

PERAN KOMUNIKASI APARATUR DESA  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI  
DESA SIFALAE TE KECAMATAN  
GUNUNGSITOLI IDANOI KOTA  
GUNUNGSITOLI

*By* DESTA PERIAMAN LAOWO

**PERAN KOMUNIKASI APARATUR DESA DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT  
DI DESA SIFALAE TE KECAMATAN GUNUNGSITOLI  
IDANOI KOTA GUNUNGSITOLI**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
DESTA PERIAMAN LAOWO  
NPM: 2319117**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS  
2024**

**PERAN KOMUNIKASI APARATUR DESA DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT  
DI DESA SIFALAE TE KECAMATAN GUNUNGSITOLI  
IDANOI KOTA GUNUNGSITOLI**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:  
Universitas Nias  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi

Oleh:  
**DESTA PERIAMAN LAOWO**  
NPM: 2319117

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS**

**2024**



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS  
UNIVERSITAS NIAS  
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli  
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: [fe@unias.ac.id](mailto:fe@unias.ac.id)

---

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “Peran Komunikasi Aparatur Desa Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli” yang disusun oleh Desta Periaman Laowo, NPM. 2319117, Program Studi Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang ujian skripsi.

Gunungsitoli, Februari 2024  
Dosen Pembimbing,

**Yoel Melsaro Larosa, S.P., M.M.**  
NIDN. 0105099032

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desta Periaman Laowo  
NIM : 2319117  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi (FE)  
Judul : Peran Komunikasi Aparatur Desa Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun adalah hasil karya tulisan sendiri. Saya memberikan jaminan keaslian penuh terhadap pendapat, dan hasil penelitian yang terkandung di dalamnya. Segala sumber informasi yang saya gunakan dalam skripsi ini telah saya cantumkan dengan jujur dan sesuai dengan aturan dan pedoman penulisan karya ilmiah yang berlaku di Universitas Nias. Saya juga telah mencantumkan daftar pustaka yang merinci sumber-sumber yang saya rujuk.

Saya memahami bahwa tindakan plagiat merupakan pelanggaran etika akademik dan dapat berakibat pada sanksi-sanksi yang dijatuhkan oleh institusi pendidikan. Oleh karena itu, saya dengan sadar dan sepenuhnya bertanggung jawab atas isi skripsi ini.

Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran dalam bentuk plagiat atau kecurangan lainnya dalam skripsi ini, saya bersedia menerima konsekuensi sesuai peraturan yang berlaku.

Gunungsitoli, Februari 2024  
Penulis,

**Materai 10000**

**DESTA PERIAMAN LAOWO**  
NPM. 2319117

**© Hak Cipta Milik Universitas Nias, Tahun 2024**  
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Universitas Nias.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin Universitas Nias.*

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

"Jangan Mundur Selesaikan Apa Yang Kamu Sudah Mulai Dan Janganlah Takut,  
Tuhan Yesus Selalu Bersamamu (Mazmur 37:5)"

### **PERSEMBAHAN:**

“ Ucapan terima kasih teruntuk orang-orang yang membentang sayap cinta kasih, untuk keluarga yang selalu menjadi pelita di setiap langkah, untuk sahabat-sahabat sejati yang berbagi tawa dan duka, penuh kesabaran dan inspirasi. Skripsi ini disajikan sebagai ungkapan terima kasih yang tak terhingga, sebagai bentuk penghargaan atas cahaya kebaikan yang selalu mengiringi perjalanan ini.

Semoga karya ini dapat menjadi kebanggaan bagi mereka yang senantiasa memberikan dukungan dan inspirasi."

### **Dipersembahkan Untuk:**

-Kemuliaan Kepada Tuhan-

-Keluarga-

-Sahabat-

## ABSTRAK

Laowo, Desta Periaman. 2024. *Peran Komunikasi Aparatur Desa Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli*. Skripsi. Pembimbing (1) Yoel Melsaro Larosa, S.P., M.M.

peran komunikasi aparat desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sifalaete, Kecamatan Gunungsitoli Idanoi, Kota Gunungsitoli. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peran komunikasi aparat di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli dan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli. Untuk mencapai tujuan tersebut peneliti mengolah data dengan menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menggunakan instrument wawancara mendalam dan juga menggunakan teknik purposive sampling berupa pertanyaan kepada 1 informan kunci dan 6 informan pendukung berdasarkan dari analisis diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu: Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi aparat desa memainkan peran krusial dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Temuan menyoroti pentingnya komunikasi interpersonal yang efektif, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting bagi pengembangan strategi dan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di tingkat desa. Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi bagi aparat desa, memperkuat kepemimpinan yang berorientasi pada komunikasi, serta meningkatkan dukungan organisasi untuk memfasilitasi komunikasi yang efektif antara pemerintah desa dan masyarakat.

