

**SKRIPSI**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KOMUNIKASI  
PELAYANAN STAF KANTOR DESA MALLONGILONGI**



**OLEH:**

**MUH. IKRAM  
NIM. 18.3100.063**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2024 M/ 1445 H**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KOMUNIKASI  
PELAYANAN STAF KANTOR DESA MALLONGILONGI**



**OLEH:**

**MUH. IKRAM  
NIM. 18.3100.063**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada  
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan  
Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

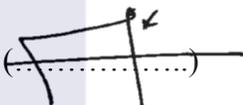
**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2024 M/ 1445 H**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

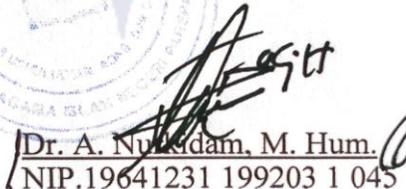
Judul Proposal Skripsi : Persepsi Masyarakat Terhadap Komunikasi  
Pelayanan Staf Kantor Desa Mallongilongi  
Nama Mahasiswa : Muh. Ikram  
Nim : 18.3100.063  
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah  
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah B-  
1189/In.39.7/06/ 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muh. Qadaruddin, M.Sos. L.   
NIP : 198301162009121005  
Pembimbing Pendamping : Afidatul Asmar, S. Sos, M.sos.   
NIP : 199103262019031005

Mengetahui:

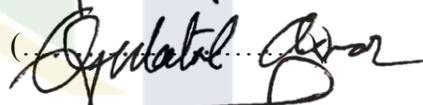
Dekan,  
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

  
Dr. A. Nurhidam, M. Hum.  
NIP.19641231 199203 1 045

**PENGESAHAN KOMISI PENGUJI**

Judul Proposal Skripsi : Persepsi Masyarakat Terhadap Komunikasi Pelayan Staf Kantor Desa Mallongilongi  
Nama Mahasiswa : Muh. Ikram  
Nim : 18.3100.063  
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah  
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah B-1189/In.39.7/06/2022  
Tanggal Kelulusan : 26 Juli 2023

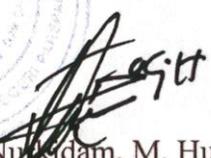
Disahkan oleh komisi penguji

Dr. Muh. Qadaruddin, M. Sos. I. (Ketua)   
Afidatul Asmar, S. Sos., M. Sos. (Sekretaris)   
Dr. H. Muhammad Saleh, M. Ag. (Anggota)   
Sulvinajayanti, M.I.Kom. (Anggota) 

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



  
Dr. A. Nurhidam, M. Hum.  
NIP.19641231 199203 1 045

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis berterima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda dan Almh. Ibunda tercinta, dimana berkat dorongan dan motivasi serta berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari bapak Dr. Muh. Qadaruddin, M. Sos. I selaku Pembimbing I dan bapak Afidatul Asmar, S. Sos, M.sos. selaku Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare
2. Bapak Dr. A. Nurkidam, M. Hum. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, Bapak Dr Iskandar, S.Ag. M.Sos.I selaku Wakil Dekan I Bidang AKKK, serta Ibu Dr. Nurhikma, M. Sos.I selaku Wakil Dekan Bidang AUPK.
3. Ibu Nurhakki, S.sos., M.si selaku ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah meluangkan waktu dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare, serta telah mengembangkan prodi tercinta ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang selama ini telah mendidik penulis sehingga dapat menyelesaikan studi yang masing-

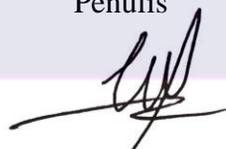
masing mempunyai kehebatan tersendiri dalam menyampaikan materi perkuliahan.

5. Jajaran staf administrasi Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah yang telah banyak membantu mulai dari proses menjadi mahasiswa sampai keberbagai pengurusan untuk berkas penyelesaian studi.
6. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepala Desa Mallongilongi beserta jajarannya yang telah mengizinkan peneliti untuk meneliti di desa tersebut. Serta masyarakat yang dengan senang hati membantu mengisi koesioner peneliti.
8. Sahabat dan teman-teman seperjuangan pada program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam angkatan 2018 yang telah bersama-sama melewati semester demi semester

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya. Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 01 Januari 2023

Penulis



Muh. Ikram

NIM. 18.3100.063

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

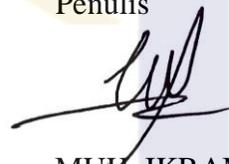
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muh. Ikram  
Nim : 18.3100.063  
Tempat/Tgl.Lahir : Kanari, 09 Agustus 2000  
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah  
Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Terhadap Komunikasi Pelayanan Staf Kantor Desa Mallongilongi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 01 Januari 2023

Penulis



MUH. IKRAM

NIM: 18.3100.063

## ABSTRAK

Muh. Ikram. *Persepsi Masyarakat Terhadap Komunikasi Pelayanan Staf Kantor Desa Mallongilongi*. (dibimbing oleh Dr. Muh. Qadaruddin, M.Sos. I dan Afidatul Asmar, S. Sos, M.sos)

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Untuk mengetahui bagaimana komunikasi pelayanan staf Kantor Desa Mallongilongi dalam masyarakat dan persepsi masyarakat terhadap komunikasi pelayanan staf kantor Desa Mallongilongi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Penentuan sampel menggunakan rumus sloin sehingga banyaknya sampel 343 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner.

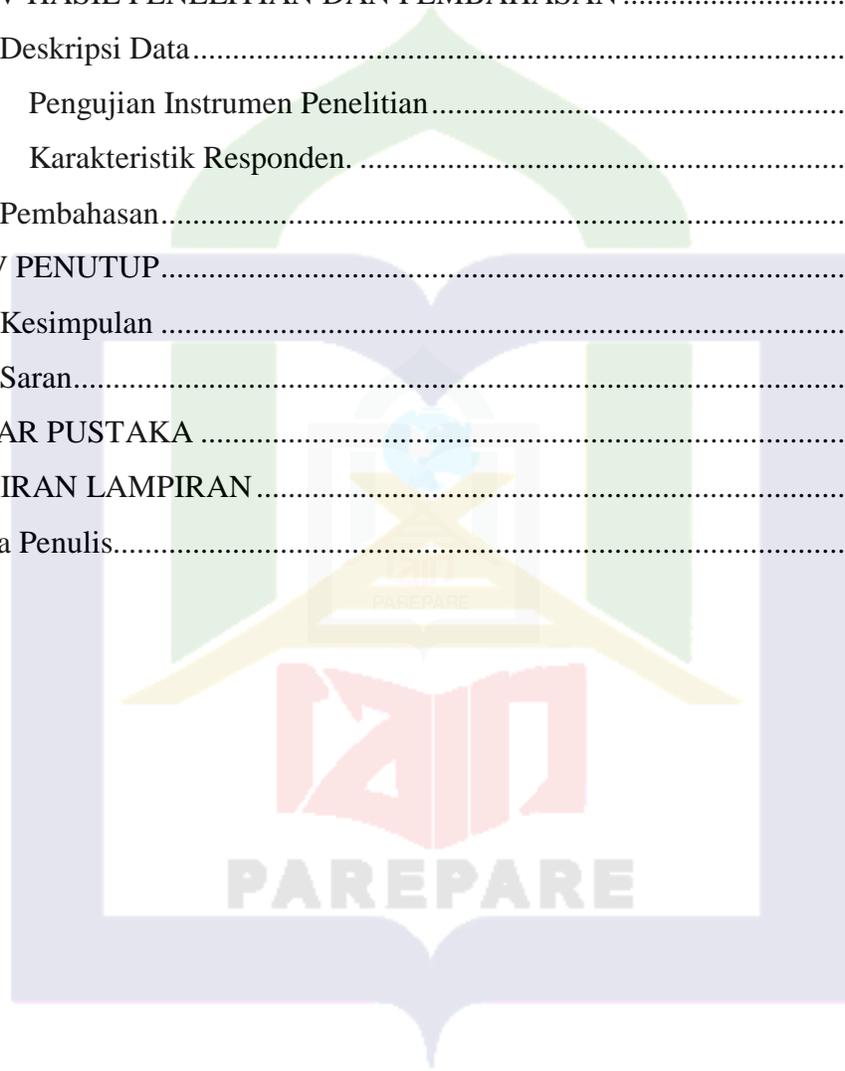
Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi staf Kantor Desa Mallongilongi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masuk dalam kategori tinggi, dibuktikan pada perhitungan akumulatif pada tabel coding sheet dengan skor 6.176 – 8.234. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan komunikasi staf kantor Desa Mallongilongi masuk dalam kategori tinggi dibuktikan pada perhitungan akumulatif pada tabel coding sheet dengan skor 6.176 – 8.234. seperti prosedur/ tahapan mayoritas memberikan respon positif yakni 99%, terkait biaya responden juga memberikan respon baik yakni 98%, selanjutnya penggunaan bahasa yakni 97% respon baik dari masyarakat, berikutnya ketepatan waktu yang relatif singkat yakni 96%, terkait staf yang berada di kantor waktu jam kerja yakni 87%, serta membangun hubungan baik dengan mayoritas masyarakat memberi respon yang sangat baik yakni 99%. Mayoritas masyarakat memberikan pernyataan positif terkait pelayanan yang diterima dari staf kantor Desa Mallongilongi, yang menunjukkan bahwa staf telah berhasil berkomunikasi dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat

**Kata Kunci :** Persepsi Masyarakat, Komunikasi Pelayanan, Staf Kantor Desa Mallongilongi

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Tinjauan Penelitian Relevan .....	6
B. Tinjauan teori .....	10
1. Teori Persepsi.....	10
2. Teori Interaksionisme Simbolik.....	13
C. Landasan Konseptual .....	19
1. Komunikasi.....	19
2. Pelayanan.....	28
3. Masyarakat .....	30
D. Kerangka Pikir .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
A. Pendekatan & Jenis Penelitian .....	33
B. Lokasi & Waktu Penelitian .....	33
C. Populasi Dan Sampel .....	34
D. Teknik Pengumpulan & Penyajian Data.....	36

E. Definisi Operasional Variabel.....	37
F. Instrumen Penelitian.....	38
G. Teknik Analisis Data.....	40
H. Prasyarat.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Deskripsi Data.....	42
1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	42
2. Karakteristik Responden.....	44
B. Pembahasan.....	45
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN LAMPIRAN .....</b>	<b>I</b>
Biodata Penulis.....	XIX



**DAFTAR TABEL**

<b>Nomor</b>	<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
3.1	Populasi Masyarakat Desa Mallongilongi	27
3.2	Persepsi Masyarakat	31
3.3	Komunikasi Pelayanan	32
4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	35
4.2	Hasil Uji Kevalidan Setiap Instrumen Penelitian	36
4.3	Hasil Uji Reabilitas	37
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Nomor</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Bagan Kerangka Pikir	25
4.1	Jenis Kelamin	38
4.2	Jawaban Responden	39
4.3	Jawaban Responden	41
4.4	Jawaban Responden	42
4.5	Jawaban Responden	44
4.6	Jawaban Responden	46
4.7	Jawaban Responden	47
4.8	Jawaban Responden	50
4.9	Jawaban Responden	51
4.10	Jawaban Responden	52
4.11	Jawaban Responden	53
4.12	Jawaban Responden	55
4.13	Jawaban Responden	56

**DAFTAR LAMPIRAN**

Nomor Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Melaksanakan Peneitian Dari IAIN Parepare	I
2	Surat Izin Melaksanakan Peneitian Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	II
3	Surat Keterangan Selesai Meneliti	III
4	Angket Penelitian	IV
5	Cooding Sheet	VI
6	Perhitungan Nilai Akumulatif	XV
7	Dokumentasi	XVI
8	Biodata Penulis	XVII

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kegiatan Pelayanan yaitu suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, BUMN, maupun BUMD, berupa barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sebagaimana dipersyaratkan oleh undang-undang, hukum dan peraturan yang berlaku. Moenir mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”.<sup>1</sup>

Pelayanan publik tidak lepas dari faktor komunikasi. Pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik ditentukan oleh beberapa faktor, termasuk kompetensi dan kepercayaan dari komunikator, pesan yang disampaikan, media yang digunakan, komunikan yang berkomunikasi, dan efek yang dicapai. Penelitian baru mengungkapkan bahwa ada lima dimensi komunikator yang berpengaruh pada kualitas pelayanan publik. Konsep baru yang dikemukakan dalam penelitian tersebut adalah: “Dalam kegiatan perizinan, kualitas pelayanan perizinan tergantung pada kualitas komunikator, kualitas pesan, media, komunikan, dan efek.”<sup>2</sup>

Pengertian komunikasi menurut Harold D. Laswel mendefinisikan komunikasi ‘Siapa mengat apa kepada siapa menggunakan saluran apa dan dengan dampak apa’. Proses komunikasi dapat terjadi pada sejumlah level yang berbeda-antar individu, antar kelompok sosial, di dalam masyarakat, atau antar

---

<sup>1</sup>Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik* (Umsida Press, 2020) H. 14-15

<sup>2</sup>Hardiyansyah. “*Komunikasi Pelayanan publik konsep dan aplikasi*”. (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2015) H. 4

masyarakat.<sup>3</sup> Berkomunikasi dengan masyarakat yang berbagai macam latar belakang, staf harus mampu berinteraksi sosial baik verbal maupun non verbal. Misalkan kemampuan mengkomunikasikan tentang bagaimana cara pada pengurusan administrasi dengan tepat serta syarat-syarat yang diperlukan pada pengurusan tersebut.

Dengan komunikasi yang baik pelayanan staf akan lebih optimal. Dalam pemberian pelayanan komunikasi staf sangat berpengaruh penting dalam instansi pemerintahan, yang dimana dalam bekerja tentunya staf membutuhkan komunikasi yang efektif agar pesan yang disampaikan tentang kerjaan bisa dimengerti. Komunikasi yang terjadi tentunya mempengaruhi kegiatan dalam organisasi tersebut dalam berbagai, seperti ke efisiensi kerja, kenyamanan, pelayanan, serta persepsi masyarakat.

Persepsi adalah proses pemahaman atau pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus dapat diperoleh dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak. Menurut William James persepsi terbentuk atas dasar data-data yang kita peroleh dari lingkungan yang diserap dari indera kita, serta sebagian lainnya diperoleh dari pengolahan ingatan kita yaitu berdasarkan pengalaman yang kita miliki.<sup>4</sup>

Pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan pribadi (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*). Pelayanan Prima adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan

---

<sup>3</sup>Ahmad Sultra Rustan dan Nurhakki, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Yogyakarta : Penerbit Deepublish, 2017). H. 30

<sup>4</sup>Sumanto, *Psikologi umum*, (Yogyakarta: CAPS, 2014) H. 52-53

standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).<sup>5</sup>

Dalam hal tersebut pemerintahan dapat mengolah fungsinya supaya komunikasi pelayanan yang dihasilkan, efektif dan efisien. Dalam arti pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat tidak boleh secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang struktur, golongan, jabatan dan masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam komunikasi pelayanan staf yang baik dapat memberikan implementasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan. Pemerintahan daerah yang memiliki tanggung jawab dalam penyediaan layanan komunikasi bagi masyarakat. Dalam memberikan komunikasi pelayanan staf harus mampu memberikan pemahaman yang jelas bagi masyarakat, serta dalam berkomunikasi harus lebih santai dan nyaman sehingga enak dalam berinteraksi dan akan menimbulkan kesan yang menarik.

Salah satu desa di Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan, tepatnya di Kecamatan Lanrisang, Desa Mallongilongi sebagai organisasi pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat harus mampu menjadi wabahnya di mana masyarakat mengintegrasikan aspirasi dan mengkomunikasikan kepada pemangku kepentingan untuk ditindaklanjuti. Selain itu, peran kantor desa untuk membuat program pemerintah diketahui oleh masyarakat melalui pemahaman dan dukungan mereka. Berdasarkan hal tersebut mereka dapat meningkatkan keterampilan mereka dan memberdayakan mereka secara profesional sehingga

---

<sup>5</sup>Jimmy Arief Saud Parsaoran, *Dasar-Dasar Pelayanan Publik Dalam Rangka Memenuhi Pelayanan Prima di Sektor Pemerintahan* (Bangka Belitung: BKPSDMD, 2017).  
<https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/dasar-%E2%80%93-dasar-pelayanan-publik-dalam-rangka-memenuhi-pelayanan-prima-di-sektor-pemerintahan> (2 Juni 2022).

mereka dapat mengidentifikasi baik dan buruknya komunikasi pelayanan staf dari Kantor Desa Mallongilongi.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis diperoleh informasi mengenai komunikasi pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan Desa Mallongilongi, Kecamatan Lanrisang terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung ataupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya komunikasi pelayanan staf Kantor Desa Mallongilongi.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat adanya keluhan dari masyarakat terhadap komunikasi pelayanan yang diberikan oleh staf pemerintah desa kepada masyarakat, kapasitas komunikasi pelayanan yang merupakan bagian dari permasalahan yang muncul dilapangan diantaranya komunikasi pelayanan staf yang kurang maksimal dan kurang optimal yang diberikan oleh staf pemerintah Desa Mallongilongi.

