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, cara berfikir dan lain-lain termasuk juga factor personal yang turut berperan memberi persepsi. Faktor structural berasal dari stimulus fisik dan efek-efek syaraf yang ditimbulkan pada system syaraf individu.

Persepsi timbul karena adanya dua faktor yaitu internal dan eksternal. Faktor internal diantaranya tergantung pada proses pemahaman sesuatu termasuk didalamnya system, nilai, tujuan, kepercayaan dan tanggapannya terhadap hasil yang dicapai.

Faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:

1. Faktor lingkungan, yaitu warna, bunyi, sinar, dapat juga ekonomi, sosial, maupun politik
2. Faktor konsepsi, yaitu pendapat dan teori seseorang tentang manusia dengan segala tindakannya
3. Faktor yang berkaitan dengan konsep seseorang tentang dirinya

sendiri, kadang seseorang menganggap dirinya selalu baik sedang orang lain selalu kurang baik atau sebaliknya

4. Faktor yang berhubungan dengan motif dan tujuan, berkaitan dengan dorongan dan tujuan seseorang untuk menafsirkan suatu ransangan
5. Faktor pengalaman masa lampau, pengalaman dan latar belakang kehidupan seseorang pada waktu kecil akan menentukan kepribadiannya dan mempengaruhi perilakunya (Wijaya, dalam Miftah Thoha, 1983: 142).

## **PELAYANAN**

### **Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan kepala bagian dengan kepala bironya sendiri dan sesama bagian didalam biro yang Sama atau kedalam bagiannya sendiri, hal ini pelayanan kedalam bersifat vertikal dan horizontal. Pelayanan kedalam dilakukan unit-unit staf atau unit-unit lainnya yang tidak langsung memproduksi layanan bagi konsumen di luar organisasi yaitu, pemberian informasi, pemberian pertimbangan, atas Nama kepala melakukan supervise, mewakili kepala (Ndraha, 2005: 69-71).

Pelayanan menurut surjadi (2009: 84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Widodo (2001: 265), pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada

bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Menurut Sinambela (2006: 13) pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut:

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun diluar sektor publik
3. Pelayanan public, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga Negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian pelayanan publik
4. Kekhasan pelayan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai konsumen.

Produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Menurut Lenvine (dalam Syafhendri, 2008: 262) mengatakan bahwa produk dari pelayanan publik di dalam Negara birokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yaitu:

1. Responsivitas adalah daya tanggap penyediaan layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan

2. Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan
3. Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

### **Masyarakat**

Masyarakat adalah elemen terpenting dalam interaksi dan pola hubungan sosial. Menurut Kingsley Davis, masyarakat adalah kelompok sosial terkecil yang bertempat tinggal di daerah tertentu yang didalamnya mengandung seluruh aspek kehidupan. Philip roup juga mengemukakan masyarakat merupakan kelompok sosial yang memiliki ciri-ciri: kesamaan tempat tinggal, kesamaan system nilai, kesamaan aktivitas dan pola tingkah laku (Ngadiyono, 1994: 15).

Menurut Horton dan Hunt (1987: 45) mengungkapkan bahwa masyarakat merupakan kumpulan manusia yang relative mandiri, hidup bersama-sama dalam waktu yang cukup lama, tinggal di suatu wilayah tertentu, mempunyai kebudayaan sama serta melakukan sebagian besar kegiatan didalam kelompok atau kumpulan manusia tersebut.

Manusia memerlukan hidup berkelompok sebagai reaksi terhadap lingkungan. Kehidupan manusia dan lingkungan memberikan kemudahan bagi kehidupan manusia itu sendiri. Masyarakat dapat disebut sebagai kelompok manusia yang telah lama bertempat tinggal di suatu daerah yang tertentu yang mempunyai aturan yang mengatur tata hidup mereka untuk menuju pada tujuan yang sama. Masyarakat juga merupakan kelompok manusia yang saling berinteraksi, yang memiliki prasarana untuk

kegiatan tersebut dan adanya saling keterikatan untuk mencapai tujuan bersama.

Setiap orang Akan lebih mengutamakan dan membelah kepentingan sendiri terlebih dahulu dari kepentingan orang-orang lain, yang Akan menyebabkan timbulnya kekacauan dalam masyarakat. Itulah sebabnya maka dimana-mana diseluruh indonesia orang harus bertindak dalam masyarakat menurut peraturan yang ada disana, baik itu peraturan-peraturanyang berasal dari norma-norma agama, aturan-aturan kesusilaan, kebiasaan, adat istiadat, atau aturan dari pemerintahnya sendiri, agar tindakan seseorang tidak merugikan kepentingan orang-orang lain (Widiyanti dan Panji, 1987 :22).