**Kata Kunci :Komunikasi, Kualitas Pelayanan**

## ABSTRACT

*Laowo, Desta Periaman. 2024. The Role of Village Apparatus Communication in Efforts to Improve the Quality of Community Services in Sifalaete Village, Gunungsitoli Idanoi District, Gunungsitoli City. Mini Thesis. Advisor (1) Yoel Melsaro Larosa, S.P., M.M.*

*The Role of Village Officials' Communication in Efforts to Improve the Quality of Public Services in Sifalaete Village, Gunungsitoli Idanoi District, Gunungsitoli City. This study aims to analyze the role of communication among officials in Sifalaete Village, Gunungsitoli Idanoi District, Gunungsitoli City, and to determine the quality of public services in Sifalaete Village, Gunungsitoli Idanoi District, Gunungsitoli City. To achieve these objectives, the researcher processed the data using qualitative descriptive methods, utilizing in-depth interviews as the instrument and employing purposive sampling techniques, which involved questioning one key informant and six supporting informants. Based on the analysis, the following conclusions can be drawn: The research findings indicate that village officials' communication plays a crucial role in enhancing the quality of public services. The findings highlight the importance of effective interpersonal communication, transparency, and community participation in decision-making processes. These research findings have significant implications for the development of strategies and policies to enhance the quality of public services at the village level. Recommendations are provided to improve training and development of communication skills for village officials, strengthen communication-oriented leadership, and enhance organizational support to facilitate effective communication between village government and the community.*

**Keywords: Communication, Service Quality.**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas berkat dan anugerah Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penyusunan skripsi ini yang berjudul “Peran Komunikasi Aparatur Desa Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli” dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan penuh kerendahan hati peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si. Selaku Rektor Universitas Nias.
2. Ibu Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
3. Bapak Yupiter Mendrofa, SE., M.M. Selaku Ketua Prodi Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
4. Bapak Yoel Melsaro Larosa, S.P., M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ekaman Laowo, S.Pd, selaku Kepala Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi yang sudah memberikan izin meneliti di lokasi penelitian dan banyak memberikan informasi dan arahan bagi penulis.
6. Bapak/Ibu Aparatur Desa dan Staf Desa Sifalaete.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen di Universitas Nias.
8. Perpustakaan Universitas Nias yang telah banyak mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi, terutama dalam mendapatkan buku-buku referensi.
9. Pihak keluarga dan semua unsur yang selalu mendukung secara moril maupun materi.

Akhir kata, peneliti mengharapakan skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat dan hasil perbaikan untuk keilmuan akademik dan kegiatan penelitian selanjutnya.

Gunungsitoli, Februari 2024

Penulis,

**DESTA PERIAMAN LAOWO**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	5
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1 Manfaat Teoretis .....	9
1.5.2 Manfaat Praktis .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Komunikasi .....	11
2.1.1 Pengertian Komunikasi .....	11
2.1.2 Bentuk Dasar Komunikasi .....	12
2.1.3 Jenis-Jenis Komunikasi .....	12
2.1.4 Indikator Komunikasi .....	15
2.2 Pelayanan Masyarakat .....	16
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	16
2.2.2 Pengertian Masyarakat .....	17
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Masyarakat .....	18
2.2.4 Asas-Asas Pelayanan Masyarakat .....	20
2.2.5 Bentuk Pelayanan Masyarakat .....	21
2.2.6 Indikator Pelayanan Masyarakat .....	22
2.3 Penelitian Terdahulu .....	23
2.4 Kerangka Berpikir .....	28
BAB III METODE PENELITIAN .....	30
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	30
3.1.1 Pendekatan .....	30
3.1.2 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Variabel Penelitian .....	31
3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	31
3.3.1 Lokasi penelitian .....	31



# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan sebuah organisasi baik lembaga pemerintah maupun lembaga nonpemerintah dapat semakin meningkat apabila penerapan komunikasi antara pribadi ke pribadi tetap terlaksana dengan baik. Komunikasi merupakan suatu tingkah laku perbuatan atau kegiatan penyampaian atau pengoperan lambang-lambang yang mengandung makna atau arti. Dengan demikian para personalia yang terlibat dalam hal ini, harus mengetahui bagaimana cara dan teknik penggunaan komunikasi yang baik, demi kelancaran kegiatan yang hendak dilakukan. Faktor komunikasi internal mempunyai peran yang penting karena komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat berhubungan satu sama lain. Pentingnya komunikasi internal bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi.