Staf yang memberikan komunikasi pelayanan kepada masyarakat mengalami ketidaksesuaian, antara lain staf yang berwenang mengurus kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut tidak ada ditempat pada saat jam kantor, jam kerja yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, hal tersebut menyebabkan masyarakat sangat sulit menyelesaikan segala kepentingannya, staf tidak sigap dan cepat tanggap dalam menangani keluhan dari masyarakat, dalam proses melayani masyarakat sikap dan perilaku staf yang dianggap acuh tak acuh terhadap masyarakat, pelayanan yang diberikan sangat terlihat mbeda bedakan oleh staf pemerintah desa Mallongilongi.

Berdasarkan dari uraian tersebut peneliti merasa tertarik untuk meneliti bagaimana **“Persepsi Masyarakat Terhadap Komunikasi Pelayanan Staf Kantor Desa Mallongilongi”**

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah ini dibuat menjadi beberapa sub masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi pelayanan staf Kantor Desa Mallongilongi dalam masyarakat?
2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap komunikasi pelayanan staf kantor Desa Mallongilongi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini menjawab bagaimana permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan diatas, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi pelayanan staf Kantor Desa Mallongilongi dalam masyarakat.
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap komunikasi pelayanan staf kantor Desa Mallongilongi.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi untuk kegunaan teoritis, dan kegunaan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan pengetahuan, informasi, dan sebagai proses dalam meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan staf dimasyarakat bagi instansi pemerintahan terkhusus pada kantor Desa Malongilongi.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsi kepada Pemerintahan di Kabupaten Pinrang dalam mewujudkan komunikasi Pelayanan staf yang lebih maksimal terkhusus pada Kantor Desa Mallongilongi.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

1. Penelitian terdahulu adalah “Persepsi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik E-Government Sependuduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru” disusun oleh Vella Vebrianti, salah satu mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2021. Pada penelitian ini, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik E-Government Sependuduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner secara langsung kepada masyarakat Pekanbaru yang menggunakan e-government Sependuduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru dengan jumlah sampel yaitu 400 responden yang ditentukan melalui teknik incidental sampling. Uji validitas instrumen menggunakan korelasi Product Moment dan uji realibilitas menggunakan Cronbach’s Alpha. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif persentase. Untuk pengolahan data dilakukan pengujian kuesioner dengan menggunakan program Windows Statistical Products and Services Solutions (SPSS) versi 22. Hasil pencarian untuk setiap metrik tertentu adalah kegunaan sebesar 77,11% atau indeks kualitas informasi sebesar 78,26% atau indeks Interaksi Layanan sebesar 78,41% atau baik dan indeks keseluruhan sebesar 78,2 atau baik.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup>Vella Vebrianti, “*Persepsi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik E-Government Sependuduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru*”.(Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021)

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti ialah peneliti menganalisis “Persepsi masyarakat terhadap pelayanan komunikasi staf kantor Desa Mallongilongi”, dan juga perbedaan pada penelitian terdahulu membahas komunikasi pelayanan publik E-Government sedangkan penelitian peneliti membahas tentang komunikasi pelayanan staf. Perbedaan lainnya tentunya terletak pada lokasi dan banyaknya populasi.

2. Penelitian terdahulu adalah “Praktek Komunikasi Pelayanan Kepolisian Resort Kota.Pasuruan (Studi Pada petugas Layanan Surat Ijin Mengemudi)” oleh Dwi Yulistiyani. Salah satu mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas.Muhammadiyah Malang pada tahun 2013. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana kerja departemen humas Polres Pasuruan melalui departemen MIS. Melalui penelitian kualitatif dengan teknikpengumpulan data wawancara. Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh data bahwa untuk memberikan pelayanan yang baik, petugas pelayanan harusmenjaga sikap tubuh yang baik, antara lain menggunakan bahasa yang baik, ekspresi yang baik dan interaksi yang baik. Petugas yang bekerja dialayanan SIM Polresta memiliki strategi khusus untuk meningkatkan citra Satpam Polresta Pasuruan. Sedangkan menurut Satpas Polresta Pasuruan kriteria untuk melakukan komunikasiapelayanan yang baik adalah selalu tersenyum, menggunakan bahasa daerah saat berinteraksi dengan masyarakat, menghormati semuaapercakapan yang dilakukan oleh masyarakat. berkomunikasi, bergandengan tangan dan minimal mengingat nama pemohon sehingga masyarakat merasa dihargai oleh petugas pelayanan untuk menciptakan kesan dan citra yang positif pada petugas pelayanan.

Penelitian terdahulu dan penelitian peneliti memiliki perbedaan dalam metode yang digunakan. Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif, sementara penelitian peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Selain itu, perbedaan lainnya terletak pada fokus penelitian. Penelitian sebelumnya meneliti tentang praktik komunikasi pelayanan

kepolisian di Kota Pasuruan melalui layanan SIM, sedangkan penelitian peneliti mungkin fokus pada topik yang berbeda, peneliti membahas tentang pelayanan komunikasi staf kantor Desa Mallongilongi, Kecamatan Lanrisang, Kabupaten Pinrang.<sup>7</sup>

3. Penelitian terdahulu adalah “Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal dan Nonverbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda” Oleh Eka Indah Justisiani. Metode yang ini digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tentang bentuk komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda cukup baik. Rumah sakit umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie harus mampu menjaga citra positif yang telah ada, dan selalu meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat.<sup>8</sup>

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti ialah penelitian terdahulu menganalisis bentuk komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau pasien di Rumah Sakit sedangkan peneliti menganalisis komunikasi pelayanan staf kantor desa, dan juga perbedaan terletak pada metode penelitian yang digunakan, pada penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan penelitian peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan lainnya tentunya terletak pada lokasi dan banyaknya populasi.

4. Penelitian terdahulu adalah “Pengaruh Strategi Komunikasi dan Persepsi Masyarakat Desa Jekulo Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Desa Jekulo” yang disusun oleh Ilham Afdhal Rahman, salah satu mahasiswa Program Studi Ilmu

---

<sup>7</sup>Dwi Yulistyani. “Praktek Komunikasi Pelayanan Kepolisian Resort Kota Pasuruan (Studi Pada petugas Layanan Surat Ijin Mengemudi)” (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang, 2013)

<sup>8</sup> Eka Indah Justisiani, “Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal dan Nonverbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda” eJournal Ilmu Komunikasi (Vol. 2, No. 3, 2014)

Komunikasi, Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung, pada tahun 2022. Penelitian ini menerapkan teori marketing mix bagaimana strategi komunikasi dan persepsi dibangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Balai Desa Jekulo. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan jenis penelitian lapangan yaitu metode observasi dan angket (angket). Peneliti kemudian menganalisis data menggunakan uji statistik dengan menggunakan program IBM SPSS 20 untuk menemukan bukti dari masing-masing variabel yang diteliti dan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, dan metode pengujian datanya adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua kuesioner dinyatakan valid. Strategi komunikasi dan persepsi masyarakat Desa Jekulo berpengaruh signifikan dan nyata terhadap kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo. Hasil uji reliabilitas semua variabel strategi komunikasi sebesar 0.904, persepsi masyarakat sebesar 0.807 dan kepuasan sebesar 0.871. Variabel Strategi komunikasi dan Persepsi masyarakat secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo dengan presentase sebesar 65,2%. Keterbatasan penelitian yaitu responden hanya satu tempat yang artinya belum bisa digeneralisasikan atau karakteristik kurang beragam dan saran untuk penelitian selanjutnya lebih aktif, teliti dan perbanyak wawasan dengan membaca buku dan jurnal.<sup>9</sup>

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti ialah peneliti menganalisis “Persepsi masyarakat terhadap komunikasi pelayanan staf kantor Desa Mallongilongi”, dan juga perbedaan pada penelitian terdahulu membahas Pengaruh Strategi Komunikasi dan Persepsi Masyarakat Desa Jekulo Terhadap

---

<sup>9</sup>Ilham Afdhal Rahman. “Pengaruh Strategi Komunikasi dan Persepsi Masyarakat Desa Jekulo Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Desa Jekulo”, ( Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung, 2022)

Kepuasan Pelayanan Di Desa Jekulo. Perbedaan lainnya tentunya terletak pada lokasi dan banyaknya populasi dan sampel.

## B. Tinjauan teori

### 1. Teori Persepsi

#### a. Pendertian Persepsi

Secara etimologis, persepsi atau dalam bahasa Inggris *perception* berasal dari bahasa latin *perception*, dari *percipere*, yang artinya menerima atau mengambil. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimulus inderawi.<sup>10</sup> Berikut beberapa pengertian persepsi menurut para ahli, sebagai berikut:

Menurut Bimo Walgito, persepsi adalah proses yang dimulai dengan penginderaan yang merupakan proses menerima stimulus oleh individu melalui alat indra. Proses ini tidak berhenti setelah stimulus diterima, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan diproses lebih lanjut dalam proses persepsi.

Menurut William James, persepsi kita terbentuk dari kombinasi data yang kita terima melalui indra kita dari lingkungan dan informasi yang diambil dari pengalaman kita yang tersimpan dalam ingatan kita.<sup>11</sup>

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan penelian individu terhadap objek setelah menerima stimulus yang dirasakan oleh pancaindranya. Stimulus tersebut kemudian diterjemahkan menjadi suatu pemikiran yang pada akhirnya memungkinkan seseorang untuk memiliki pendapat terhadap suatu peristiwa yang sedang terjadi.

Menurut pandangan yang dikemukakan, persepsi dibagi menjadi dua jenis, yaitu persepsi terhadap lingkungan fisik dan persepsi terhadap manusia sosial. Persepsi terhadap manusia dianggap lebih sulit dan kompleks dibandingkan

---

<sup>10</sup>Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), H. 50

<sup>11</sup>Sumanto, *Psikologi Umum*, H. 53

persepsi terhadap lingkungan fisik karena manusia bersifat dinamis. Kedua persepsi ini memiliki perbedaan yaitu:<sup>12</sup>

- a. Mempersepsikan objek melalui simbol-simbol fisik, sedangkan bagi manusia melalui lambang-lambang verbal dan non-verbal. Manusia lebih efisien dari pada kebanyakan objek dan lebih sulit diprediksi.
- b. Persepsi terhadap objek merespon karakteristik eksternal, sedangkan manusia merespon karakteristik eksternal dan internal (perasaan, motif, harapan, dan sebagainya).
- c. Objek tidak bereaksi, sementara manusia bereaksi. Dengan kata lain objek bersifat statis sedangkan manusia bersifat dinamis. Oleh karena itu, persepsi manusia dapat berubah dari waktu ke waktu, lebih cepat dari persepsi objek.

Adapun indikator-indikator persepsi sebagai berikut :

- 1)Tanggapan (*respon*) Tanggapan adalah respon mental atau emosional terhadap seseorang, objek, atau peristiwa yang tetap ada dalam pikiran setelah pengalaman selesai. Tanggapan dapat bersifat sadar atau tidak sadar, dan dapat di-rasakan kembali atau diingat kembali kemudian. Tanggapan yang tidak sadar disebut sebagai tanggapan tersembunyi, sementara yang sadar disebut sebagai tanggapan sungguh-sungguh.
- 2)Pendapat. Dalam bahasa harian, indikator teori persepsi sering disebut sebagai dugaan, perkiraan, sangkaan, anggapan, atau pendapat subjektif "perasaan". Ini adalah cara seseorang menafsirkan dan menginterpretasikan informasi yang diterima melalui indera, yang dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pengalaman, harapan, atau bias. Indikator ini digunakan untuk

---

<sup>12</sup>Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: PT Rosda Karya Offset, 2015), H. 184

mengevaluasi bagaimana seseorang menangkap dan menafsirkan informasi dari lingkungan sekitarnya.

- 3) Penilaian. Dalam mempersepsikan sesuatu, seseorang akan memilih pandangan atau interpretasi tertentu tentang hal yang dipersepsikan. Persepsi seseorang mengacu pada proses yang membuatnya menjadi tahu dan berfikir, menilai sifat-sifat kualitas dan keadaan internal seseorang. Itu berarti, persepsi seseorang akan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pengalaman, harapan, atau bias.

Melalui persepsi individu dapat menyadari, dapat mengerti tentang keadaan diri individu yang bersangkutan. Persepsi itu merupakan aktifitas yang berkaitan, maka seluruh apa yang ada dalam diri individu seperti perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, kerangka acuan dan aspek-aspek lain yang ada dalam diri individu masyarakat akan ikut berperan dalam persepsi tersebut.<sup>13</sup> Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa dalam persepsi, walaupun stimulusnya sama tetapi karena pengalamannya berbeda, kemampuan berfikirnya tidak sama, kerangka acuannya tidak sama, jadi ada kemungkinan hasil persepsi antara individu dengan individu lain tidak sama.

- b. Syarat terjadinya persepsi

Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya objek yang dipersepsi
- 2) Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan untuk mempersepsikan.
- 3) Adanya alat indra/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus.

---

<sup>13</sup>Wagilton, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi). H. 99

- 4) Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk menimbulkan respon.

## 2. Teori Interaksionisme Simbolik

Komunikasi berlangsung secara timbal balik dan tatap muka disebut dengan interaksi simbolik. Kini, interaksi simbolik menjadi istilah komunikasi dan sosiologi bersifat interdisipliner. Hal yang sama berlaku untuk objek materialnya, yaitu manusia dan perilaku manusia (*human behavior*).

Karakter dasar mengenai teori interaksionisme simbolik yaitu hubungan yang terjalin dengan manusia dalam masyarakat dan masyarakat dengan individu. Interaksi yang terjadi akan berkembang melalui simbol-simbol yang diciptakannya yang meliputi gerak tubuh, suara dan vokal, gerakan fisik, ekspresi dan bahasa tubuh, yang dilakukan secara sadar. Hal tersebut bisa disebut dengan simbol.<sup>14</sup>

Pandangan tokoh mengenai teori interaksionisme simbolik bahwa Goerge Herbert Mead mendasarkan teori interaksionisme simboliknya pada behaviorisme, tetapi menolak teori behaviorisme radikal. Di mana teori behaviorisme radikal yaitu pusat perhatiannya pada perilaku individual yang diamati serta melihat bahwa tidak ada perbedaan antara perilaku *human* dan binatang.

Konsep teori interaksi simbolik ini diperkenalkan oleh Helbert Blumer sekitar pada tahun 1939. Goerge Herbert Mead sudah lebih dulu mengemukakan idea ini dalam lingkup sosiologi, akan tetapi yang kemudian Blumer memodifikasinya dengan tujuan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Mead teori interaksi simbolik, kehidupan sosial merupakan bentuk interaksi antar individu yang menggunakan simbol-simbol sebagai alat komunikasi dan

---

<sup>14</sup>Arisandi dan Herman, “*Buku Pintar Pemikiran Tokoh-Tokoh Sosiologi Dari Klasik Sampai Modern*”, (Jakarta: IRCiSod, 2014) H. 193

pemahaman dari tindakan sesama. Simbol-simbol tersebut juga mempengaruhi perilaku sosial dan cara manusia berinteraksi satu sama lain.

Teori interaksionisme simbolik terdapat 3 dasar pemikiran yaitu:

1. Menurut teori interaksionisme simbolik, individu merespon suatu simbolik dengan cara memaknai lingkungan, termasuk objek fisik dan perilaku sosial yang ada disekitarnya, yang berdasarkan interpretasi yang diberikan oleh individu itu sendiri.
2. Menurut teori interaksionisme simbolik, makna tidak dianggap sebagai suatu yang ada pada objek atau situasi itu sendiri, melainkan dihasilkan pada interaksi sosial. Makna ditentukan melalui proses negosiasi yang dilakukan melalui penggunaan bahasa. Hal ini memungkinkan manusia untuk memberikan makna pada segala hal, tidak hanya objek fisik atau peristiwa, tetapi juga gagasan yang abstrak.
3. Menurut teori interaksionisme simbolik, makna yang diinterpretasikan oleh individu dapat berubah seiring dengan perubahan situasi yang ditemukan dalam interaksi sosial. Hal ini memungkinkan karena individu memiliki kemampuan untuk melakukan proses mental, yaitu berkomunikasi dengan diri sendiri, sehingga dapat mengubah cara pandang dan interpretasi mereka terhadap suatu situasi.