Menurut mayo (1998:162) sebagaimana dikutip Suharto (2005) mengklasifikasikan masyarakat kedalam dua konsep. Pertama, masyarakat sebagai sebuah “tempat bersama”, yakni disebut wilayah geografis yang Sama. Kedua, masyarakat sebagai “kepentingan bersama”, yakni kesamaan kepentingan berdasarkan kebudayaan dan identitas.

Biasanya anggota-anggota masyarakat menghuni suatu wilayah geografis yang mempunyai kebudayaan-kebudayaan dan lembaga-lembagayang kira-kira sama masyarakat dapat menunjuk pada masyarakat kecil suatu masyarakat yang lebih luas. Dalam masyarakat seperti ini anggota masyarakat dapat berinteraksi satu sama lain karena faktor budaya, faktor agama dan etnis (Miriam Budiardjo, 2008 :46).

Menurut Syani (1987 :41) bahwa masyarakat sebagai community dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu:

- a. Memandang community sebagai unsur statis, artinya community terbentuk dalam suatu wadah/tempat dengan batas-batas tertentu, maka ia menunjukkan bagian dari kesatuan-kesatuan masyarakat sehingga ia dapat pula disebut sebagai masyarakat

setempat, misalnya kampung, dusun atau kota-kota kecil. Masyarakat setempat adalah suatu wadah dan wilayah dari kehidupan kelompok orang yang ditandai oleh adanya hubungan sosial. Disamping itu dilengkapi pula oleh adanya perasaan. Sosial, nilai-nilai dan norma-norma yang diambil atas akibat dari adanya pergaulan hidup atau hidup bersama manusia

- b. Community di pandang sebagai unsur yang dinamis, artinya menyangkut suatu proses yang disebut melalui faktor psikologis dan hubungan antar manusia, maka didalamnya terkandung unsur-unsur kepentingan, keinginan atau tujuan-tujuan yang sifatnya fungsional. Dalam hal ini dapat diambil contoh Masyarakat Pegawai Negeri, Masyarakat Ekonomi, Masyarakat Mahasiswa dan sebagainya.

Soerjono soekanto (2009: 2) mengemukakan bahwa ciri-ciri masyarakat adalah:

1. sekurang-kurangnya terdiri atas dua individu
2. berkumpul dan bergaul dalam waktu yang cukup lama
3. menyadari bahwa kehidupan mereka merupakan satu kesatuan
4. merupakan system bersama yang menimbulkan kebudayaan akibat perasaan keterkaitan,

Menurut levy diperlukan beberapa kriteria yang harus dipenuhi agar sekumpulan manusia bisa dikatakan/disebut sebagai masyarakat. Kriteria tersebut diantaranya adalah:

1. ada sistem tindakan utama

2. saling setia pada system tindakan utama
3. mampu bertahan lebih dari masa hidup seorang anggota
4. Sebagai atau seluruh anggota baru didapat dari kelahiran/reproduksi manusia. (Sunarto Kamanto, 2000 : 152).

Masyarakat adalah sekelompok orang-orang tertentu yang mendiami suatu daerah atau wilayah tertentu dan tunduk pada peraturan-peraturan hukum tertentu pula (Ridwan Halim dalam Wulansari, 2009 : 17). Sebagaimana dikutip dalam Sukanto (2004 : 3-4), berikut ini adalah pengertian-pengertian tentang masyarakat menurut beberapa ahli :

1. Peter L. Berger, menyatakan bahwa masyarakat adalah keseluruhan kompleks hubungan manusia yang luas sifatnya. Keseluruhan itu terdiri atas bagian-bagian yang membentuk suatu kesatuan.
2. Gillin & Gillin, menyatakan bahwa masyarakat adalah kelompok manusia yang memiliki kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan yang diikat oleh kesamaan.
3. Robert Mac Iver, menyatakan bahwa masyarakat adalah suatu sistem hubungan-hubungan yang ditertibkan oleh norma.

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tampan, alasan penulis memilih lokasi ini adalah karena penulis ingin mengetahui tentang keadaan Kantor Kecamatan Tampan dalam penerbitan E-KTP dan beragamnya status sosial-ekonomi masyarakat yang ada sehingga menarik untuk diteliti.

### **3.2 Populasi dan Sampel**

- 1) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2006 : 90). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Tampan yang sedang mengurus penerbitan E-KTP.

## **2) Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2006 : 90).

Berdasarkan pengamatan peneliti, masyarakat yang sedang mengurus penerbitan E-KTP yang berada di wilayah kantor Kecamatan Tampan jumlahnya relatif banyak. Mengingat keterbatasan kemampuan dari peneliti, berkaitan dengan biaya, waktu, dan tenaga, maka dilakukan pengambilan sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang kelokasi penelitian untuk mengurus penerbitan E-KTP. Jumlah masyarakat yang datang kelokasi penelitian untuk mengurus penerbitan E-KTP setiap bulannya lebih kurang berjumlah 245 orang. Penarikan sampel dalam penelitian ini adalah dengan cara Simple Random Sampling, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Jumlah sampel yang ditentukan peneliti adalah sebanyak 20 %, sehingga sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 49 orang.