Cara penggunaan dan teknik komunikasi yang digunakan di lingkungan organisasi yang sering mengakibatkan kegagalan pada suatu lembaga/instansi dalam mencapai tujuan organisasi. Komunikasi merupakan alat yang paling ampuh selain cara dan teknik lainnya, sehingga pemahaman dalam penggunaan implementasi komunikasi yang baik terhadap sesama pegawai dan masyarakat harus dapat dikuasai sesuai dengan keadaan yang dihadapi.

Menurut Muhammad (2019:1) bahwa “Komunikasi adalah penting bagi semua organisasi. Komunikasi akan efektif apabila terjadi pemahaman yang sama dan merangsang pihak lain untuk berfikir atau melakukan sesuatu. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif akan menambah keberhasilan individu maupun organisasi. Komunikasi yang efektif akan membantu mengantisipasi masalah-masalah, membuat keputusan yang tepat, mengkordinasikan aliran kerja, mengawasi dan mengembangkan berbagai hubungan.

<sup>14</sup> Komunikasi yang baik dalam pelaksanaan pengelolaan sumber daya manusia harus diperhatikan oleh pihak manajemen. Adanya kesediaan unsur

pimpinan untuk mau mendengar, memahami, kualitas pelayanan karena perangkat desa merasa diperhatikan oleh atasannya, serta hubungan melalui komunikasi kepada masyarakat.

Komunikasi harus saling terkait dan memiliki pengaruh yang kuat satu sama lain. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, gagasan, dan pemahaman antara individu atau kelompok dalam organisasi. Agar komunikasi dapat berjalan dengan baik maka perlu adanya norma komunikasi yang terbuka dimana komunikasi yang kuat akan mempengaruhi norma dan aturan komunikasi yang ada. Jika organisasi mendorong komunikasi terbuka dan langsung, anggota mungkin lebih cenderung untuk berbicara secara terbuka dan jujur,

Komunikasi dalam organisasi juga dapat membentuk atau mengubah budaya organisasi. Melalui komunikasi yang efektif, anggota organisasi dapat berbagi dan menyampaikan nilai-nilai, norma, dan praktik yang diinginkan. Dengan demikian, komunikasi yang baik dapat membantu memperkuat atau mengubah kebiasaan organisasi seiring waktu.

Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat di tingkat desa sangat penting dan memiliki berbagai alasan yang mendukung. Berikut ini beberapa penjabarannya: (1) Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat: Desa adalah unit terkecil dalam sistem pemerintahan, dan pelayanan masyarakat yang baik di tingkat desa dapat langsung berdampak pada kesejahteraan masyarakat. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan layanan administrasi, masyarakat desa dapat memperoleh akses yang lebih baik dan layanan yang lebih efektif, meningkatkan kualitas hidup mereka secara keseluruhan; (2). Mendorong partisipasi masyarakat: Dengan pelayanan masyarakat yang baik, masyarakat desa akan merasa didengar dan diberdayakan. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan lokal dan pengelolaan sumber daya dapat terjadi ketika pemerintah desa memberikan akses yang mudah, informasi yang transparan, dan proses pengambilan keputusan yang terbuka. Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dapat memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan

masyarakat, serta memotivasi partisipasi aktif masyarakat dalam pengembangan desa mereka; (3). Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah: Pelayanan masyarakat yang berkualitas di tingkat desa dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah setempat. Ketika pemerintah desa menyediakan pelayanan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, masyarakat akan merasa didukung dan dihargai oleh pemerintah. Ini dapat menciptakan hubungan yang positif antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Kondisi pelayanan yang baik dan buruk dapat memberikan gambaran yang jelas tentang mengapa peningkatan kualitas pelayanan masyarakat di desa sangat diperlukan. Menurut Peace, R. Wayne, Don F. Faules (2019: 121), memberikan beberapa gambaran kondisi pelayanan baik dan buruk, yaitu:

1. Kondisi pelayanan yang baik ketika (1) adanya responsif, dimana pelayanan yang baik akan merespons kebutuhan dan permintaan masyarakat secara cepat dan efisien; (2) adanya transparan, dimanapelayanan yang baik memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada masyarakat tentang prosedur, persyaratan, dan kebijakan yang terkait dengan layanan tersebut (3) adanya sikap ramah dan menghargai, dimanapetugas pelayanan yang baik bersikap ramah, menghargai, dan bersikap profesional terhadap masyarakat; (4) adanya efisien, dimanapelayanan yang baik dikarakteristikan oleh efisiensi dalam penggunaan sumber daya dan waktu; (5) adanya evaluasi dan umpan balik, dimanapelayanan yang baik melibatkan evaluasi terus-menerus terhadap kualitas layanan dan menerima umpan balik dari masyarakat.
2. Kondisi pelayanan yang buruk ketika (1) Lambat dan tidak responsif, dimana pelayanan yang buruk ditandai dengan keterlambatan dalam memberikan layanan dan tidak adanya respons terhadap permintaan atau keluhan masyarakat; (2) Tidak transparan, dimanapelayanan yang buruk seringkali tidak memberikan informasi yang jelas dan transparan tentang prosedur, persyaratan, atau kebijakan; (3) Tidak ramah atau tidak menghargai, dimanapetugas pelayanan yang buruk bersikap tidak ramah,

kurang sabar, atau tidak menghargai masyarakat; (4) Tidak efisien, dimanapelayanan yang buruk ditandai dengan proses yang rumit, birokrasi yang berbelit-belit, atau terlalu banyak persyaratan yang tidak perlu; (5) Tidak ada evaluasi atau umpan balik, dimanapelayanan yang buruk tidak melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan dan tidak mencari umpan balik dari masyarakat.

Secara umum terdapat beberapa jenis dan bentuk pelayanan birokrasi di desa, antara lain seperti pembuatan surat keterangan, pelatihan pemberdayaan masyarakat, pembangunan infrastruktur desa, fasilitasi penyelesaian masalah yang terjadi di masyarakat, pengelolaan data masyarakat desa, pengelolaan data kependudukan, dll.

Demikian halnya di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli, dengan adanya komunikasi yang efektif dari pimpinan ke bawahan maupun sebaliknya, diharapkan para pegawai akan senantiasa dapat mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing. Dengan demikian, diharapkan akan memberikan kontribusi positif bagi instansi tersebut. Dengan komunikasi juga, segala permasalahan yang dihadapi baik pimpinan maupun bawahan dapat ditangani dengan baik sehingga kesalahan dalam pengambilan keputusan bisa dihindari atau diminimalisir.

Desa Sifalaete mengalami permasalahan dalam pelayanan masyarakat di kantor Desa Sifalaete. Desa tersebut merupakan salah satu wilayah di Kecamatan Gunungsitoli Idanoi, Kota Gunungsitoli yang memiliki potensi dan tantangan yang berbeda dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat. Sebagai daerah yang masih berkembang, Desa Sifalaete memiliki kebutuhan yang beragam dalam hal pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang peningkatan komunikasi antara aparat desa dan masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan masyarakat di pemerintahan terutama dalam hal komunikasi antara aparat desa dan masyarakat.

Adapun fenomena masalah yang terdapat di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi sesuai hasil peneliti dan informasi dari beberapa masyarakat yaitu: (1) adanya kebiasaan aparat pemerintah desa melakukan

kebijakan terhadap beberapa program kerja tanpa musyawarah mufakat. Dalam hal ini komunikasi tidak diterapkan untuk konsultasi dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam mengambil keputusan, pemerintah desa terkadang tidak melibatkan masyarakat secara aktif atau kurang memberikan kesempatan untuk memberikan masukan atau saran dalam proses pengambilan keputusan, sehingga mengakibatkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, ketidakpuasan masyarakat terhadap kebijakan dan program yang dijalankan; (2) Kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pekerjaan atau kegiatan pembangunan desa dimana ada hal-hal tidak melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Faktor komunikasi sangat penting untuk menjelaskan situasi kerja dan bagaimana caranya agar transparansi dan akuntabilitas dapat terwujud sehingga, proses ini berjalan dengan baik maka tidak ada gangguan Contohnya: dalam pengelolaan anggaran dan desa, dimana pekerjaan fisik dilakukan ada hal-hal tertentu tanpa dimusyawahkan mulai dari penetapan lokasi dan sasaran pembangunan bahkan sampai pada laporan pengalokasian dana, (3) Kurangnya kemampuan aparat pemerintah desa dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Dalam menyelesaikan sengketa atau permasalahan di tengah-tengah masyarakat perlu adanya komunikasi yang baik sehingga masyarakat terlayani dengan baik. Hal ini dapat menyebabkan sulitnya menemukan solusi yang tepat dalam mengatasi masalah yang ada. Dengan demikian, kemampuan untuk mengembangkan diri dan masyarakat menjadi terhambat dan tidak optimal. Contoh: dalam menyelesaikan beberapa sengketa tanah milik masyarakat dimana diprediksi bahwa kurangnya keadilan dalam menyelesaikan masalah atau adanya keberpihakan kepada salah pihak sehingga menimbulkan masalah kepada pihak lain. Selain itu juga dalam penyelesaian perselisihan antar warga terkadang tidak dapat terselesaikan secara kekeluargaan dan mufakat oleh aparat desa, namun dibawa ke jenjang hukum yang lebih tinggi.