Menurut teori interaksionisme simbolik yang dikembangkan oleh Goerge Herbert Mead, terdapat tiga konsep kritis yang saling mempengaruhi satu sama lain dan diperlukan untuk memahami interaksi sosial. Tiga konsep tersebut adalah bahasa, interaksi sosial, dan reflektivitas. Konsep-konsep tersebut merupakan inti dari pemikiran Mead dan merupakan kata kunci dari teori interaksionisme simbolik. Teori ini menjelaskan bagaimana bahasa digunakan dalam interaksi sosial dan bagaimana individu merespon situasi melalui proses reflektivitas.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>Fauzan, Moch, dan Khilmi. *“Jati Diri Club Motor Honda CB Smile Surabaya, Strategi mempertahankan, Dan Pandangan Masyarakat”*, (Undergraduate Thesis, 2015) H. 36-37

a. *Mind* (Pikiran)

Proses reflektivitas yang dikemukakan oleh Mead dalam teori interaksi simbolik merujuk pada kemampuan individu untuk merenungkan dan menganalisis ide, gagasan, atau informasi yang diterimanya. Ini merupakan proses yang memungkinkan individu untuk mengembangkan pikirannya dan membuat suatu rencana untuk menginterpretasikan makna yang diterimanya dari berbagai sumber. Dalam hal ini, pikiran berada dalam tahap pemikiran kritis dan analisis untuk menentukan kebenaran dari ide, gagasan, atau informasi yang diterima.<sup>16</sup>

Simbol juga digunakan dalam proses subyektif, terutama simbol-simbol bahasa. Simbol-simbol ini digunakan dalam percakapan internal yang tidak dapat dilihat oleh orang lain. Ini memungkinkan individu untuk mengacu pada dirinya sendiri dan mengenali diri atau identitas yang terkandung dalam reaksi orang lain terhadap perilakunya. Hal ini menghasilkan konsep diri yang mencakup kesadaran diri yang dipusatkan pada diri sendiri sebagai obyek.<sup>17</sup> Pemikiran terjadi melalui simbol-simbol yang digunakan dalam komunikasi. Esensi dari pemikiran ini dikonstruksi dari pengalaman isyarat makna yang terinternalisasi dari proses eksternalisasi yang merupakan hasil dari interaksi dengan orang lain. Karena perbincangan isyarat memiliki makna, maka stimulus dan respons yang diberikan oleh setiap partisipan memiliki kesamaan makna.

b. *Self* (diri)

Definisi diri merupakan refleksi dari apa yang ada dalam pikiran individu. Dalam proses refleksi diri dan pengembangan diri, individu akan mengambil peran khusus dalam suatu kelompok dan menentukan bagaimana ia akan bertingkah laku sesuai dengan apa yang dipikirkannya. Individu juga

---

<sup>16</sup>Fatur Rahman Suryadi, “Pola Komunikasi Komunitas Rumah Kultur Di Bandung Dalam Menyelenggarakan Event Sound Of The Gang”, (Skripsi: Fisip UNPAS. 2019) H. 22

<sup>17</sup> Ida Bagus Wirawan, “Teori-Teori Sosial Dalam Tiga Paradigma (Fakta Sosial, Definisi Sosial, & Perilaku Sosial)”, (Jakarta: Kencana, 2014), H. 124.

akan memikirkan bagaimana ia dilihat oleh orang lain dan bagaimana persepsi orang lain akan mempengaruhi tingkah lakunya.<sup>18</sup>

Menurut Mead, individu mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial dan situasi yang ada, serta menyesuaikan diri dengan makna dan dampak dari tindakan yang mereka lakukan. Orang secara tidak langsung dapat memandang diri mereka dari sudut pandang orang lain, dan dengan demikian menempatkan diri mereka dalam konteks sosial tertentu sebagai individu atau sebagai anggota dari kelompok sosial. Dengan demikian individu dapat menyesuaikan diri dengan situasi yang ada dan mengambil peran yang sesuai dalam kelompok sosial.

Kita tidak hanya merespon orang lain, tetapi juga mempersepsi diri kita sendiri. Diri kita tidak hanya sebagai personal yang merespon tetapi juga sebagai personal yang memberikan stimulus. Ini terjadi karena kita menjadi subjek dan objek dari persepsi kita sendiri. Diri atau kedirian adalah konsep yang sangat penting dalam teori interaksionisme simbolik. Rock menyatakan bahwa diri adalah skema intelektual interaksionis simbolik yang sangat penting dan seluruh proses sosiologis lainnya serta perubahan di sekitar diri itu diambil dari hasil analisis mereka mengenai arti dan organisasi.<sup>19</sup>

Diri merupakan proses di mana individu memberikan tanggapan terhadap apa yang ditujukan kepada orang lain dan di mana tanggapan mereka sendiri menjadi bagian dari tindakan mereka. Individu tidak hanya mendengarkan diri sendiri, tetapi juga merespon diri sendiri, berbicara dan menjawab diri sendiri sebagaimana orang lain menjawab kepada mereka. Ini menghasilkan perilaku di mana individu menjadi objek bagi diri sendiri. Oleh karena itu, diri adalah aspek lain dari proses sosial yang menyeluruh di mana individu adalah bagian integral dari proses tersebut.

---

<sup>18</sup>Fatur Rahman Suryadi, “Pola Komunikasi Komunitas Rumah Kultur Di Bandung Dalam Menyelenggarakan Event Sound Of The Gang”, H. 22

<sup>19</sup>Fauzan, Moch, dan Khilmi. “Jati Diri Club Motor Honda CB Smile Surabaya, Strategi mempertahankan, Dan Pandangan Masyarakat”, H. 41

c. *Society* (Masyarakat)

Masyarakat diartikan sebagai jaringan hubungan sosial yang dibuat, dibangun, dan dikonstruksikan oleh setiap individu yang berada dalam masyarakat tersebut. Setiap individu terlibat dalam perilaku yang dipilih secara aktif dan sukarela, yang akhirnya akan mengarahkan individu tersebut dalam proses pengambilan peran dalam masyarakatnya.

Tahap ini adalah proses di mana individu menyatukan diri mereka dalam masyarakat. Pada tahap ini, individu juga memilih makna yang akan diambil dalam menjalani kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan secara terus-menerus ketika berada dalam lingkungan yang sama. Atau, individu dapat berperan dalam memberikan makna baru dalam lingkungannya sebagai suatu perkembangan.

*Mind* (pikiran), *Self* (diri), dan *society* (masyarakat) adalah karya Mead yang menjelaskan teori interaksi simbolik, Mead menyajikan konsep yang menekankan pada tiga aspek penting yakni: pikiran, diri, dan masyarakat. Konsep ini menjelaskan bagaimana individu memahami diri mereka sendiri dan lingkungan sosial melalui proses interaksi simbolik dengan orang lain, yang mencakup penggunaan simbol, tanda, dan bahasa.

Teori memiliki keterkaitan dengan penelitian karena komunikasi yang diteliti meliputi cara interaksi dan berkomunikasi yang dilakukan oleh staf kantor Desa Mallongilongi, serta makna apa yang ditangkap sehingga mempengaruhi persepsi masyarakat.

### 3. Teori Analisis Proses Interaksi

Teori analisis proses interaksi Bales adalah teori klasik yang dikembangkan untuk menjelaskan pola diskusi kelompok, terutama dalam hal kepemimpinan. Teori yang dicapai adalah proses pembuatan untuk menganalisis komunikasi kelompok. Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa kelompok yang terlibat dalam kegiatan komunikasi yang berkaitan dengan tugas selama satu tahapan,

cenderung "mempertahankan keseimbangan mereka". Hal ini dilakukan dengan cara meluangkan waktu yang lebih lama pada kegiatan sosio-emosional dalam tahapan berikut, dan begitu juga sebaliknya. Semua kelompok harus mencapai keseimbangan, keseimbangan tugas dan kebutuhan pemeliharaan.

Ada tiga tahap dalam model Bales, yakni

a. tahap 1 : Fase orientasi.

Selama fase ini, individu yang baru bergabung dengan suatu kelompok atau baru membentuk kelompok akan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, mencari informasi, dan saling berbagi pemahaman tentang tujuan dan tugas kelompok. Pertanyaan-pertanyaan seperti "Apa rencananya?", "Mengapa kita melibatkan diri?", "Bagaimana kita melaksanakannya?", dan "Bagaimana mencapai hasil optimal?" sering muncul. Pada tahap ini, anggota kelompok mencari konfirmasi dan melakukan orientasi terhadap eksistensi kelompok tersebut.

b. Tahap 2 : Fase evaluasi

Dalam fase evaluasi, anggota kelompok mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan peran mereka dalam tugas-tugas atau pekerjaan kelompok. Pada tahap ini, terjadi ekspresi opini dan perasaan anggota kelompok terkait dengan berbagai isu yang sedang berkembang.

c. Tahap 3 : Fase pengendalian

Anggota kelompok akan berkomunikasi melalui pernyataan, pencarian, dan pemberian petunjuk kepada sesama anggota. Pada titik ini, pendapat positif atau negatif secara substansial akan muncul di antara anggota kelompok. Fase ini mencerminkan munculnya solidaritas kelompok dan menunjukkan minat mereka terhadap kelompok.<sup>20</sup>

Bales menyusun teori mengenai komunikasi kelompok kecil untuk menjelaskan mengenai jenis-jenis pesan yang saling dipertukarkan dalam

<sup>20</sup>Achmad Sudiro, *Perilaku Organisasi*, Cetakan Pertama (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), H. 66,

kelompok, bagaimana pesan-pesan itu membentuk peran dan kepribadian anggota kelompok, serta bagaimana pesan-pesan tersebut mempengaruhi karakter atau sifat kelompok secara keseluruhan.<sup>21</sup>

Analisis proses interaksi yang dikemukakan Bale terdiri dari enam katagori, yaitu:

1. Jika masing-masing anggota kelompok tidak saling memberikan informasi yang memadai, maka akan muncul persoalan komunikasi dalam kelompok tersebut.
2. Jika masing-masing anggota kelompok tidak saling memberikan pendapat, maka kelompok tersebut akan mengalami masalah evaluasi.
3. Jika masing-masing anggota kelompok tidak saling bertanya dan memberikan saran, maka kelompok itu akan mengalami masalah pengawasan.
4. Jika masing-masing anggota kelompok tidak bisa mencapai kesepakatan, maka mereka akan mendapatkan masalah keputusan.
5. Jika tidak terdapat cukup dramatisasi, maka akan muncul masalah ketegangan.
6. Jika masing-masing anggota kelompok tidak ramah dan bersahabat, maka akan terdapat masalah reintegrasi, yang berarti kelompok tersebut tidak mampu membangun kembali suatu "perasaan kita" atau kesatuan (cohesiveness) dalam kelompok tersebut."<sup>22</sup>

## **C. Landasan Konseptual**

### **1. Komunikasi**

#### **a. Pengertian komunikasi**

---

<sup>21</sup>Morissa, *Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa*, Cetakan Ke-2 (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014), H. 335

<sup>22</sup>Morissa, *Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa*, Cetakan Ke-2 (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014), H. 336

Sebagai makhluk sosial tentunya komunikasi adalah hal biasa yang dilakukan. Tujuan dari komunikasi tentunya untuk memastikan bahwa informasi yang ingin disalurkan tersampaikan. Komunikasi adalah interaksi antara satu individu dengan individu lainnya. Pada dasarnya komunikasi adalah pernyataan antara orang yang berisi tentang pikiran dan perasaan dengan menggunakan bahasa yang di dalamnya terdapat pesan, pengirim pesan dan penerima pesan.<sup>23</sup>

Harold D. Laswel mendefinisikan komunikasi “siapa mengatakan apa kepada siapa menggunakan saluran apa dan dengan dampak apa”.<sup>24</sup> Laswel menunjukkan bahwa komunikasi memiliki lima unsur sebagai berikut :

1. Komunikator, yaitu individu atau kelompok yang menyampaikan pesan.
2. Pesan, informasi yang dikirimkan komunikator atau pengirim pesan kepada komunikan atau penerima pesan.
3. Saluran atau media, yaitu cara atau jalur melalui mana pesan dikirimkan dari pengirim kepada penerima pesan.
4. Komunikan, yaitu suatu individu ataupun kelompok yang menerima pesan.
5. Efek atau dampak, yaitu hasil atau reaksi yang dihasilkan dari proses komunikasi. dampak tersebut dapat berupa perubahan seperti perilaku, sikap pada penerima pesan.

Jadi, berdasarkan penjelasan tersebut, Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh komunikator atau pengirim pesan yang ditujukan kepada komunikan atau penerima pesan dengan melalui media/saluran serta dapat menimbulkan efek tertentu.

#### b. Hambatan- hambatan dalam Proses Komunikasi

---

<sup>23</sup>Onong Uchjana Effendy, “*Ilmu komunikasi Teori dan Praktek*”, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009) H. 28

<sup>24</sup>Ahmad Sultra Rustan dan Nurhakki, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, H. 30

Dalam pelaksanaan berkomunikasi baik verbal maupun nonverbal seringkali tidak semua pesan dapat diterima dan dimengerti dengan baik. Hal ini disebabkan oleh adanya factor penghambat komunikasi antara pengirim dan penerima pesan. Beberapa faktor penghambat dalam proses komunikasi adalah:

1. Masalah dalam mengembangkan pesan dikarenakan munculnya keraguan tentang isi pesan, kurang terbiasa dengan situasi yang ada atau dengan orang yang akan menerima. Disamping itu, dimungkin juga adanya. pertentangan emosi. atau kesulitan dalam mengekspresikan ide atau gagasan.
2. Masalah media sebagai alat dalam proses penyampaian pesan.
3. Masalah dalam menerima pesan dapat terdeteksi seperti ipersaingan antara penglihatan dengan pendengaran/suara, suasana yang tidak nyaman, lampu yang mengganggu, konsentrasi yang tidak terpusat.
4. Masalah dalam menafsirkan pesan dipengaruhi oleh perbedaan latar belakang, penafsiran makna, perbedaan reaksi emosional dan lain sebagainya.<sup>25</sup>

c. Komunikasi Efektif

Dalam konteks komunikasi efektif, Habermas mengartikan komunikasi sebagai interaksi yang disampaikan secara simbolis, menggunakan bahasa, dan mengikuti norma-norma. Bahasa yang digunakan harus dapat dimengerti, akurat, jujur, dan tepat. Keberlakuan norma-norma tersebut hanya dapat dipertahankan melalui kesepakatan dan pengakuan bersama bahwa kita terikat olehnya. Proses interaksi komunikasi juga berperan dalam pengembangan kepribadian individu melalui internalisasi peran-peran sosial. Komunikasi yang tidak tepat dapat dikenai sanksi.

---

<sup>25</sup>Zaenal Mukarom. *Teori-Teori Komunikasi*, (Bandung: Jurusan Manajemen Dakwah dan Komunkasi UIN Sunan Djati Bandung, 2020), H. 19

Montgomery mengemukakan bahwa komunikasi efektif tidak hanya berfokus pada kemampuan berbicara atau penyampaian pesan yang efektif, tetapi juga melibatkan keterampilan mendengarkan yang efektif. Dalam model komunikasi konvergen, semua pihak yang terlibat berpartisipasi dalam pertukaran ide untuk mencapai pemahaman bersama, di mana berbicara dan mendengarkan memiliki nilai yang setara. Keterampilan mendengarkan yang efektif dianggap sebagai aspek penting dalam proses ini, seiring dengan prinsip keseimbangan antara berbicara dan mendengarkan, seperti halnya dalam kehidupan pada umumnya. Faktor dan kondisi tertentu memengaruhi kapan seseorang harus berbicara dan kapan harus mendengarkan secara efektif.

Berdasarkan dasar komunikasi yang dipaparkan oleh Berlo dan Rogers serta Shoemaker, faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi dapat diuraikan sebagai berikut:<sup>26</sup>

1. Pertama, peran sumber (source) sangat penting dan mencakup berbagai aspek seperti ketrampilan berkomunikasi, sikap terhadap diri sendiri, sikap terhadap materi, pandangan terhadap rekan komunikasi, pengetahuan tentang rekan komunikasi, media komunikasi, metode pendekatan (perorangan, kelompok, massal), serta informasi dan pengetahuan yang dimiliki oleh semua pihak yang terlibat dalam komunikasi. Selain itu, aspek sosial budaya juga turut berperan.
2. Kedua, unsur isi pesan atau informasi perlu diperhatikan meliputi kode komunikasi, kelengkapan pesan, dan pengaturan atau treatment yang digunakan dalam penyampaian informasi.
3. Ketiga, media atau saluran komunikasi juga memiliki dampak signifikan, dan harus memperhatikan kesesuaian dengan kebutuhan dan kepentingan semua pihak terlibat, cocok dengan metode yang

---

<sup>26</sup>Zaenal Mukarom. *Teori-Teori Komunikasi*, H. 18

digunakan, dapat dikuasai oleh penerima pesan (komunikas), dan faktor lain yang relevan.

d. Bentuk- bentuk Komunikasi

a) Komunikasi intrapersonal

Komunikasi intrapersonal adalah proses komunikasi seseorang dengan dirinya sendiri, berupa pengolahan informasi melalui pancaindra dan syaraf. Dalam konteks ini, seseorang individu menempatkan dirinya sebagai komunikator dan komunikan sekaligus umpan balik yang dihasilkan pun melalui proses internal yang berlangsung terus-menerus. Diantara banyak kegiatan komunikasi intrapersonal diantaranya adalah: berpikir, berdoa, bersyukur, instropeksi diri, berimajinasi, dan sebagainya.

Pengetahuan diri tumbuh secara dinami seiring dengan perubahan yang terjadi dalam kehidupam seseorang. Dalam arti yang mendalam, kita tidak dilahirkan dengan pemahaman tentang siapa diri kita, tetapi perilaku kita dari waktu kewaktu memainkan peran penting dalam bagaimana kita membangun pemahaman terhadap diri pribadi. Djalaluddin Rahmat menjelaskan tentang pengembangan kesadaran diri diperoleh melalui 3 cara, yaitu:

Pertama, cermin diri terjadi ketika kita menjadi subjek dan objek secara bersamaan. Contohnya orang dengan kepercayaan diri yang tinggi biasanya lebih mandiri. Kedua, pribadi sosial ketika individu menggunakan orang lain sebagai kriteria untuk menilai konsep diri kita, itu terjadi ketika kita berinteraksi. Dalam interaksi, reaksi orang lain adalah informasi tentang diri kita, dan menggunakan informasi itu untuk menyimpulkan, menafsirkan, dan mengevaluasi konsep diri kita. Ketiga, perwujudan diri. Dalam perwujudan perubahan diri tidak terjadi secara tiba-tiba atau dipaksakan tetapi terjadi secara bertahap melalui aktivitas kita sehari-hari. Meskipun hidup hidup kita terus mengalami perubahan,

tetapi begitu kita telah membentuk konsep tentang diri kita sendiri, teori akan siapa kita akan menjadi stabil dan sulit diubah secara drastis.<sup>27</sup>

## b) Komunikasi interpersonal

### 1) Pengertian Komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Komunikasi interpersonal biasanya interaksi yang terjadi secara langsung atau tatap muka antara beberapa individu dengan menggunakan bahasa verbal dan nonverbal sebagai media utamanya. Komunikasi interpersonal dianggap efektif dalam mengubah sikap, perilaku, dan pendapat seseorang. Dalam proses komunikasi ini, seorang komunikator dapat mengetahui respon atau tanggapan komunikan saat itu juga.