## **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

### **1) Observasi**

Observasi ialah pengumpulan data yang meliputi pengamatan secara langsung pada objek penelitian (Siti Waridah Q dkk, 2004 : 70). Observasi ini dilakukan dengan mengamati secara langsung dengan melakukan dokumentasi, yaitu pengambilan data dari kantor-kantot atau instansi tertentu secara pemotretan beberapa gambar yang dianggap penting untuk penunjang.

### **2) Wawancara**

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara sipenanya atau pewawancara dengan sipenjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara (Moh. Nazir, 1983 : 193).

Teknik wawancara ini diambil karena dalam teknik ini, peneliti langsung bertemu dengan responden dan langsung bertanya kepada mmasyarakat mengenai masalah yang penulis teliti dengan pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu yang berkenaan dengan penelitian

## **3.4 Jenis dan Sumber Data**

Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **3.4.1 Data Primer**

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang bersangkutan seperti: identitas responden, umur, jenis kelamin, agama, serta data primer lainnya yang dipandang perlu oleh peneliti.

### **3.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari kantor-kantor atau instansi terkait

## **3.5 Analisis Data**

Data-data yang ada ditabulasikan dalam bentuk tabel sederhana dan dianalisa secara deskriptif yang selanjutnya dijabarkan secara kuantitatif yaitu gambaran mengenai fenomena yang diteliti dijelaskan dengan penjelasan dari angka-angka jumlah responden dalam tabel tabulasi disertai dengan uraian-uraian dan dipaparkan secara deskriptif sesuai dengan keadaan lapangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis akan menyajikan teknik analisa data dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan persentase yaitu analisa data dengan menggunakan tabel rekapitulasi seluruh jawaban responden, baik itu data dari hasil penyebaran angket maupun data dari hasil wawancara, untuk data hasil jawaban angket akan dibuat tabel rekapitulasinya yang kemudian metode pengukurannya menggunakan skala likert yaitu analisa data dilakukan dengan tahapan-tahapan antara lain: membuat tabel rekapitulasi dari hasil jawaban responden sesuai alternative jawaban antara lain A,B,C,D,E. Alternatif jawaban responden tersebut diberi skor antara lain: sangat baik bernilai 5, baik nilainya 4, cukup baik nilainya 3, kurang baik nilainya 2, dan tidak baik nilainya 1, kemudian jumlah dari masing-masing frekuensi alternatif responden tersebut akan dijumlahkan keseluruhannya yang kemudian jumlah dari masing-masing alternatif jawaban dikalikan sesuai dengan bobot nilai yang telah ditentukan dan dibuat intervalnya dari jumlah nilai terendah sampai tertinggi, karena pilihan alternatifnya ada 5 pilihan jawaban maka intervalnya dibagi menjadi lima juga. Tahapan terakhir adalah mencari persentase berdasarkan skor nilai dari jawaban responden yang sudah diperoleh yaitu jumlah skor dari penjumlahan hasil perkalian setiap alternatif jawaban yang kemudian dibagi dengan jumlah interval jawaban tertinggi selanjutnya dikalikan dengan 100%.

Sebagai tolak ukur apabila hasil akhir perhitungan persentase berada pada angka 0%-

20% dikategorikan tidak baik, angka 21%-40% dikategorikan kurang baik, angka 41%-60% dikategorikan cukup baik, angka 61%-80% dikategorikan baik, angka 81%-100% dikategorikan sangat baik (Sunartono, 2010:21-23).

Tujuan dari analisa diatas adalah untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan penerbitan E-KTP di Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Untuk melihat rekapitulasi data responden tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan penerbitan e-Ktp di Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa setelah mendapatkan jumlah frekuensi dari 5 alternatif jawaban tersebut, untuk selanjutnya jawaban dari masing-masing alternative yaitu ada pilihan A, B, C, D, E dari pilihan jawaban tersebut akan dikalikan dengan bobot nilai yang ditentukan sebelumnya, maka dapat diperoleh hasilnya sebagai berikut:

|                                      |                      |           |
|--------------------------------------|----------------------|-----------|
| 5                                    | Alternatif jawaban A | 77 kali X |
|                                      | = 385                |           |
| X 4                                  | Alternatif jawaban B | 625 kali  |
|                                      | = 2.500              |           |
| X 3                                  | Alternatif jawaban C | 404 kali  |
|                                      | = 1212               |           |
| 2                                    | Alternatif jawaban D | 63 kali X |
|                                      | = 126                |           |
| 1                                    | Alternatif jawaban E | 7 kali X  |
|                                      | = 7                  |           |
| Jumlah keseluruhan alternatif adalah |                      |           |
| 4104                                 |                      |           |