Dalam melaksanakan penelitian ini, maka peneliti juga akan membandingkan penelitian terdahulu dengan hasil penelitian, adapun

beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilaksanakan oleh Taufiq (2020), yang berjudul “Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat Desa. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian

Se-Kecamatan Tellulimpoe di Kabupaten Bone. Hasil penelitian menerangkan bahwa setidaknya terdapat 4 (empat) permasalahan mendasar dalam pelayanan masyarakat di desa yang perlumendapatkan sorotan, yaitu: (1) Buruknya kualitas produklayanan publik, (2) Rendahnya/ketiadaan akses layananpublik bagi kelompok rentan (miskin, perempuan),penyandang cacat, dll. (3) Buruknya kualitaspenyelenggaraan pelayanan masyarakat, dan (4) Ketidakjelasanmekanisme komplain dan penyelesaian sengketa. Selanjutnya, peneliti juga mengutip penelitian yang dilakukan oleh Elfi Mingkid (2018), yang berjudul “Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan PelayananMasyarakat Pada Masyarakat di Desa Pinapalan Gkow Kecamatan SuluunTreran Kabupaten Minahasa Selatan”. Hasil penelitian ini menyangkut tentang komunikasi organisasipemerintah <sup>5</sup>desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat maka yang dapatdisimpulkan adalah sebagai berikut: 1). Komunikasi organisasi pemerintah desa Pinapalangkow dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat belum baik. 2). Tidak berjalannya komunikasi organisasi pemerintah desa terlihat dari komunikasi internal pemerintah desa baik komunikasi vertical maupun horizontal maupun eksternal yang tidak maksimal 3). Tidak tertatanya agenda kerja dengan baik, waktu dan psikologis merupakan hambatan yang dihadapi oleh pemerintah desa Pinapalangkow dalam menjalankan komunikasi organisasi.

Dengan memperkuat komunikasi yang baik akan tercipta partisipasi yang lebih aktif dari masyarakat dalam pengambilan keputusan, program dan kebijakan pemerintah desa dapat lebih mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, terciptanya kepercayaan dan kebersamaan antara aparatur desa dan masyarakat, serta terciptanya kemampuan untuk mengembangkan diri dan masyarakat secara inovatif dan proaktif dalam mengatasi permasalahan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan komunikasi antara aparatur desa dan masyarakat dalam konteks pembangunan desa.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul:

**“Peran Komunikasi Aparatur Desa Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli”.**

### **1.2 Fokus Penelitian**

Untuk memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian, dan mempertimbangkan keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti dalam pembahasan usulan penelitian ini, maka diperlukan pembatasan masalah yang diteliti.

Menurut Spradley (dalam Sugiyono, 2018:275), bahwa fokus adalah domain tunggal ataupun beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer”.

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan serta mempermudah dalam melakukan pembahasan, maka perlu dibatasi permasalahan, maka dalam penelitian ini hanya akan membahas tentang:

1. Peran komunikasi aparatur Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli.
2. Kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Masalah dapat diartikan sebagai suatu kesenjangan atau perbedaan antara hasil yang diinginkan dengan kenyataan yang diperoleh. Dengan mengetahui permasalahan, maka tindakan yang diambil tepat dan tidak menyimpang dari persoalan yang terjadi.

Menurut Sugiyono (2018), menyebutkan masalah adalah bentuk kesenjangan antara yang diharapkan dengan realita yang sebenarnya. Sedangkan rumusan masalah adalah pertanyaan yang dibuat oleh peneliti, kemudian pertanyaan tersebut dicarikan jawabannya melalui penelitian, olah data, eksperimen dan lain sebagainya secara ilmiah.

<sup>9</sup> Dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana peran komunikasi aparatur Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli?
2. Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat <sup>12</sup> di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:290) bahwa“Tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan.Adapun tujuan dari pada pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi aparatur <sup>12</sup> di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan masyarakat <sup>12</sup> di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:37), <sup>11</sup> mengungkapkan pendapatnya bahwa manfaat penelitian adalah jawaban atas tujuan penelitian yang dibahas dalam hasil penelitian, guna mendapatkan sistem pengetahuan dalam memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah yang sudah dirumuskan di dalam topik penelitian.