### 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi Komunikasi interpersonal

Suranto mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi Komunikasi interpersonal diantaranya adalah:<sup>28</sup>

- a. Faktor personal adalah faktor yang muncul dari dalam diri individu. Artinya, respon individu terhadap proses komunikasi tidak terlepas dari situasi yang ada dalam diri individu. Faktor personal dibedakan menjadi 2 yakni biologis dan psikologis.
  - Biologis. Keadaan biologis individu juga mempengaruhi keberhasilan komunikasinya. Seperti Jenis kelamin, kesehatan, dan konsentrasi.
  - Psikologi. Kekuatan psikologis individu yang berupa komponen kognitif dan afektif. Komponen kognitif berupa kapasitas intelektual seseorang yang berperan dalam penafsiran pesan dan

<sup>27</sup>Zaenal Mukarom. *Teori-Teori Komunikasi*, H. 59-60

<sup>28</sup>Suranto, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011) H. 72-74

simbol dalam berkomunikasi. Sedangkan komponen afektif berupa sikap dan emosi seseorang yang juga mempengaruhi komunikasi interpersonal.

- b. Faktor situasi. Setiap individu akan berinteraksi dengan berbagai macam masyarakat. Masyarakat tersebut memiliki ciri khasnya masing-masing yang berbeda satu sama lain, meliputi karakter sosial budaya dan media dalam masyarakat.
- c) Komunikasi kelompok.

Michael mendefinisikan komunikasi kelompok sebagai interaksi yang dilakukan secara langsung atau tatap muka antara tiga orang atau lebih dengan tujuan yang sudah diketahui.<sup>29</sup> Seperti berbagi informasi, menjaga diri, pemecahan masalah, di mana anggotanya dapat mengingat karakteristik anggota-anggota lainnya secara tepat.

Karakteristik komunikasi kelompok, yaitu norma dan peran. Norma adalah kesepakatan atau pemahaman tentang bagaimana individu-individu dalam satu kelompok berperilaku satu sama lainnya. Ada tiga kategori norma yaitu: norma sosial, prosedural, dan norma tugas. Sedangkan peran adalah pola perilaku yang diharapkan dari setiap anggota kelompok. Ada dua fungsi peran dalam kelompok yaitu fungsi tugas dan fungsi pemeliharaan. Karakteristik kelompok kecil yaitu komunikator menunjukkan pesan atau pikiran kepada komunikan, umpan balik berbentuk verbal. Sedangkan, Karakteristik kelompok besar yaitu suatu kelompok disadari atau tidak berpengaruh sangat besar terhadap cara suatu individu dalam bertindak, bersikap, berperilaku, dan pola pikir. komunikasi kelompok biasanya digunakan untuk pertukaran informasi, menambah pengetahuan, memperteguh atau mengubas sikap

---

<sup>29</sup>Fauzul Aziz, *Komunikasi Kelompok di Ma'Had Al- Jami' Ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu*, (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2020) H. 12

dan perilaku, pengembangan kesehatan jiwa, serta meningkatkan kesadaran jiwa.<sup>30</sup>

d) Komunikasi organisasi

Para ahli mendefinisikan komunikasi organisasi yang berbeda-beda. Menurut Everett mendefinisikan komunikasi organisasi yang menekankan pada aspek organisasinya yaitu sistem mapan dari orang-orang yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama dengan melalui jenjang kepangkatan dan divisi kerja.

Sedangkan menurut Wiryarto mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai proses pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi dalam kelompok format dan informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal merupakan komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan ditujukan untuk kepentingan organisasi. Ini mencakup bagaimana bekerja dalam organisasi, produktifitas, dan pekerjaan yang berbeda yang perlu dilakukan dalam organisasi, misalkan: memo, kebijakan, pernyataan, konferensi pers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal merupakan komunikasi yang disetujui secara sosial. Fokusnya bukan pada organisasi, tetapi pada anggotanya secara individual.<sup>31</sup>

e. Indikator Komunikasi

Adapun indikator dari komunikasi sebagai berikut:<sup>32</sup>

1. Kemampuan

Kemampuan yaitu memahami pesan secara cermat sesuai dengan yang dimaksud komunikator. Tujuan komunikasi yaitu saling pengertian dan untuk mencapai tujuan itu maka, seorang komunikator

<sup>30</sup>Zaenal Mukarom. *Teori-Teori Komunikasi*, H. 92-93

<sup>31</sup>Zaenal Mukarom. *Teori-Teori Komunikasi*, H. 149-150

<sup>32</sup>Sutarji, *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*, (Yogyakarta: Dee Publish, 2016) H. 10-11

dan komunikan harus memahami fungsi masing-masing. Komunikator dapat memberikan pesan sedangkan komunikan menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

## 2. Kesenangan

Jika komunikasi yang terjadi dalam situasi yang menyenangkan oleh kedua belah pihak. Dengan suasana nyaman dan santai, maka akan memberikan kesan yang menarik. Tingkat kesenangan dalam berkomunikasi sangat terkait dengan emosi orang-orang yang berinteraksi dengan komunikan.

## 3. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi itu untuk mempengaruhi sikap. Ketika melakukan komunikasi dengan orang lain terjadi perubahan perilaku, dalam hal tersebut dapat dikatakan komunikasi yang efektif, tetapi jika tidak ada perubahan sikap seseorang maka komunikasi tersebut tidak efektif.

## 4. Hubungan makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif yang secara tidak sengaja dapat meningkatkan tingkat hubungan interpersonal. Biasanya, jika orang memiliki persepsi yang sama, kepribadian yang sama, dan cocok satu sama lain, maka hubungan akan terjalin baik dengan sendirinya.

## 5. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi, memiliki perubahan dalam tindakan terhadap komunikan maupun komunikator.

## 2. Pelayanan

### a. Pengertian pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan adalah suatu interaksi yang terjadi baik dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan memiliki dua istilah yaitu melayani dan pelayanan, melayani adalah membantu menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha seseorang untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Aktifitas Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik pusat, daerah, BUMN, maupun BUMD yang berupa barang maupun jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Moenir mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”.<sup>33</sup>

### b. Indikator pelayanan

1. Prosedur pelayanan, yakni distandarisasi untuk pemberi dan penerima layanan juga termasuk pengaduan.
2. Kejelasan, yaitu keberadaan dan kepastian staf yang memberikan pelayanan.

---

<sup>33</sup>Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik* (Umsida Press, 2020) H. 14-15

3. Biaya, yang ditetapkan saat proses pemberian pelayanan. Biaya ditetapkan dengan memperhatikan daya beli masyarakat, jasa yang berlaku, dan oleh instansi yang berwenang dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  4. Ketepatan waktu, yaitu kedisiplinan staf serta waktu pemberian dan penyelesaian terhadap pelayanan.
- c. Jenis Pelayanan

Pengelompokkan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi:<sup>34</sup>

1) Jenis Pelayanan Administratif.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan ini misalnya: sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan lain lainnya.

2) Jenis Pelayanan Barang.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telpon.

3) Jenis Pelayanan Jasa.

---

<sup>34</sup>Vella Vebrianti, "Persepsi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik E-Government Sipenduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru", H. 26

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran.

### 3. Masyarakat

Masyarakat merupakan sekelompok orang yang saling mempengaruhi dalam suatu proses asosiasi yang berkesinambungan karena adanya nilai, norma, prosedur bersama, serta harapan dan keinginan yang merupakan kebutuhan bersama. Berikut beberapa penjelasan masyarakat menurut para ahli adalah sebagai berikut :

Menurut Horton dalam M. Zaini Hasan dkk, mendefinisikan masyarakat adalah sekumpulan manusia yang hidup dalam wilayah tertentu dan relative mandiri, yang hidup bersama-sama dalam waktu yang relatif lama serta memiliki pembagian kerja yang berfungsi khusus dan *interdependent*, serta melakukan aktifitas yang cukup lama dan bertindak dengan cara yang teratur pada kelompok tersebut.

Menurut Maclver dalam Harsojo, mengatakan masyarakat adalah “satu sistem dari cara kerja dan prosedur, dari otoritas dan saling bantu-membantu meliputi kelompok-kelompok dan pembagian sosial lain, sistem dan pengawasan tingkah laku manusia dan kebebasan”.

Menurut Kingsley Davis dalam Soerjono Soekanto, mengatakan masyarakat merupakan “sistem hubungan dalam arti hubungan antara organisasi dan bukan hubungan antar sel-sel”.<sup>35</sup>

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat merupakan sekelompok orang yang tinggal dan mendiami suatu wilayah tertentu, berinteraksi dengan pola tertentu, terikat oleh harapan dan kepentingan bersama serta berlangsung secara terus-menerus dengan identitas yang sama.

Menurut Harbani Pasolong menyatakan semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.<sup>36</sup> Kepuasan masyarakat meliputi kepuasan secara keseluruhan seperti seberapa baik pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, dan seberapa puas masyarakat saat menjalin hubungan dengan instansi. Ukuran kepuasan masyarakat yang mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang relatif singkat, serta aspek pelayanan lainnya.

#### **D. Kerangka Pikir**

Kerangka pemikiran merupakan proses memilih aspek-aspek dalam tinjauan teori yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dibuat dalam bentuk bagan merupakan satu rangkaian konsep dasar secara sistematis menggambarkan variabel dan hubungan antar variabel. Sebagai rangkaian penalaran berdasarkan premis-

---

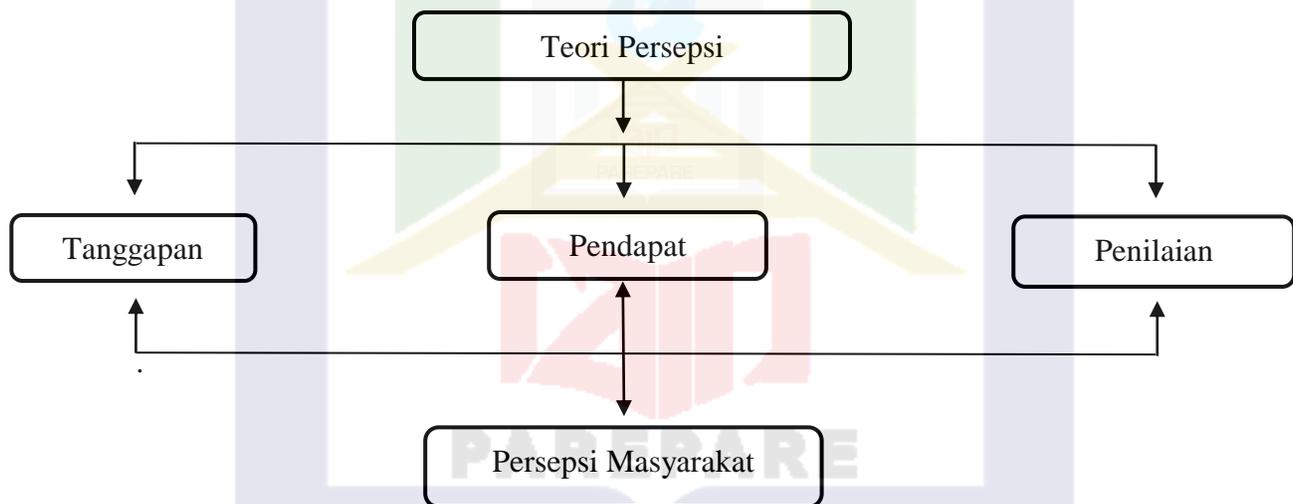
<sup>35</sup>Cahya Nurhayati, “Kontribusi Pemikiran Sunan Gunung Jati Terhadap Perkembangan Kehidupan Sosial Masyarakat Cirebon”. (Skripsi, IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2015) H. 7

<sup>36</sup>Suandi, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur”, Staf Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Sjakhyakirti, (Vol 1 Nomor 2 Edisi Maret 2019) H. 16

premis teori yang relevan hingga menuju simpulan dan berakhir pada hipotesis yang akan diuji secara empiris.<sup>37</sup>

Dalam penelitian ini penulis membuat kerangka pemikiran berdasarkan Proses komunikasi pada teori persepsi. Diantaranya adalah tanggapan atau respon, pendapat, dan penilaian masyarakat terhadap komunikasi pelayanan staf Kantor Desa Mallongilongi.

Sesuai dengan judul penelitian ini yang membahas “Persepsi Masyarakat Terhadap Komunikasi Pelayanan Staf Kantor Desa Mallongilongi” sehingga untuk mempermudah penelitian ini penulis membuat kerangka pikir adapun bagan kerangka pikir sebagai berikut.



**Gambar 2.1** bagan Kerangka Pikir

<sup>37</sup>Firdaus dan Fakhry Zamzam, Aplikasi Metodologi penelitian, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), H. 76

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Adapun hal-hal yang diulas pada bab ini ialah pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan dan penyajian data.

##### **A. Pendekatan & Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang merupakan sebuah metode penelitian yang mana data penelitiannya berupa numerik dan analisis menggunakan statistik.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang kongkrit terkait Persepsi masyarakat terhadap komunikasi pelayanan staf kantor Desa Mallongilongi dengan dasar tersebut penulis menggunakan variabel: persepsi masyarakat dan komunikasi pelayanan staf kantor Desa Mallongilongi.

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan ialah deskriptif kuantitatif. Deskriptif dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) berarti bersifat deskriptif, atau dengan kata lain bersifat menggambarkan apa adanya. Menurut Sugiyono penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan guna mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel ataupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

##### **B. Lokasi & Waktu Penelitian**

###### **1. Lokasi penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis turun langsung ke lokasi penelitian, dimana lokasi penelitian ini di adakan di Desa Mallongilongi, Kecamatan lanrisang, Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan.

## 2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan setelah proposal diseminarkan dan telah memperoleh izin penelitian selama kurang lebih satu bulan lamanya atau sesuai dengan kebutuhan penelitian.

## C. Populasi Dan Sampel

### a. Populasi

Dalam sebuah penelitian, maka diperlukan adanya subjek yang akan menjadi populasinya. Pada penelitian ini, yang menjadi populasinya adalah masyarakat Desa Mallongilongi.

**Table 3.1** Populasi Masyarakat Desa Mallongilongi

<b>DUSUN</b>	<b>POPULASI</b>
Kanari	801 orang
Paladang	917 orang
Ujung	719 orang
<b>TOTAL</b>	<b>2437 Orang</b>

Table : Data Penelitian, tahun 2021

Berdasarkan pada data yang diperoleh dari kantor Desa Mallongilongi, diketahui bahwa penelitian memiliki populasi masyarakat sejumlah 2437 orang, diantaranya 801 masyarakat yang bertempat tinggal di Dusun Kanari, 917 masyarakat yang bertempat tinggal di Dusun Paladang, dan 719 masyarakat yang bertempat tinggal di Dusun Ujung.

### b. Sampel

Sampel merupakan suatu prosedur data yang mana hanya sebagian dari populasi yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri

yang dimaksudkan dari suatu populasi.<sup>38</sup> “sampel ialah bagian dari populasi yang karakteristiknya akan diteliti”

Dalam penelitian ini menggunakan teknik slovin sebagai penarikan sampel, agar peneliti dapat lebih mudah menghitungnya dengan menggunakan rumus dan perhitungan sederhana.

*Rumus Slovin* menentukan sampel ialah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

**n**: ukuran sampel/ jumlah responden

**N** : ukuran populasi

**e**: presesntase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, **e = 0,05**

Maka untuk mengetahui sampel penelitian ini ialah dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{\dots}{1 + \dots (0,05)^2}$$

$$n = \frac{\dots}{1 + \dots (0,0025)^2}$$

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

Maka,

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{2437}{1 + 2437 (0,05)^2}$$

<sup>38</sup>Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS (Kencana: Prenadamedia Group, 2013), H. 30

$$n = \frac{2437}{1 + 2437 (0,0025)^2}$$

$$n = \frac{2437}{7,0925}$$

$$n = 343$$

Sesuai dengan teknik perhitungan sampel maka responden dalam penelitian ini adalah 343 orang

#### D. Teknik Pengumpulan & Penyajian Data

Penelitian ini, penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data yakni angket atau kuesioner, dokumentasi.

##### 1. Angket atau Kuesioner

Angket (*Questionnaire*) merupakan serangkaian pertanyaan tertulis yang ditujukan untuk Masyarakat mengenai masalah-masalah tertentu yang bermaksud untuk mendapatkan ulasan dari masyarakat (responden) tersebut. angket ini akan digunakan untuk mengumpulkan data tentang Persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komunikasi staf kantor Desa Mallongilongi skala pengukuran yang akan digunakan dari angket ialah skala *Likert*.