Dari hasil perhitungan masing-masing alternative jawaban frekuensi diatas, dapat

dibuat interval jawaban sesuai dengan alternative pilihan jawaban, karena terdiri dari 5 alternatif jawaban maka dapat dibuat intervalnya seperti berikut ini:

0 tidak baik 1176 kurang baik 2352 cukup baik 3528 baik 4704 sangat baik 5880

Keterangan:

- A. Untuk nilai interval 0-1176 dikategorikan tidak baik
- B. Untuk interval 1177-2352 dikategorikan kurang baik
- C. Untuk interval 2353-3528 dikategorikan cukup baik
- D. Untuk interval 3529-4704 dikategorikan baik
- E. Untuk interval 4705-5880 dikategorikan sangat baik

Karena jumlah dari seluruh hasil perkalian alternative adalah 4104, maka

sesuai dengan kriteria keterangan poin D untuk nilai interval 3529-4704 dikategorikan baik maka dari itu dapat diambil kesimpulan bahwa nilai interval dari penghitungan seluruh jawaban responden termasuk kedalam kategori baik, kemudian dalam mencari nilai dari persentase adalah nilai hasil penjumlahan dari perkalian masing-masing skor dibagi jumlah interval tertinggi kemudian dikalikan 100%, jadi berdasarkan data yang diperoleh maka persepsi masyarakat terhadap pelayanan penerbitan e-KTP di Kantor Kecamatan Tampan kota Pekanbaru yaitu : 4104 dibagi 5880 dikali 100% adalah 69,80%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asrori. 2009. Psikologi Pembelajaran. Bandung: CV Wacana Prima
- Budiardjo, Mirriam. 2008. Dasar-dasar Ilmu Politik. Jakarta. PT Gramedia pustaka
- Faisal, Sanafiah. 1989. Format-format Penelitian Sosial. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Horton, Paul dan Hunt, Chester L. 1998. Sosiologi Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Mar'af. 1981. Sikap Manusia, Perubahan serta Pengukurannya. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara
- Nazir, Moh. 1983. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. Metode Ilmu Pemerintahan. Jakarta: Rineka Cipta
- Ngadiyono. 1994. Kelembagaan dan Masyarakat. Jakarta: Bumi Aksara
- Rakhmat, Jalaludin. 2007. Psikologi Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan
- Soekanto, Soerjono. 1982. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Rajawali Press
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Administrasi. Bandung. Alfabeta
- Suharto, Edi. 1998. Membangun Masyarakat Memberdayakan Masyarakat: Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial: Refika Aditama

Sunarto, Kamanto.2006. Pengantar Sosiologi Edisi Kedua. Jakarta: UI Press

Sunarto, Ridwan. 2010. Pengantar Statistika Pendidikan. Bandung: Alfabeta

Surjadi.2009. pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Malang: Refika Aditama

Syafhendri. 2008. Jurnal ilmu-ilmu Sosial. Vol 1 No 2: hal 261-262

Syani, Abdul. 1992. Sosiologi Skematika, Teori, dan Terapan. Jakarta. PT Bumi Aksara

Thoha, miftah. 1983. Perilaku Organisasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Walgito, Bimo. 2003. Psikologi Sosial Suatu Pengantar. Yogyakarta: ANDI

Waridah Q, Siti dkk. 2004. Sosiologi 2. Jakarta. Bumi Aksara

Widiyanti, Ninik dan Anoraga, Panji. 1987. Perkembangan Kejahatan dan Masalah. Jakarta. PT Pradnya Paramita

Widodo, Joko. 2001. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Jakarta: Citra Malang

Wirawan. 1992. Psikologi Lingkungan. Jakarta: Grafindo

efisiensi anggaran. Situs ini diakses pada 10 Maret 2017

skripsi-  
manajemen.blogspot.co.id/2011/02/pengertian-defenisi-kualitas-pelayanan.html?m=1, situs ini diakses pada 10 Maret 2017

[http://id.m.wikipedia.org/wiki/skala\\_likert](http://id.m.wikipedia.org/wiki/skala_likert). Situs ini diakses pada 16 Juli 2017

<http://WWW.e-ktp.com/fungsi-e-ktp/> situs ini diakses pada 10 Maret 2017

<http://WWW.diedit.com.skala-likert/amp/> situs ini diakses pada 16 Juli 2017

<http://repository.uin-suska.co.id/2012/201263kom.pdf> situs ini diakses pada tanggal 18 Juli 2017

naufan-  
sapoetra.blogspot.co.id/2015/II/cara-menghitung-skala-likert. Situs ini diakses pada 18 Juli 2017

### Sumber Lain

<http://WWW.Dukcapi.kemendagri.go.id/detail/e-tp-seumurhidupunuk>