Dari pengertian yang dijelaskan di atas, maka perlu diketahui bahwa penulisan atau pembuatan manfaat penelitian ini adalah penting dan harus ditulis dengan sebaik-baiknya, dan diuraikan secara terperinci mengenai manfaat dan juga gunanya penelitian tersebut dilakukan dan juga hasil penelitiannya didapatkan. Artinya, informasi yang terdapat di dalam karya tulis ilmiah tersebut harus benar-benar ditulis dan bisa didapatkan oleh pembaca dan manfaat penelitian tersebut benar-benar memiliki kontribusi, baik untuk pribadi maupun di bidang atau studi tertentu.

### 1.5.1 Manfaat Teoretis

Manfaat teoretis merupakan manfaat yang berhubungan dengan pengembangan ilmu, dalam hal ini adalah ilmu linguistik (ilmu Bahasa/Menganalisis bahasa secara umum). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam pengembangan ilmu bahasa, khususnya dalam bidang pragmatik. Menurut Sokidjo (2019: 76), bahwa manfaat teoritis atau akademis merupakan manfaat penelitian bagi pengembangan ilmu. Sehingga manfaat teoritis ini dapat mengembangkan ilmu yang diteliti dari segi teoritis. Teori yang digunakan tentunya berdasarkan peneliti atau penulis sebelumnya..

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya pemahaman teoritis tentang konsep peningkatan komunikasi antara aparatur desa dan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Selain itu, temuan penelitian ini dapat mendorong peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk memvalidasi atau memperluas temuan yang ada, mengintegrasikan variabel-variabel lain yang relevan, atau menerapkan metode penelitian yang berbeda untuk mendapatkan pemahaman yang lebih lengkap tentang kinerja perangkat desa.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Menurut Soerjono (2018: 49), bahwa manfaat praktis merupakan manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini oleh peneliti itu sendiri dan pembaca. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pembaca mengenai pemahaman terhadap percakapan. Manfaat praktis merupakan manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini oleh peneliti itu sendiri dan pembaca. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pembaca mengenai pemahaman terhadap percakapan. Disamping adanya tujuan yang diinginkan dalam pelaksanaan penelitian ini, maka dari hasil penelitian tersebut diharapkan akan memberikan manfaat

baik kepada peneliti, lembaga maupun kepada lokasi penelitian dengan uraian sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti tentang perbandingan antara kondisi objektif di lapangan dan teori-teori yang telah dipelajari sehingga adanya pemahaman mengenai kesenjangan antara teori dan terapan yang sesungguhnya secara praktis.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Sebagai penambah referensi hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa.

3. Bagi Lokasi Penelitian

Sebagai bahan masukan dalam membuat kebijakan, terutama mengenai peningkatan komunikasi antara aparatur desa dan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih jauh khususnya seputar tentang komunikasi dan kualitas pelayanan masyarakat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Komunikasi**

##### **2.1.1 Pengertian Komunikasi**

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, komunikasi sangat penting karena komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mengadakan hubungan antara menejer dengan bawahan. Sebagai makhluk sosial, komunikasi merupakan unsur penting dalam kehidupan karena komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Menurut Muhammad (2019:1), mengatakan bahwa “Kegiatan komunikasi akan timbul jika seseorang mengadakan interaksi dengan orang lain. Jadi, dapat dikatakan bahwa komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan baik sebagai individu maupun sebagai kelompok. Tidak ada manusia yang tidak akan terikat dalam komunikasi”

Menurut Sopiah (2018:1) mendefinisikan “Komunikasi sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima, baik secara lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi”.

Peace dan Faules (2019:31) mengatakan bahwa “Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai petunjuk dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari organisasi tertentu”. Sedangkan menurut Wiryanto dalam Romli (2019:2) mengatakan bahwa “Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi”.

Dari pendapat para ahli tersebut, maka <sup>14</sup> dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses saling berbagi dan berinteraksi dalam menggunakan suatu informasi secara bersama atau disebut juga proses penyampaian dan pertukaran berita antara dua pihak (pengirim

dan penerima) atau lebih yang merupakan salah satu aktivitas yang sangat penting dan berpengaruh terhadap tindakan manajerial.