Mengukur sikap, pendapat, dan juga persepsi seseorang atau sekelompok tentang tanda tertentu disebut dengan skala *Likert*. Pada skala ini memiliki dua bentuk pertanyaan, yaitu : pertanyaan positif dan pertanyaan negative. Pada pertanyaan positif akan diberi skor 4, 3, 2, 1. Sedangkan pada pertanyaan negative akan diberi skor 1, 2, 3, 4. Adapun bentuk dari skala ini terdiri dari *sangat setuju, setuju, ragu-ragu, dan tidak setuju*.<sup>39</sup>

##### 2. Dokumentasi

Pada teknik dokumentasi ini digunakan dalam mendapatkan sejumlah data melalui penyalinan dari sejumlah dokumen atau bukti tertulis seperti keadaan

---

<sup>39</sup>Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, H. 25

populasi, data, dan sebagainya. Penulis pada saat turun ke lapangan akan memperoleh dokumen-dokumen tersebut.

### **E. Definisi Operasional Variabel**

Judul penelitian ini yakni Persepsi masyarakat terhadap komunikasi pelayanan staf kantor desa Mallongilongi. Pelayanan komunikasi staf sangat berperan penting dipenelitian ini karena akan menjadi tolak ukur dalam persepsi masyarakat.

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami judul yang dimaksud. Maka diperlukan adanya penyajian konseptual untuk mengetahui bagaimana konsep dasar dan batasan dalam penelitian ini. Adapun definisi operasional ialah pernyataan dan teknik tentang penekanan penelitian. Berikut definisi setiap operasionalnya:

- Persepsi, pada penelitian ini terkait penafsiran, tanggapan, dan menginterpretasikan tentang kebaikan dan keburukan terkait pesan yang diterimanya.
- Masyarakat, menjelaskan sejumlah atau sekelompok orang yang cukup banyak tinggal disuatu wilayah yang sama dan berinteraksi antar satu dengan yang lainnya.
- Pelayanan, menjelaskan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung, seseorang untuk melayani kebutuhan orang dan menyediakan kepuasan.
- Komunikasi, pada penelitian ini sangat penting. Karena tidak akan berjalan sebuah pelayanan staf apabila tidak ada interaksi komunikasi yang berlangsung didalamnya.
- Staf, pada penelitian ini menjelaskan individu atau sekelompok orang yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayan terhadap masyarakat. Staf kantor desa biasanya terdiri atas beberapa posisi seperti kepala desa, sekretaris desa, bendahara desa, dan staf administrasi.

## F. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah alat yang dipakai untuk mengumpulkan data melalui pedoman tertulis tentang pengamatan dan wawancara, dan daftar pertanyaan (angket) yang disiapkan untuk memperoleh informasi dari responden.<sup>40</sup> Angket yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai persepsi kepuasan masyarakat dan pelayanan komunikasi staf pada pelayanan administrasi. skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert.

Mengukur sikap, pendapat, dan juga persepsi seseorang atau sekelompok tentang tanda tertentu disebut dengan skala *Likert*. Pada skala ini memiliki dua bentuk pertanyaan, yaitu : pertanyaan positif dan pertanyaan negative. Pada pertanyaan positif akan diberi skor 4, 3, 2, 1. Sedangkan pada pertanyaan negative akan diberi skor 1, 2, 3, 4. Adapun bentuk dari skala ini terdiri dari *sangat setuju, setuju, ragu-ragu, dan tidak setuju*.<sup>41</sup>

Berikut instrument penelitian yang digunakan oleh peneliti beserta jumlah skor setiap jawaban sebagai berikut:

**Tabel 3.2** Persepsi masyarakat:

No.	Pertanyaan	Pilihan jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Staf kantor Desa Mallongilongi melayani dengan cepat dan tepat kepada Masyarakat				
2.	Staf kantor Desa Mallongilongi selalu bersikap ramah pada saat memberi pelayanan dan menjawab pertanyaan Masyarakat				

<sup>40</sup>Ronny Kountur, *Metode untuk penulisan skripsi & Tesis*, (Jakarta: CV. Taruna Grafika, 2003), Cet Ke-1, H. 113

<sup>41</sup>Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, H. 25

3.	Staf kantor Desa Mallongilongi menggunakan bahasa yang sopan saat memberi pelayanan kepada masyarakat				
4.	Staf kantor Desa Mallongilongi memiliki sarana sehingga mempermudah pelayanan terhadap Masyarakat				
5.	Staf kantor Desa Mallongilongi mendengarkan keluhan/aduan masyarakat dengan baik				
6.	Staf kantor Desa Mallongilongi berpenampilan rapi serta dilengkapi tanda pengenal				

**Tabel 3.3** Komunikasi Pelayanan

No.	Pertanyaan	Pilihan jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Staf kantor Desa Mallongilongi menyediakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan tahapan/langkah yang berlaku				
2.	Staf kantor Desa Mallongilongi tidak meminta biaya administrasi saat pelayanan.				
3.	Staf kantor Desa Mallongilongi memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga memudahkan masyarakat.				
4..	Staf kantor Desa Mallongilongi telah mampu menyelesaikan tugas pelayanan dengan relatif singkat				
5.	Staf kantor Desa Mallongilongi Berada di kantor pada waktu				

	jam kerja				
6.	Staf kantor Desa Mallongilongi mampu membangun hubungan baik dengan masyarakat				

**Keterangan dan skor**

**SS** : Sangat Setuju (4)

**S** : Setuju (3)

**TS** : Tidak Setuju (2)

**STS** : Sangat Tidak Setuju (1)

**G. Teknik Analisis Data**

Adapun teknik analisis data yang penulis gunakan ialah analisis *deskriptif kuantitatif* yang berupa table distribusif frekuensi dan mean untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan komunikasi staf kantor Desa Mallongilongi kepada masyarakat berdasarkan data yang diperoleh. Untuk mengetahui presentase nilai rata-rata rumus yang digunakan sebagai berikut:

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

Keterangan:

**P** : angket presentase

**F** : frekuensi yang dicari presentasinya

**n** : banyaknya sampel

Dalam menganalisis data tersebut, penulis menggunakan teknik analisis data deduktif yakni suatu cara penulisan yang didasarkan pada penganalisaan dari kesimpulan yang sifatnya umum kemudian diuraikan kepada hal-hal yang bersifat khusus.

## H. Prasyarat

### 1. Uji validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang mana menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Suatu instrument valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebab suatu instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari suatu variabel yang diteliti secara tepat. Adapun tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.<sup>42</sup>

### 2. Uji reabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi jawaban responden terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan struktur pertanyaan, ukuran variabel dan disusun dalam format kuesioner. Oleh karena itu, suatu gagasan dikatakan tidak reliabel jika dua atau lebih peneliti dalam subjek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti yang sama pada waktu yang berbeda menghasilkan data yang sama. Data atau merupakan kumpulan data jika dibagi sedemikian rupa sehingga menjadi dua dan tidak menampilkan data yang berbeda.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup>Rostina sundayana, *statistika penelitian pendidikan*, (bandung: alfabeta, 2016), H. 59-60

<sup>43</sup>Sugiyono, *metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*, H. 362

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

Populasi dalam penelitian ini ialah masyarakat Desa Mallongilongi, Kecamatan Lanrisang, Kabupaten Pinrang. Adapun metode yang digunakan oleh peneliti yakni dengan membagikan angket atau kuesioner kepada masyarakat Desa Mallongilongi.

##### 1. Pengujian Instrumen Penelitian

###### a. Uji Validitas

Validitas merupakan sesuatu yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan sebuah instrumen. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas dapat dilihat dengan dua cara sebagai berikut:

###### 1) Perbandingan nilai r hitung dengan nilai r tabel

Jika nilai r hitung  $>$  r tabel maka valid

Jika nilai r hitung  $<$  r tabel maka tidak valid

###### 2) Melihat nilai signifikansi (Sig.)

Jika nilai signifikansi  $<$  0,05 maka valid

Jika nilai signifikansi  $>$  0,05 maka tidak valid

Tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05),  $df = N - 2$  (343 - 2 = 341)

Nilai r tabel pada 341 = 0,105

**Tabel 4.1** Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

#### Correlations

		Persepsi	
Persepsi	Pearson Correlation	,983**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	343	343

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 4.2 Hasil Uji Kevalidan Setiap Instrumen Penelitian****Corrected Item-Total Correlation**

	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	Keterangan
ITEM1	,689	0,105	Valid
ITEM2	,849	0,105	Valid
ITEM3	,820	0,105	Valid
ITEM4	,717	0,105	Valid
ITEM5	,822	0,105	Valid
ITEM6	,811	0,105	Valid
ITEM7	,852	0,105	Valid
ITEM8	,761	0,105	Valid
ITEM9	,812	0,105	Valid
ITEM10	,810	0,105	Valid
ITEM11	,770	0,105	Valid
ITEM12	,668	0,105	Valid

Berdasarkan tabel uji validitas menunjukkan hasil pernyataan tiap item pada persepsi masyarakat Desa Mallongilongi dalam mengutarakan pendapat mereka ditinjau dari pengolahan pendapat masyarakat diperoleh r hitung (0,983) > r tabel (0,105) dengan nilai signifikansi (0,000) < 0,05. Maka dapat dikatakan data dari pernyataan dari masyarakat Desa Mallongilongi memperoleh r hitung (983) > r tabel (0,105) dengan signifikansi (0,000) < 0,05 maka dikatakan valid.

b. Uji Realibilitas

Realibilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji realibilitas adalah :  
Jika  $\alpha > r$  tabel maka dikatakan konsisten (reliabel)

Jika  $\alpha < r$  tabel maka dikatakan tidak konsisten (tidak reliabel).

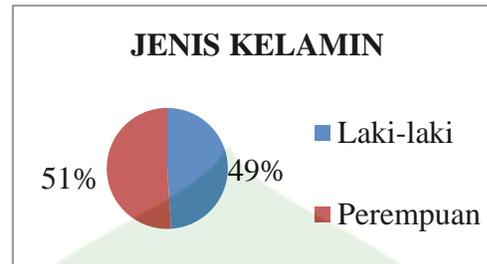
**Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.938	12

Berdasarkan table uji reabilitas pada persepsi masyarakat terkait komunikasi pelayanan staf kantor Desa Mallongilongi mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* dari 12 item pernyataan adalah 0.938. maka  $\alpha$  (0.938) >  $r$  tabel (0,155) maka item pernyataan pada persepsi masyarakat terhadap komunikasi pelayanan staf kantor Desa Mallongilongi dapat dikatakan konsisten (reliabel). Nilai dari *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa tingkat konsistensi dari instrumen penelitian yang digunakan sebesar 93,87%, artinya apabila kuesioner dalam penelitian ini digunakan berulang-ulang pada populasi maka akan memberikan nilai konsistensi yang tinggi untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap komunikasi pelayanan staf kantor Desa Mallongilongi. Jadi, pernyataan dari persepsi masyarakat terkait komunikasi pelayanan staf kantor Desa Mallongilongi dikatakan reliabel atau konsisten.

## 2. Karakteristik Responden.

Penelitian ini memiliki 343 responden, yang menjadi sampel ialah masyarakat Desa Mallongilongi, Kecamatan Lanrisang, Kabupaten Pinrang. Sebelum menganalisis jawaban responden, maka terlebih dahulu peneliti mengemukakan karakteristik masyarakat Desa Mallongilongi.

**Tabel 4.4***Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin***Diagram 1**

Berdasarkan data diatas, menunjukkan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 49% (169 orang). Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 51% (174 orang). Adapun jumlah keseluruhan responden ialah 343 orang. Hal ini membuktikan bahwasanya jenis kelamin perempuan menjadi responden terbanyak dalam penelitian ini.

## **B. Hasil Penelitian**

Persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimulus indrawi (sensory stimulus) persepsi adalah proses pemahaman atau pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus.

Oleh karena itu dapat kita ketahui proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera disebut dengan proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya disebut proses persepsi. Persepsi sangat mempengaruhi pernyataan masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap komunikasi pelayanan staf kantor Desa Mallongilongi

Terdapat 3 (tiga) indikator dari persepsi, yaitu tanggapan (*respon*), pendapat, dan penilaian. Persepsi adalah penyerapan terhadap rangsang atau

objek dari luar individu dan rangsangan eksternal yang telah diterima oleh panca indera kemudian dinilai oleh individu. Orang menilai rangsangan sebagai suatu yang sulit dan membosankan. Tetapi yang lain menilai rangsangan yang sama tersebut sebagai suatu yang baik dan menyenangkan.

Berdasarkan temuan hasil penelitian dan pengujian nilai akumulatif, didapatkan bahwa persepsi masyarakat terkait pelayanan komunikasi staf kantor Desa Mallongilongi dengan total coding sheet tentang Persepsi masyarakat terkait pelayanan komunikasi staf kantor Desa Mallongilongi yakni 6.531 dari 343 jumlah responden yang merupakan masyarakat Desa Mallongilongi yang berpartisipasi dalam melancarkan penelitian ini dengan mengisi kuesioner/ angket yang peneliti berikan kepada responden yang berarti masuk kedalam kategori tinggi dengan skor 6.176 – 8234.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa mayoritas menyatakan bahwa staf kantor desa telah mampu melayani dengan cepat dan tepat, artinya staf kantor Desa Mallongilongi telah berhasil melaksanakan tugasnya dengan baik. Hasil penelitian juga menemukan bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah bersikap ramah saat memberi pelayanan kepada masyarakat artinya masyarakat telah merasa senang berada dikantor desa saat menerima pelayanan dari masyarakat hal ini terlihat berdasarkan jawaban responden yang mayoritas atau hampir seluruh responden menjawab sangat setuju dan setuju yakni 339 orang dari jumlah 343 total responden. Selanjutnya masyarakat merasa senang karena staf kantor Desa Mallongilongi selalu menggunakan bahasa yang sopan saat memberi pelayanan kepada masyarakat hal ini berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju yakni 99%.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah menyediakan sarana yang memudahkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa mudah saat menerima pelayanan staf Desa Mallongilongi artinya staf telah mampu memberikan rasa nyaman pada saat

proses pelayanan. Masyarakat telah menerima tanggapan yang baik dari staf kantor Desa Mallongilongi mengenai aduan serta keluhannya. Selanjutnya staf kantor Desa Mallongilongi telah berpenampilan rapi disertai tanda pengenal sehingga masyarakat dengan mudah mengetahui nama serta tugas dari kantor Desa Mallongilongi. Dari pernyataan masyarakat mengenai staf kantor Desa Mallongilongi selalu berada di kantor desa pada waktu jam kerja, cukup banyak responden yang menyatakan tidak setuju yakni 40 orang tetapi mayoritas pernyataan masyarakat sangat setuju dan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi selalu berada di kantor pada waktu jam kerja.

Terdapat indikator komunikasi pelayanan yakni prosedur/tahapan, kejelasan, biaya dan ketepatan waktu. Temuan hasil bahwa persepsi masyarakat terkait Komunikasi staf Kantor Desa Mallongilongi dalam pelayanan kepada masyarakat, masuk dalam kategori tinggi dilihat dari pengujian nilai akumulatif dengan total coding sheet tentang pelayanan komunikasi yakni 6.529 dari 343 jumlah responden yang merupakan masyarakat Desa Mallongilongi yang berpartisipasi dalam pengisian angket yang peneliti berikan kepada masyarakat dan mendapatkan skor 6.176 – 8.234.

Berdasarkan hasil temuan peneliti dimana mayoritas masyarakat memberikan pernyataan positif dari pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh peneliti yang menunjukkan bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah menyediakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan tahapan/langkah yang berlaku yakni 99% yang memberikan respon positif, Selanjutnya 98% masyarakat juga menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi tidak pernah meminta biaya administrasi saat pelayanan, dan terkait tentang bahasa yang digunakan dimana mayoritas masyarakat yakni 97% memberikan pernyataan positif bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga

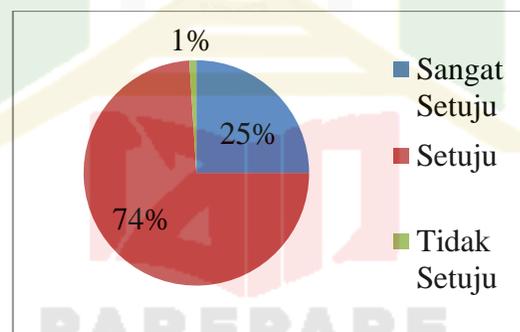
memudahkan masyarakat sehingga memungkinkan tidak adanya kesalahpahaman antara staf dan masyarakat.

Berikutnya terkait dengan penyelesaian tugas yang relatif singkat memperoleh nilai yakni 87% bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah mampu menyelesaikan tugas pelayanan dengan relatif singkat cukup banyak masyarakat yakni 41 responden atau 13% yang tidak setuju bahwa staf selalu berada di kantor pada waktu jam kerja, selanjutnya staf kantor Desa Mallongilongi mampu membangun hubungan baik dengan masyarakat berdasarkan hasil temuan bahwa 99% atau mayoritas masyarakat memberikan pernyataan sangat setuju dan setuju dan hampir tidak ada atau hanya 1% yang memberikan pernyataan tidak setuju.