### 2.1.2 Bentuk Dasar Komunikasi

Bentuk dasar komunikasi menurut Dewi (2020:11) ada dua, yaitu:

1. Komunikasi Verbal  
Komunikasi verbal merupakan suatu bentuk komunikasi di mana pesan disampaikan secara lisan maupun secara tertulis menggunakan suatu bahasa. Komunikasi lisan merupakan suatu proses di mana seseorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar untuk mempengaruhi tingkah laku. Komunikasi ini dapat berupa percakapan interpersonal secara tatap muka atau melalui telepon, radio, jaringan komputer dan lain sebagainya. Sedangkan komunikasi tertulis merupakan penyampaian pesan atau informasi yang disandikan dalam simbol-simbol atau kata-kata yang dituliskan pada kertas atau pada tempat lain yang bisa dibaca atau dikirimkan kepada orang yang dituju untuk menerima pesan atau informasi tersebut. Komunikasi ini dapat berupa surat, memo, buku petunjuk, gambar dan laporan. Di dalam organisasi penyampaian pesan verbal dari pengirim kepada penerima dapat berupa instruksi, penjelasan, laporan lisan dan laporan tertulis, penyampaian keputusan, kebijaksanaan dan lain sebagainya.
2. Komunikasi Nonverbal  
Bentuk yang paling dasar dari komunikasi adalah komunikasi nonverbal. Ahli antropologi mengungkapkan bahwa sebelum kata-kata ditemukan, komunikasi terjadi melalui gerakan badan atau bahasa tubuh (*body language*). Komunikasi nonverbal menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan.

Dalam organisasi, komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal sama pentingnya dan saling bekerja sama dalam proses penyampaian pesan. Untuk memudahkan menafsirkan maksud dari pesan dari komunikasi verbal maka diperlukan komunikasi nonverbal.

### 2.1.3 Jenis-Jenis Komunikasi

Komunikasi antara pribadi berorientasi pada perilaku sehingga penekanannya pada proses penyampaian informasi dari satu orang ke orang lain. Dalam hal ini komunikasi dipandang sebagai cara dasar untuk mempengaruhi perubahan perilaku, dan mempersatukan proses psikologi seperti misalnya persepsi, pemahaman, dan motivasi disatu pihak dengan bahasa pada pihak yang lain.

Menurut Thoha (2018:190), “Komunikasi adalah sebagai proses penyampaian berita yang dilakukan oleh seseorang dan diterimanya berita tersebut oleh orang lain atau kelompok kecil dari orang-orang, dengan suatu akibat dan umpan balik yang segera.” Selanjutnya Thoha (2018:191), menambahkan beberapa jenis komunikasi, yaitu:

1. Keterbukaan

Untuk menunjukkan kualitas keterbukaan dari komunikasi antar pribadi ini paling sedikit ada dua aspek, yakni: aspek keinginan untuk terbuka bagi setiap orang lain. Dengan keinginan untuk terbuka ini dimaksudkan agar diri masing-masing tidak tertutup di dalam menerima informasi dari dirinya bahkan juga informasi mengenai dirinya kalau dipandang relevan dalam rangka pembicaraan antar pribadi dengan lawan bicaranya. Aspek lainnya adalah keinginan untuk menanggapi secara jujur semua stimuli yang datang kepadanya. Diam, tidak bereaksi, tidak mau mengkritik, atau bahkan tidak mau bergerak secara fisik barangkali mungkin tepat untuk suatu situasi tertentu, tetapi dalam komunikasi antar pribadi atau dalam percakapan sehari-hari barangkali akan membosankan.

2. Dukungan

Dengan dukungan ini akan tercapai komunikasi antar pribadi yang efektif. Dukungan adakalanya terucapkan dan adakalanya tidak terucapkan. Dukungan yang tidak terucapkan tidaklah mempunyai nilai yang negatif, melainkan dapat merupakan aspek positif dari komunikasi. Gerakan-gerakan seperti anggukan kepala, kerdipan mata, senyum, atau tepukan tangan merupakan dukungan positif yang tak terucapkan. Dalam keterbukaan dan empati komunikasi antar pribadi tidak bisa hidup dalam suasana yang penuh ancaman.

3. Empathy

Barangkali kualitas komunikasi yang sangat sulit dicapai adalah kemampuan untuk melakukan empati ini. Dengan empati dimaksudkan untuk merasakan sebagaimana yang dirasakan oleh orang lain suatu perasaan bersama perasaan orang lain yakni, mencoba merasakan dalam cara yang sama dengan perasaan orang lain. Jika dalam komunikasi kerangka empati ini, maka seseorang akan memahami posisinya, darimana mereka berasal, dimana mereka sekarang dan kemana mereka akan pergi.