### C. Pembahasan

**Diagram 4.2**

Jawaban Responden terkait Sesuai dengan tahapan yang berlaku



Berdasarkan diagram 4.2 dapat dilihat bahwa masyarakat Desa Mallongilongi mayoritas responden yaitu 254 orang (74%) yang menyatakan setuju bahwa Staf kantor Desa Mallongilongi telah menyediakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan tahapan/langkah yang berlaku, selanjutnya juga terdapat sebanyak 86 orang (25%) yang menyatakan sangat setuju bahwa Staf kantor Desa Mallongilongi telah menyediakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan tahapan/langkah yang berlaku, sementara itu terdapat sebanyak 3 orang (1%) yang menyatakan tidak setuju bahwa Staf

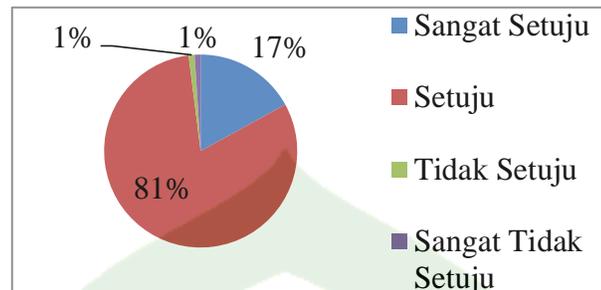
kantor Desa Mallongilongi telah menyediakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan tahapan/langkah yang berlaku, serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa Staf kantor Desa Mallongilongi telah menyediakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan tahapan/langkah yang berlaku

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa pada umumnya mayoritas responden setuju bahwa Staf kantor Desa Mallongilongi telah menyediakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan tahapan/langkah yang berlaku yakni sebanyak 340 orang dan sebanyak 3 orang yang menyatakan tidak setuju bahwa Staf kantor Desa Mallongilongi telah menyediakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan tahapan/langkah yang berlaku.

Teori interaksi simbolik dalam komunikasi staf dalam memberikan pelayanan terkait kesesuai dengan tahapan yang berlaku menekankan pentingnya pemahaman yang sama tentang simbol, tanda, dan tata cara yang digunakan dalam komunikasi antara staf dan masyarakat. Dalam hal ini, prosedur yang ditetapkan sangat penting agar staf dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan standar instansi pemerintahan. Tanpa prosedur yang jelas, staf dapat memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

**Diagram 4.3**

Jawaban Responden Terkait Biaya administrasi saat palayanan.



Berdasarkan diagram 4.3 dapat dilihat bahwa masyarakat Desa Mallongilongi mayoritas responden yaitu 277 orang (80%) yang menyatakan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi tidak pernah meminta biaya administrasi saat palayanan, selanjutnya juga terdapat sebanyak 61 orang (17%) yang menyatakan sangat setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi tidak pernah meminta biaya administrasi saat palayanan, sementara itu terdapat sebanyak 4 orang (2%) yang menyatakan tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi tidak pernah meminta biaya administrasi saat palayanan, serta hampir tidak ada atau hanya 1 yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi tidak pernah meminta biaya administrasi saat palayanan.

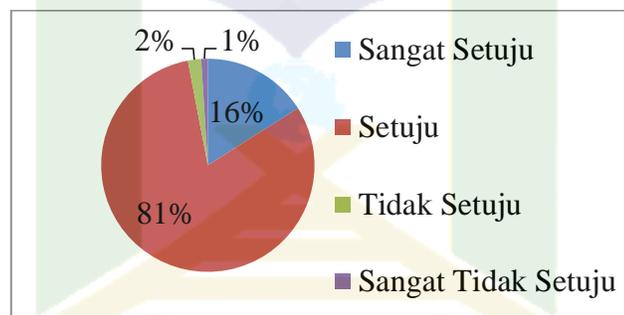
Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan tersebut bahwa staf kantor Desa Mallongilongi tidak pernah meminta biaya administrasi saat palayanan. Hal tersebut dapat terlihat dari jumlah responden yaitu 343 orang, terdapat 338 orang yang menyatakan staf kantor Desa Mallongilongi tidak pernah meminta biaya administrasi saat palayanan. Mereka ini merupakan responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi tidak pernah meminta biaya administrasi saat palayanan.

Teori interaksi simbolik dalam komunikasi staf terkait biaya administrasi menekankan pentingnya komunikasi yang efektif antara staf dan manajemen dalam mengelola biaya administrasi. Dalam hal ini, staf harus memahami

simbol, tanda, dan tatacara yang digunakan dalam komunikasi tentang biaya administrasi, seperti pengeluaran, penghematan, dan target biaya. Ini akan memungkinkan staf untuk lebih efektif dalam mengelola biaya. Tanpa komunikasi yang efektif, staf mungkin tidak tahu bagaimana mengelola biaya dengan benar, yang dapat menyebabkan pengeluaran yang tidak perlu atau target yang tidak tercapai.

**Diagram 4.4**

Jawaban Responden terkait Staf memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga memudahkan Masyarakat



Berdasarkan diagram 4.4 dapat dilihat bahwa masyarakat Desa Mallongilongi menunjukkan responden sebanyak 277 orang (81%) yang menyatakan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga memudahkan masyarakat, selanjutnya juga terdapat sebanyak 55 orang (16%) yang menyatakan sangat setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga memudahkan masyarakat, sementara itu terdapat sebanyak 10 orang (2%) yang menyatakan tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga memudahkan masyarakat, serta hampir tidak ada atau hanya 1 orang (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah

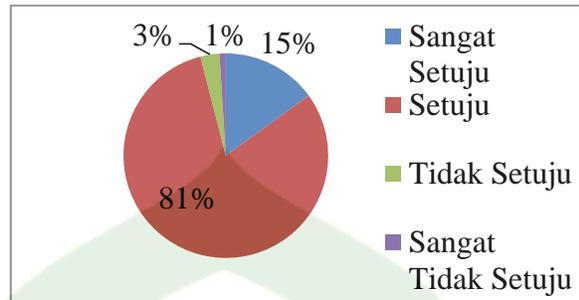
memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga memudahkan masyarakat.

Berdasarkan diagram tersebut dapat dilihat sebanyak 343 responden mayoritas menyatakan staf kantor Desa Mallongilongi telah memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga memudahkan masyarakat. Dimana lebih dari setengah responden yakni sebanyak 332 orang yang menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga memudahkan masyarakat dan hanya 11 responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan staf kantor Desa Mallongilongi telah memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga memudahkan masyarakat.

Teori interaksi simbolik dalam komunikasi staf yang menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat menekankan pentingnya komunikasi yang efektif antara staf dan masyarakat. Dalam hal ini, staf harus dapat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat seperti menggunakan bahasa sehari-hari atau bahasa daerah, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh staf. Ini akan memungkinkan staf untuk lebih efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memahami kebutuhan mereka. Tanpa komunikasi yang efektif, staf mungkin tidak dapat menyampaikan informasi yang tepat kepada masyarakat, yang dapat menyebabkan kebingungan atau kesalahpahaman.

**Diagram 4.5**

Jawaban Responden Terkait Mampu menyelesaikan tugas dengan relatif singkat



Berdasarkan Diagram 4.5 dapat dilihat bahwa masyarakat Desa Mallongilongi lebih dari setengah responden yaitu 277 orang (81%) yang menyatakan setuju bahwa Staf kantor Desa Mallongilongi telah mampu menyelesaikan tugas pelayanan dengan relatif singkat, selanjutnya juga terdapat sebanyak 53 orang (15%) yang menyatakan sangat setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah mampu menyelesaikan tugas pelayanan dengan relatif singkat, selanjutnya juga terdapat sebanyak 12 orang (3%) yang menyatakan tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah mampu menyelesaikan tugas pelayanan dengan relatif singkat, sementara itu juga terdapat 1 orang (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah mampu menyelesaikan tugas pelayanan dengan relatif singkat.

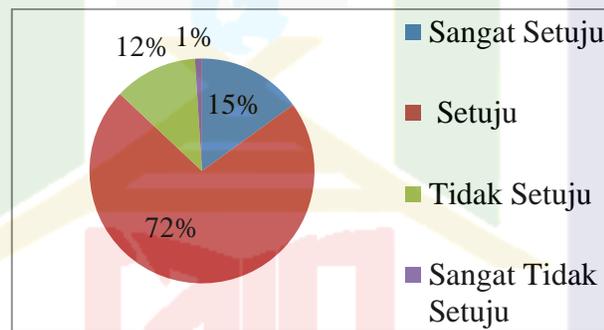
Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa pada umumnya responden menyatakan bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah mampu menyelesaikan tugas pelayanan dengan relatif singkat dari jumlah total responden sebanyak 343 orang, hanya 13 orang yang menyatakan bahwa staf kantor Desa Mallongilongi belum mampu melayani dengan cepat dan tepat.

Teori interaksi simbolik dalam komunikasi staf yang mampu menyelesaikan tugas dengan relatif singkat dalam pelayanan masyarakat

menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dan simbol-simbol yang digunakan dalam proses pelayanan. Dalam hal ini, staf harus memahami simbol, tanda, dan tatacara yang digunakan dalam pelayanan sehingga dapat menyelesaikan tugas-tugas pelayanan dengan cepat dan efisien. Selain itu, staf harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat yang akan dilayani, sehingga dapat memahami kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Tanpa komunikasi yang efektif dan pemahaman yang baik tentang simbol-simbol yang digunakan dalam proses pelayanan, staf mungkin tidak mampu menyelesaikan tugas-tugas pelayanan dengan cepat dan efisien, yang dapat menyebabkan kekecewaan masyarakat.

**Diagram 4.6**

Jawaban Responden terkait Berada di kantor pada waktu jam kerja



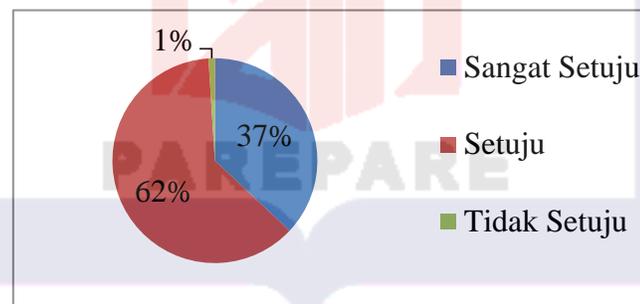
Berdasarkan Diagram 4.6 dapat dilihat bahwa masyarakat Desa Mallongilongi menunjukkan responden yaitu 249 orang (72%) yang menyatakan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi selalu berada di kantor pada waktu jam kerja, selanjutnya juga terdapat sebanyak 53 orang (15%) yang menyatakan sangat setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi selalu berada di kantor pada waktu jam kerja, sementara itu terdapat sebanyak 40 orang (12%) yang menyatakan tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi selalu berada di kantor pada waktu jam kerja, dan 1 orang (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi selalu berada di kantor pada waktu jam kerja.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa staf kantor Desa Mallongilongi selalu berada di kantor pada waktu jam kerja. Hal tersebut berdasarkan mayoritas responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi selalu berada di kantor pada waktu jam kerja yakni dengan total 302, walaupun sejumlah 41 responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi selalu berada di kantor pada waktu jam kerja.

Teori interaksi simbolik dalam komunikasi staf yang berada di kantor pada jam kerja menekankan pentingnya komunikasi yang efektif antara staf dan rekan kerja. Dalam hal ini, staf harus dapat berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja untuk mencapai tujuan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Selain itu, staf harus memahami simbol-simbol yang digunakan dalam komunikasi di kantor, seperti tatacara pemberian tugas, prioritas, dan batas waktu.

**Diagram 4.7**

Jawaban Responden Terkait Membangun hubungan baik



Berdasarkan Diagram 4.7 dapat dilihat bahwa masyarakat Desa Mallongilongi menunjukkan bahwa responden yaitu 213 orang (62%) yang menyatakan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah mampu membangun hubungan baik dengan masyarakat, selanjutnya juga terdapat sebanyak 127 orang (37%) yang menyatakan sangat setuju bahwa staf kantor

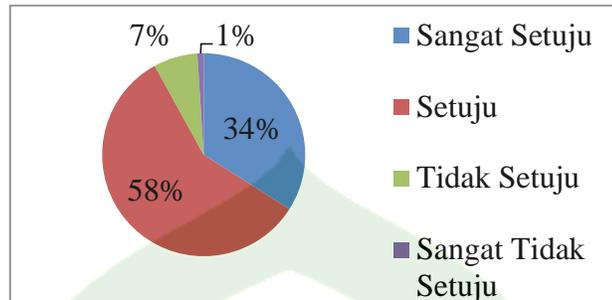
Desa Mallongilongi telah mampu membangun hubungan baik dengan masyarakat, sementara itu terdapat sebanyak 3 orang (1%) yang menyatakan tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah mampu membangun hubungan baik dengan masyarakat, serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah mampu membangun hubungan baik dengan masyarakat.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa pada umumnya secara keseluruhan mayoritas masyarakat menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah mampu membangun hubungan baik dengan masyarakat sebanyak 340 orang dari total 343 responden.

Teori interaksi simbolik dalam komunikasi staf yang mampu membangun hubungan baik dengan masyarakat menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dan pemahaman yang sama tentang simbol, tanda, dan tatacara yang digunakan dalam komunikasi antara staf dan masyarakat. Dalam hal ini, staf harus dapat berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat dan memahami kebutuhan dan harapan mereka. Selain itu, staf harus dapat menggunakan simbol-simbol yang tepat dalam komunikasi dengan masyarakat, seperti menunjukkan empati dan kesediaan untuk membantu. Ini akan membantu membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Tanpa komunikasi yang efektif dan pemahaman yang sama tentang simbol-simbol yang digunakan dalam komunikasi, staf mungkin kesulitan dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, yang dapat menyebabkan kekecewaan dan keluhan dari masyarakat.

**Diagram 4.8**

Jawaban Responden Terkait Melayani Dengan Cepat dan Tepat

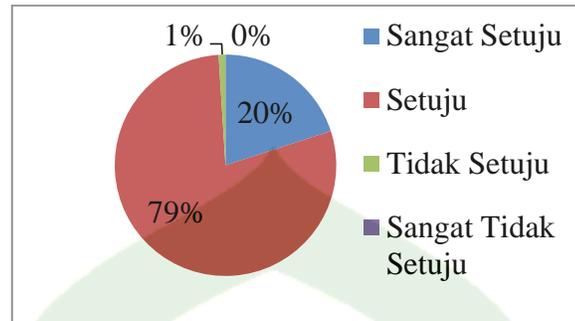


Berdasarkan Diagram 4.8 dapat dilihat bahwa masyarakat Desa Mallongilongi lebih dari setengah responden yaitu 198 orang (58%) yang menyatakan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi melayani dengan cepat dan tepat, selanjutnya juga terdapat sebanyak 116 orang (34%) yang menyatakan sangat setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi melayani dengan cepat dan tepat, selanjutnya juga terdapat sebanyak 27 orang (7%) yang menyatakan tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi melayani dengan cepat dan tepat, sementara itu juga terdapat 2 orang (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi melayani dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa pada umumnya responden menyatakan bahwa staf kantor Desa Mallongilongi mampu melayani dengan cepat dan tepat dari jumlah total responden sebanyak 343 orang, hanya 29 orang yang menyatakan bahwa staf kantor Desa Mallongilongi belum mampu melayani dengan cepat dan tepat.

**Diagram 4,9**

Jawaban Responden Terkait Bersikap ramah saat memberi pelayanan

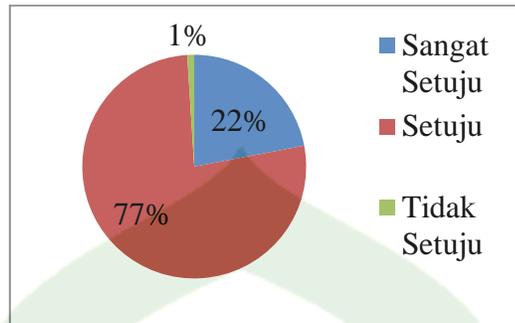


Berdasarkan Diagram 4.9 dapat dilihat bahwa masyarakat Desa Mallongilongi mayoritas responden yaitu 272 orang (79%) yang menyatakan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah bersikap ramah saat memberi pelayanan kepada masyarakat, selanjutnya juga terdapat sebanyak 67 orang (20%) yang menyatakan sangat setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah bersikap ramah saat memberi pelayanan kepada masyarakat, sementara itu terdapat sebanyak 4 orang (1%) yang menyatakan tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi bersikap ramah saat memberi pelayanan kepada masyarakat, serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi bersikap ramah saat memberi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa pada umumnya responden setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi bersikap ramah saat memberi pelayanan kepada masyarakat yakni sebanyak 339 orang yang menyatakan bahwa staf kantor Desa Mallongilongi bersikap ramah saat memberi pelayanan kepada masyarakat.

**Diagram 4.10**

Jawaban Responden Terkait Bahasa yang sopan saat memberi pelayanan

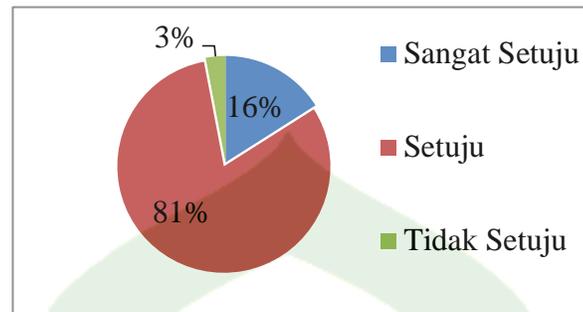


Berdasarkan Diagram 4.10 dapat dilihat bahwa masyarakat Desa Mallongilongi mayoritas responden yaitu 265 orang (77%) yang menyatakan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah menggunakan bahasa yang sopan saat memberi pelayanan kepada masyarakat, selanjutnya juga terdapat sebanyak 75 orang (22%) yang menyatakan sangat setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah menggunakan bahasa yang sopan saat memberi pelayanan kepada masyarakat, sementara itu terdapat sebanyak 3 orang (1%) yang menyatakan tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah menggunakan bahasa yang sopan saat memberi pelayanan kepada masyarakat, serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah menggunakan bahasa yang sopan saat memberi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa pada umumnya mayoritas responden setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi bersikap ramah saat memberi pelayanan kepada masyarakat yakni sebanyak 265 orang (77%) dan sebanyak 75 orang (22%) yang menyatakan sangat setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah menggunakan bahasa yang sopan saat memberi pelayanan kepada masyarakat.

**Diagram 4.11**

Jawaban Responden terkait memiliki sarana sehingga mempermudah pelayanan

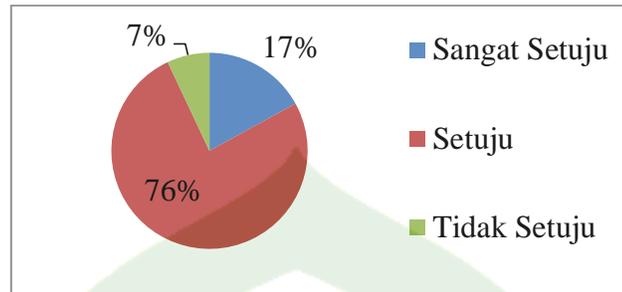


Berdasarkan Diagram 4.11 dapat dilihat bahwa masyarakat Desa Mallongilongi mayoritas responden yaitu 276 orang (81%) yang menyatakan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah memiliki sarana sehingga mempermudah pelayanan bagi masyarakat, selanjutnya juga terdapat sebanyak 56 orang (16%) yang menyatakan sangat setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah memiliki sarana sehingga mempermudah pelayanan bagi masyarakat, sementara itu terdapat sebanyak 11 orang (3%) yang menyatakan tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah memiliki sarana sehingga mempermudah pelayanan bagi masyarakat, serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah memiliki sarana sehingga mempermudah pelayanan bagi masyarakat.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan tersebut bahwa masyarakat mayoritas setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi memiliki sarana yang mempermudah pelayanan bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat berdasarkan jumlah responden sangat setuju dan setuju yakni sebanyak 332 orang dari total responden sebanyak 343 orang.

**Diagram 4.12**

Jawaban Responden terkait Tanggapan yang baik

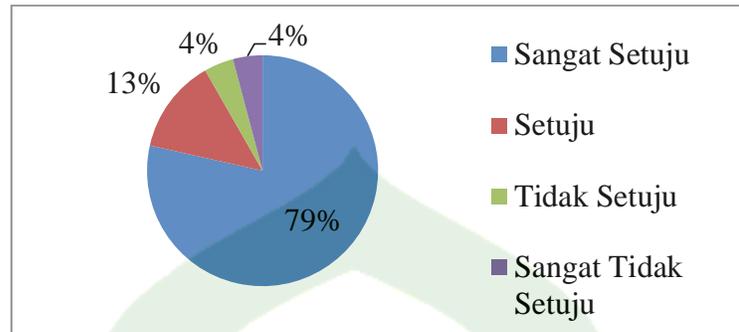


Berdasarkan Diagram 4.12 dapat dilihat bahwa masyarakat Desa Mallongilongi menunjukkan responden sebanyak 262 orang (76%) yang menyatakan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah memberi tanggapan yang baik mengenai aduan serta keluhan masyarakat, selanjutnya juga terdapat sebanyak 57 orang (17%) yang menyatakan sangat setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah memberi tanggapan yang baik mengenai aduan serta keluhan masyarakat, sementara itu penelitian ini juga menunjukkan dimana terdapat sebanyak 24 orang (7%) yang menyatakan tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah memberi tanggapan yang baik mengenai aduan serta keluhan masyarakat, serta tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa staf kantor Desa telah memberi tanggapan yang baik mengenai aduan serta keluhan masyarakat

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa pada umumnya mayoritas responden menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah memberi tanggapan yang baik mengenai aduan serta keluhan masyarakat yakni sebanyak 319 orang dan juga terdapat sebanyak 24 orang yang menyatakan tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah memberi tanggapan yang baik mengenai aduan serta keluhan masyarakat.

**Diagram 4.13**

Jawaban Responden Terkait Berpenampilan rapi



Berdasarkan Diagram 4.13 dapat dilihat bahwa masyarakat Desa Mallongilongi menunjukkan responden sebanyak 273 orang (79%) yang menyatakan setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah berpenampilan rapi serta dilengkapi tanda pengenal, selanjutnya juga terdapat sebanyak 65 orang (19%) yang menyatakan sangat setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah berpenampilan rapi serta dilengkapi tanda pengenal, sementara itu penelitian ini juga menunjukkan dimana terdapat sebanyak 4 orang (1%) yang menyatakan tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah berpenampilan rapi serta dilengkapi tanda pengenal, serta tidak ada atau hanya 1 orang (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa staf kantor Desa telah berpenampilan rapi serta dilengkapi tanda pengenal.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa pada umumnya mayoritas responden setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah berpenampilan rapi serta dilengkapi tanda pengenal yakni sebanyak 338 orang dan sebanyak 5 orang yang menyatakan tidak setuju bahwa staf kantor Desa Mallongilongi telah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey penelitian dan pembahasan tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Komunikasi Pelayanan Staf Kantor Desa Mallongilongi, dapat diambil kesimpulan yakni :

1. Dari hasil temuan yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi pelayanan staf Kantor Desa Mallongilongi dalam masyarakat masuk dalam kategori tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh hasil pengujian nilai akumulatif yang menunjukkan skor yang cukup tinggi pada semua indikator pelayanan komunikasi yang diuji yakni 6.176 – 8.234, seperti prosedur/ tahapan mayoritas memberikan respon positif yakni 99%, terkait biaya responden juga memberikan respon baik yakni 98%, selanjutnya penggunaan bahasa yakni 97% respon baik dari masyarakat, berikutnya ketepatan waktu yang relatif singkat yakni 96%, terkait staf yang berada di kantor waktu jam kerja yakni 87%, serta membangun hubungan baik dengan mayoritas masyarakat memberi respon yang sangat baik yakni 99%. Mayoritas masyarakat memberikan pernyataan positif terkait pelayanan yang diterima dari staf kantor Desa Mallongilongi, yang menunjukkan bahwa staf telah berhasil berkomunikasi dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak setuju dengan adanya permintaan biaya administrasi dan tidak selalu ada staf di kantor pada waktu jam kerja.
2. Berdasarkan temuan hasil penelitian dan pengujian nilai akumulatif, didapatkan bahwa persepsi masyarakat terkait pelayanan komunikasi staf kantor Desa Mallongilongi dengan total coding sheet yakni 6.531 dari 343 jumlah responden yang merupakan masyarakat Desa Mallongilongi yang berpartisipasi dalam melancarkan penelitian ini dengan mengisi questioner/

angket yang peneliti berikan kepada responden dimana berisi 6 pertanyaan yang berarti masuk kedalam kategori tinggi dengan skor 6.176 – 8.234. Seperti pelayanan cepat yakni 92% respon positif, terkait bersikap ramah dan menggunakan bahasa yang sopan yakni 99% mayoritas memberikan tanggapan baik, selanjutnya sarana yang mempermudah pelayanan kepada masyarakat yakni 97% respon positif, selanjutnya staf memberikan tanggapan yang baik juga mendapatkan respon positif yakni 93%, dan mengenai berpenampilan yang rapi yakni 98% respon positif dari masyarakat.

## **B. Saran**

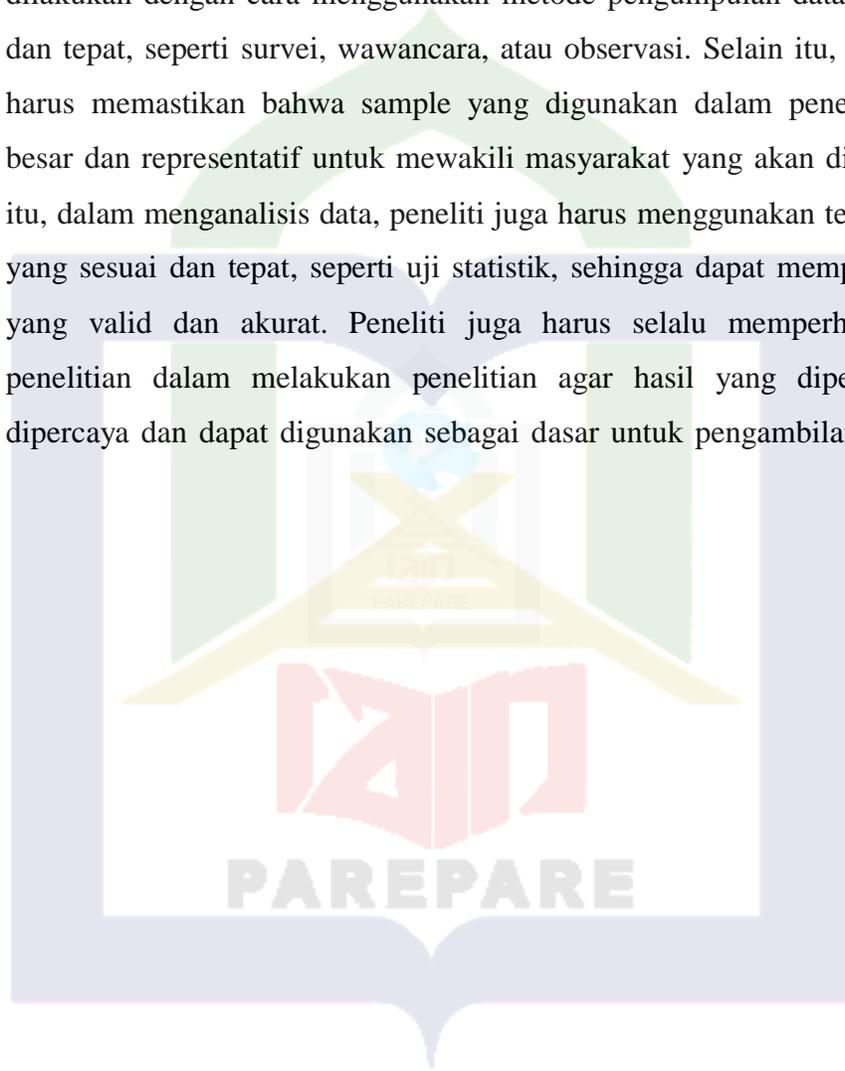
Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang diberikan sebagai berikut :

### **1. Bagi staf kantor Desa Mallongilongi**

Saran yang dapat diberikan kepada staf kantor Desa Mallongilongi adalah untuk selalu menjaga kualitas pelayanan komunikasi yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan cara selalu memastikan bahwa prosedur/tahapan pelayanan yang diterapkan jelas dan sesuai dengan standar yang berlaku. Selain itu, staf juga harus memastikan bahwa penjelasan yang diberikan terkait biaya yang dikenakan jelas dan detail, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan. Staf juga harus selalu berada di kantor pada waktu jam kerja agar masyarakat dapat dengan mudah menerima pelayanan. Staf harus selalu bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa nyaman dan senang saat menerima pelayanan. Selain itu, staf harus selalu memperbaiki sarana yang tersedia di kantor Desa, sehingga masyarakat merasa nyaman saat menerima pelayanan. dan membangun hubungan baik dengan masyarakat dengan cara menyelesaikan aduan atau keluhan masyarakat dengan baik dan cepat

## 2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar lebih mengembangkan penelitian sejenis dengan menggunakan sudut pandang yang berbeda dan agar selalu melakukan riset yang mendalam dan menyeluruh. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menggunakan metode pengumpulan data yang sesuai dan tepat, seperti survei, wawancara, atau observasi. Selain itu, peneliti juga harus memastikan bahwa sample yang digunakan dalam penelitian cukup besar dan representatif untuk mewakili masyarakat yang akan diteliti. Selain itu, dalam menganalisis data, peneliti juga harus menggunakan teknik analisis yang sesuai dan tepat, seperti uji statistik, sehingga dapat memperoleh hasil yang valid dan akurat. Peneliti juga harus selalu memperhatikan etika penelitian dalam melakukan penelitian agar hasil yang diperoleh dapat dipercaya dan dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al- Quran, Al- Karim, Departemen Agama Republik Indonesia.
- Anisa M. 2021. *Efektifitas Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Ambon. Ambon.
- Aziz, Fauzul. 2020. *Komunikasi Kelompok di Ma'Had Al- Jami' Ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu*. Skripsi, IAIN Bengkulu.
- Arisandi dan Herman. 2014. "*Buku Pintar Pemikiran Tokoh-Tokoh Sosiologi Dari Klasik Sampai Modern*". Jakarta: IRCiSod.
- Cahya N. 2015. *Kontribusi Pemikiran Sunan Gunung Jati Terhadap Perkembangan Kehidupan Sosial Masyarakat Cirebon*. Skripsi. IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fauzan, Moch, dan Khilmi. 2015. "*Jati Diri Club Motor Honda CB Smile Surabaya, Strategi mempertahankan, Dan Pandangan Masyarakat*". Undergraduate Thesis.
- Gustiwarni. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sako Kecamatan Pengean Kabupaten Kuantan Singing*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pekanbaru.
- Hamzan W. 2021. *Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Iin Surya. 2019. *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat Di Batoh Banda Aceh*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Banda Aceh.

- Jimmy Arief Saud. 2017. *Dasar-Dasar Pelayanan Publik Dalam Rangka Memenuhi Pelayanan Prima di Sektor Pemerintahan*. Bangka Belitung: BKPSDMD. <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/dasar-%E2%80%93-dasar-pelayanan-publik-dalam-rangka-memenuhi-pelayanan-prima-di-sektor-pemerintahan> (2 Juni 2022).
- Justisiani, Eka Indah. 2014. *Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal dan Nonverbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahrane Samarinda*. eJournal Ilmu Komunikasi. Vol. 2, No. 3.
- Mukarom, Zaenal. 2020. *Teori-Teori Komunikasi*. Bandung: Jurusan Manajemen Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Djati Bandung.
- Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Rosda Karya Offset.
- Nasution, Sangkot. "Variabel Penelitian". *Jurnal Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara*. 5.2 (2017).
- Rakhmat, Jalaluddin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rustan, Ahmad Sultra dan Nurhakki. 2017. *Pengantar Ilmu Komunikasi* Yogyakarta : Penerbit Deepublish.
- Satria F. S. 2018. *Efektifitas Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa Dan Kelurahan (PADMA) Dalam Perwujudan Good Governance (Studi Di Desa Sambiroje Kecamatan Plupuh Kabupaten Sragen)*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Siregar, Sofyan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS. Kencana: Prenadamedia Group.
- Siti A. 2018. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*. Skripsi. Universitas Islam Sumatera Utara. Medan.
- Suandi. 2019. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*. Staf Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Sjahyakti. Vol.1 No. 2.

- Sumanto. 2014. *Psikologi Umum*. Yogyakarta: CAPS.
- Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutarji. 2016. *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. Yogyakarta: Dee Publish.
- Suryadi, Fatur Rahman. 2019. “*Pola Komunikasi Komunitas Rumah Kultur Di Bandung Dalam Menyelenggarakan Event Sound Of The Gang*”. Skripsi: Fisip UNPAS
- Vebrianti, Vella. 2021. *Persepsi Masyarakat Pekan Baru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik E-Government Sipenduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekan Baru*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Wirawan, Ida Bagus. 2014. “*Teori-Teori Sosial Dalam Tiga Paradigma (Fakta Sosial, Definisi Sosial, & Perilaku Sosial)*”. Jakarta: Kencana.
- Widya A. V. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Yana G. P. 2014. *Implementasi Pelayanan atas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kabupaten Malang)*. Skripsi. Universitas Brawijaya Malang.
- Yulistiyani, Dwi. 2013. *Praktek Komunikasi Pelayanan Kepolisian Resort Kota Pasuruan (Studi Pada petugas Layanan Surat Ijin Mengemudi)*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Yusriani. 2020. *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang*. Skripsi. Universitas Negeri Makassar.

# LAMPIRAN LAMPIRAN



## 1. Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari IAIN Parepare



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100 website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

---

Nomor : B- 2430 /In.39.7/PP.00.9/10/2022  
Lamp : -  
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Parepare, 21 Oktober 2022

Kepada Yth.  
Kepala Daerah Kabupaten Pinrang  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pinrang  
Di-  
Tempat

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Yang bertandatangan dibawah ini Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare menerangkan bahwa:

Nama	: MUH. IKRAM
Tempat/Tgl. Lahir	: Kanari, 09 Agustus 2000
NIM	: 18.3100.063
Semester	: IX
Alamat	: Dusun Kanari, Desa Mallongilongi Kec. Lanrisang Kab. Pinrang

Adalah mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare bermaksud akan mengadakan penelitian di Daerah **Kab. Pinrang** dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI STAF KANTOR DESA MALLONGILONGI**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan **Oktober 2022 s/d November 2022**. Sehubungan dengan hal tersebut dimohon kerjasamanya agar kiranya yang bersangkutan dapat diberi izin sekaligus dukungan dalam memperlancar penelitiannya. Demikian, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb*

Dekan,  
  
*Dr. A. Nurkidam, M.Hum*  
NIP.19641231 199203 1 045

## 2. Surat Izin Penelitian dari Dina Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**  
Nomor : 503/0593/PENELITIAN/DPMPTSP/11/2022

Tentang  
**REKOMENDASI PENELITIAN**

Menimbang : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 03-11-2022 atas nama MUH. IKRAM, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian.

Mengingat :

1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;
2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;
4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;
5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.

Memperhatikan :

1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 1755/RI.Teknis/DPMPTSP/11/2022, Tanggal : 03-11-2022
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0593/BAP/PENELITIAN/DPMPTSP/11/2022, Tanggal : 03-11-2022

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

**KESATU** : Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

1. Nama Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
2. Alamat Lembaga : JL. AMAL BAKTI NO. 08 SOREANG, PAREPARE
3. Nama Peneliti : MUH. IKRAM
4. Judul Penelitian : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI STAF KANTOR DESA MALLONGI-LONGI
5. Jangka waktu Penelitian : 1 Bulan
6. Sasaran/target Penelitian : MASYARAKAT DESA MALLONGI-LONGI
7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Lanrisang

**KEDUA** : Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 03-05-2023.

**KETIGA** : Peneliti wajib mematuhi dan melakukan ketentuan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 03 November 2022



Blaya : Rp 0,-

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :  
**ANDI MIRANI, AP., M.Si**  
NIP. 197406031993112001  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE

DPMPTSP

### 3. Surat Keterangan Telah Meneliti dari Kantor Desa Mallongilongi

**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**  
**KECAMATAN LANRISANG**  
**DESA MALLONGILONGI**  
Jl. PorosBarugae-Jampue No.23 PaladangKodePos 91261

---

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**  
Nomor :07/SKTMP/ DML/I/2023

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa :

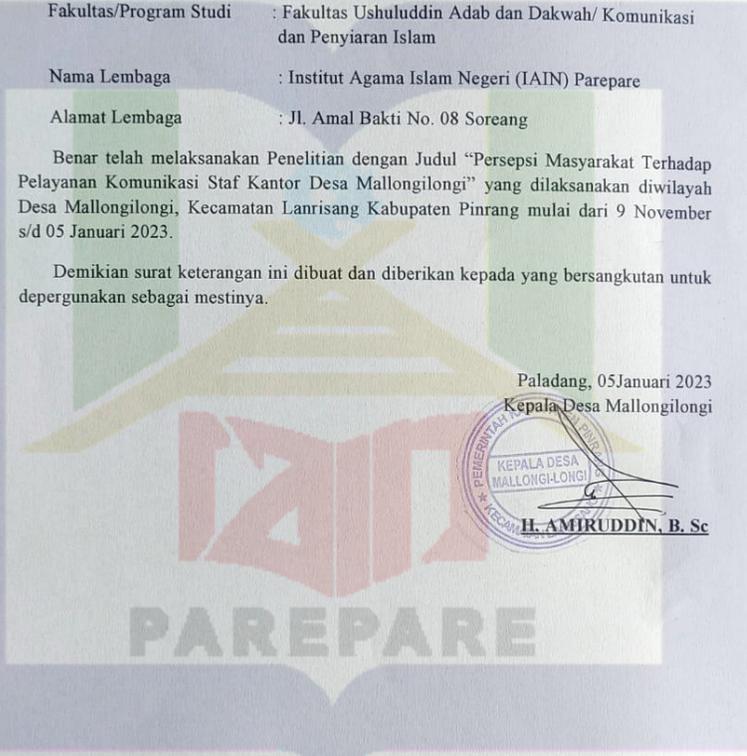
Nama : MUH. IKRAM  
Nim : 18.3100.063  
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah/ Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Nama Lembaga : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare  
Alamat Lembaga : Jl. Amal Bakti No. 08 Soreang

Benar telah melaksanakan Penelitian dengan Judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Komunikasi Staf Kantor Desa Mallongilongi” yang dilaksanakan diwilayah Desa Mallongilongi, Kecamatan Lanrisang Kabupaten Pinrang mulai dari 9 November s/d 05 Januari 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk depergunakan sebagai mestinya.

Paladang, 05 Januari 2023  
Kepala Desa Mallongilongi

  
**H. AMIRUDDIN, B. Sc**



#### 4. Angket Penelitian

**Jenis Kelamin :**

**Usia :**

Persepsi masyarakat:

No.	Pertanyaan	Pilihan jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Staf kantor Desa Mallongilongi melayani dengan cepat dan tepat kepada masyarakat				
2.	Staf kantor Desa Mallongilongi selalu bersikap ramah pada saat memberi pelayanan dan menjawab pertanyaan Masyarakat				
3.	Staf kantor Desa Mallongilongi menggunakan bahasa yang sopan saat memberi pelayanan kepada masyarakat				
4.	Staf kantor Desa Mallongilongi memiliki sarana sehingga mempermudah pelayanan terhadap masyarakat				
5.	Staf kantor Desa Mallongilongi mendengarkan keluhan/aduan masyarakat dengan baik				
6.	Staf kantor Desa Mallongilongi berpenampilan rapi serta dilengkapi tanda pengenal				

Angket Pelayanan Komunikasi

No.	Pertanyaan	Pilihan jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Staf kantor Desa Mallongilongi menyediakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan tahapan/langkah yang berlaku				
2.	Staf kantor Desa Mallongilongi tidak meminta biaya administrasi saat pelayanan.				

3.	Staf kantor Desa Mallongilongi memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga memudahkan masyarakat.				
4..	Staf kantor Desa Mallongilongi telah mampu menyelesaikan tugas pelayanan dengan relatif singkat				
5.	Staf kantor Desa Mallongilongi Berada di kantor pada waktu jam kerja				
6.	Staf kantor Desa Mallongilongi mampu membangun hubungan baik dengan masyarakat				

**Keterangan dan skor**

**SS** : Sangat Setuju (4)

**S** : Setuju (3)

**TS** : Tidak Setuju (2)

**STS** : Sangat Tidak Setuju (1)

## 5. CODING SHEET

No.	Responden	Pernyataan												Jumlah
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	L (19)	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	38
2	L (18)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
3	L (27)	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	39
4	L (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
5	L (28)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
6	L (27)	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	39
7	L (25)	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	40
8	L (36)	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	34
9	L (34)	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	36
10	L (22)	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	31
11	L (28)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	36
12	L (35)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
13	L (23)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
14	L (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
15	L (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
16	L (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
17	L (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
18	L (22)	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	39
19	L (23)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
20	L (34)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
21	L (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
22	L (27)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
23	L (20)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
24	L (18)	1	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	31
25	L (22)	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
26	L (24)	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	32
27	L (27)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	37
28	L (20)	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	39
29	L (22)	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	35
30	L (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
31	L (19)	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	3	39
32	L (27)	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	37
33	L (35)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	34
34	L (25)	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	38
35	L (27)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
36	L (25)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
37	L (23)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
38	L (26)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

39	L (22)	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	40
40	L (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
41	L (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
42	L (21)	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	39
43	L (23)	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	38
44	L (37)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
45	L (26)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
46	L (24)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
47	L (25)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
48	L (28)	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	39
49	L (30)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
50	L (18)	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
51	L (21)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
52	L (23)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
53	L (18)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
54	L (37)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
55	L (27)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
56	L (27)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
57	L (37)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
58	L (28)	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	39
59	L (19)	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	37
60	L (25)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
61	L (33)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
62	L (20)	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	39
63	L (26)	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	40
64	L (24)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
65	L (18)	1	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	32
66	L (20)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
67	L (34)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
68	L (24)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
69	L (23)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
70	L (20)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
71	L (19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
72	L (19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
73	L (25)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
74	L (32)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
75	L (36)	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	34
76	L (34)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
77	L (22)	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	31
78	L (28)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
79	L (19)	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	39

80	L (27)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
81	L (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
82	L (37)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
83	L (18)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
84	L (48)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
85	L (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
86	L (25)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
87	L (17)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
88	L (19)	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	44
89	L (17)	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	32
90	L (23)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
91	L (23)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
92	L (21)	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	39
93	L ( 18)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
94	L (20)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
95	L (21)	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	40
96	L (19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
97	L (19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
98	L (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
99	L (23)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
100	L (23)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
101	L (23)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
102	L (20)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
103	L (19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
104	L (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
105	L (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
106	L (20)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
107	L (17)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
108	L (22)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
109	L (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
110	L (24)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
111	L (23)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
112	L (19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
113	L (18)	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	39
114	L (18)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
115	L (27)	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	39
116	L (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
117	L (28)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
118	L (27)	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	39
119	L (25)	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	40
120	L (25)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	35

121	L (22)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	37
122	L (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
123	L (28)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	36	
124	L (35)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38	
125	L (23)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
126	L (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
127	L (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
128	L (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
129	L (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
130	L (22)	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	39	
131	L (23)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
132	L (24)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38	
133	L (20)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37	
134	L (23)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
135	L (33)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
136	L (19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
137	L (29)	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	39	
138	L (29)	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	40	
139	L (32)	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	37	
140	L (24)	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	36	
141	L (28)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	
142	L (21)	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	39	
143	L (20)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
144	L (24)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	
145	L (25)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
146	L (25)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
147	L (23)	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37	
148	L (17)	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	40	
149	L (19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
150	L (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
151	L (20)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
152	L (18)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
153	L (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
154	L (18)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38	
155	L (23)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
156	L (19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
157	L (19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
158	L (24)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
159	L (18)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
160	L (19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
161	L (22)	2	3	4	4	3	2	3	2	4	2	3	4	36

162	L (22)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
163	L (23)	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	35
164	L (24)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
165	L (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
166	L (23)	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	41
167	L (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
168	L (23)	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	38
169	L (22)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
170	P (17)	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	38
171	P (20)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
172	P (17)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
173	P (24)	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	39
174	P (18)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
175	P (18)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
176	P (21)	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
177	P (25)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
178	P (24)	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	42
179	P (37)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
180	P(22)	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	36
181	P(19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
182	P(36)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
183	P(23)	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	36
184	P (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
185	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
186	P (27)	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	40
187	P (25)	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	39
188	P (19)	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	36
189	P (22)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
190	P (24)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
191	P (23)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
192	P (24)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
193	P (27)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
194	P (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
195	P (21)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
196	P (23)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
197	P (18)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
198	P (23)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	35
199	P (24)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
200	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
201	P (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
202	P (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

203	P (25)	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	35
204	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
205	P (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
206	P (27)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	37
207	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
208	P (18)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
209	P (20)	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	38
210	P (23)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
211	P (26)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
212	P (19)	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	32
213	P (22)	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35
214	P (32)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
215	P (34)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
216	P (18)	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	44
217	P (19)	2	2	2	3	2	3	1	3	1	3	2	3	27
218	P (18)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
219	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
220	P (22)	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	39
221	P (18)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
222	P (25)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
223	P (18)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
224	P (22)	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	38
225	P (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
226	P (22)	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	34
227	P (23)	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	34
228	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
229	P (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
230	P (25)	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	37
231	P (27)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
232	P (27)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	37
233	P (40)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
234	P (27)	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	41
235	P (25)	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	34
236	P (35)	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	39
237	P (25)	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	33
238	P (24)	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	34
239	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
240	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
241	P (17)	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36
242	P (20)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
243	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	34

244	P (19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
245	P (27)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
246	P (33)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
247	P (23)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
248	P (21)	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	39
249	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	34
250	P (22)	2	2	3	3	2	4	3	4	3	2	2	3	33
251	P (19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
252	P (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
253	P (17)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
254	P (23)	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
255	P (17)	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	40
256	P (25)	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	32
257	P (21)	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
258	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
259	P (25)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
260	P (19)	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	39
261	P (27)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
262	P (20)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
263	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	34
264	P (26)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
265	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
266	P (27)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
267	P (26)	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	37
268	P(28)	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	35
269	P (23)	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	37
270	P (23)	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	39
271	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
272	P (18)	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
273	P (18)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
274	P (25)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
275	P (18)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
276	P (22)	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	38
277	P (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
278	P (22)	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	34
279	P (23)	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	34
280	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
281	P (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
282	P (25)	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	37
283	P (27)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
284	P (27)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	37

285	P (40)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
286	P (27)	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	41
287	P (25)	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	34
288	P (35)	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	39
289	P (25)	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	33
290	P (24)	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	34
291	P (24)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
292	P (18)	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	35
293	P (18)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
294	P (19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
295	P (18)	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	39
296	P (24)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
297	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
298	P (26)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
299	P (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
300	P (24)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
301	P (23)	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
302	P (22)	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
303	P (25)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
304	P (24)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
305	P (23)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
306	P (24)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
307	P (25)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	37
308	P (20)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
309	P (18)	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	41
310	P (25)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
311	P (27)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
312	P (27)	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	40
313	P (25)	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40
314	P (19)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	39
315	P (22)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
316	P (24)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
317	P (23)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
318	P (24)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
319	P (27)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
320	P (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
321	P (21)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
322	P (23)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
323	P (18)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
324	P (23)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
325	P (24)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48

326	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
327	P (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
328	P (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
329	P (25)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
330	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
331	P (21)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
332	P (27)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	37
333	P (22)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
334	P (18)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
335	P (20)	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	38
336	P (23)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	35
337	P (26)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
338	P (19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
339	P (22)	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35
340	P (32)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
341	P (34)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
342	P (18)	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	44
343	P (19)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

Total nilai untuk komunikasi : **6.529**

Total nilai untuk komunikasi : **6.531**



<p><b>PAPER NAME</b> Muh. Ikram_18.3100.063.docx</p> <hr/> <p><b>WORD COUNT</b> 10226 Words</p> <p><b>PAGE COUNT</b> 60 Pages</p> <p><b>SUBMISSION DATE</b> Jan 20, 2023 3:26 PM GMT+8</p>	<p><b>AUTHOR</b> Muh. Ikram_18.3100.063 Muh. Ikram_18.3100.063</p> <hr/> <p><b>CHARACTER COUNT</b> 69088 Characters</p> <p><b>FILE SIZE</b> 284.3KB</p> <p><b>REPORT DATE</b> Jan 20, 2023 3:27 PM GMT+8</p>
--	--

**34% Overall Similarity**  
The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 32% Internet database
- 22% Submitted Works database
- 12% Publications database
- Crossref Posted Content database

**Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Cited material
- Quoted material
- Small Matches (Less than 8 words)

## 6. Perhitungan Nilai Akumulatif

RUMUSAN I (komunikasi staf)

Angka Tinggi = 24  
 Angka Rendah = 6  
 Total Sampel = 343 orang

(a) Nilai Tinggi =  $24 \times 343 = 8.232$   
 (b) Nilai Rendah =  $6 \times 343 = 2.058$   
 nilai sedang =  $\{(a-b)/2\} + b =$   
 $= \{(8.232 - 2.058)/2\} + 2.058$   
 $= 3.087 + 2.058$   
 $= 5.145$

Rendah	sedang	Tinggi
2.058	5.145	8.232

Nilai Interval =  $8.232 - 2.058 / 3 = 2.058$

- $2.058 + 2.058 = 4.116 \rightarrow$  Rendah  $2.058 - 4.116$
- $4.117 + 2.058 = 6.175 \rightarrow$  sedang  $4.117 - 6.175$
- $6.176 + 2.058 = 8.234 \rightarrow$  Tinggi  $6.176 - 8.234$

Dik. Total coding sheet yakni = 6.529  
 yang berarti masuk kategori Tinggi dgn skor 6.176 - 8.234

Sedangkan untuk total coding sheet untuk persepsi yakni **6.531**

Yang berarti juga masuk kategori tinggi dengan skor **6.176 - 8.234**

## 7. Dokumentasi



KVII



### Biodata Penulis



Muh. Ikram adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir sebagai anak kedua dari dua bersaudara, dari pasangan Abd. Maing dan Surianti. Penulis lahir di Kanari, 09 Agustus 2000 dan berdomisili di Dusun Kanari, Desa Mallongilongi, Kecamatan Lanrisang Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan.

Penulis Menempuh pendidikan dimulai dari Taman Kanak-Kanak Al Ikhlas Paladang lulus pada tahun 2006, SDN 61 Kanari Kec. Lanrisang dan lulus pada tahun 2012, melanjutkan ke SMPN 2 Paladang dan lulus pada tahun 2015, kemudian SMKN 3 Pinrang lulus pada tahun 2018, melanjutkan ke perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada tahun 2018 hingga akhirnya menempuh masa kuliah di program studi komunikasi dan penyiaran islam, fakultas ushuluddin, adab dan dakwah.

Dengan ketekunan, kesabaran, dan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif kepada dunia pendidikan khususnya ilmu komunikasi. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Komunikasi Pelayanan Staf Kantor Desa Mallongilongi”**.