4. Kepositifan

Dalam komunikasi antarpribadi kualitas ini paling sedikit terdapat tiga aspek perbedaan atau unsur. Pertama, komunikasi antarpribadi akan berhasil jika terdapat perhatian yang positif terhadap diri seseorang. Jika beberapa orang mempunyai perasaan negatif terhadap dirinya, mereka akan berkomunikasi perasaan tersebut kepada orang lain, maka orang lain ini kemungkinan akan mengembangkan rasa negatif pula sebaliknya jika orang-orang mempunyai perasaan positif terhadap dirinya berkeinginan menyampaikan perasaannya kepada orang lain. Kedua, komunikasi antarpribadi akan terpelihara baik, jika perasaan suatu positif terhadap orang lain itu dikomunikasikan. Hal ini akan membuat orang lain merasa lebih baik dan mempunyai keberanian untuk lebih berpartisipasi pada setiap kesempatan. Ketiga, suatu perasaan positif dalam situasi komunikasi umum, amat bermanfaat untuk mengefektifkan kerja sama. Tidak ada hal yang paling menyakitkan kecuali berkomunikasi dengan orang lain yang tidak terakhir atau

tidak mau memberikan respon yang menyenangkan terhadap situasi yang dibicarakan.

5. Kesamaan

Ini merupakan karakteristik yang teristimewa, karena kenyataannya manusia ini tidak ada yang sama, maka orang kembar pun didapatkan adanya perbedaan-perbedaan. Komunikasi antarpribadi akan lebih bisa efektif jika orang-orang yang berkomunikasi itu dalam suasana kesamaan. Ini bukan berarti bahwa orang-orang yang tidak mempunyai kesamaan tidak bisa berkomunikasi. Jelas mereka bisa berkomunikasi. Akan tetapi jika komunikasi mereka menginginkan efektif, hendaknya diketahui kesamaan-kesamaan kepribadian diantara mereka

3

Menurut Sutrisno (2017: 22), menjelaskan bahwa jenis-jenis komunikasi ke dalam beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi Verbal Bentuk komunikasi verbal adalah yang paling banyak digunakan dalam organisasi. Oleh karena itu, penting bagi seorang pemimpin untuk mengetahui lebih banyak tentang komunikasi verbal. komunikasi verbal merupakan komunikasi yang menggunakan simbol atau kata-kata baik yang dinyatakan secara lisan dan tertulis. Komunikasi verbal adalah karakteristik khusus dari manusia. Tidak ada makhluk lain yang dapat menyampaikan bermacam-macam makna melalui kata-kata. Kemampuan untuk menggunakan komunikasi verbal secara efektif sangat penting, karena dengan komunikasi verbal memungkinkan identifikasi tujuan, mengembangkan strategi dan perilaku untuk mencapai tujuan. Komunikasi verbal dapat dibedakan yaitu antara komunikasi lisan dan komunikasi tertulis. Komunikasi lisan dapat didefinisikan sebagai proses di mana seseorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar mempengaruhi tingkah dan perilaku penerima. Sedangkan komunikasi tertulis, jika keputusan yang akan disampaikan oleh pemimpin dikodekan dalam simbol-simbol tertulis yaitu dalam kertas atau di tempat lain yang dapat dibaca, kemudian dikirim ke karyawan yang dimaksudkan.
2. Komunikasi Non-Verbal Komunikasi non-verbal sama pentingnya dengan komunikasi verbal karena keduanya bekerja sama dalam proses komunikasi. Dengan komunikasi non-verbal anda dapat memberikan penekanan, pengulangan, melengkapi dan menggantikan komunikasi verbal, sehingga lebih mudah ditafsirkan artinya. Dalam hal ini, yang dimaksud dari komunikasi non-verbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, suara, kontak mata, ekspresi wajah, jarak jauh dan sentuhan. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa semua peristiwa dalam situasi komunikasi yang tidak terkait dengan kata-kata yang diucapkan atau ditulis. Dengan komunikasi non-verbal orang dapat mengekspresikan perasaan mereka melalui ekspresi wajah, nada dan sebagainya.
3. Komunikasi dari Atas ke Bawah (downward communication) Komunikasi dari atas ke bawah (downward communication) dimulai dari manajemen puncak dan kemudian mengalir melalui tingkat manajemen ke garis rendah dan karyawan staf. Tujuan utama komunikasi dari atas ke bawah yaitu dengan memberikan arahan, informasi, instruksi serta saran dan penilaian kepada karyawan/pegawai dengan memberikan informasi kepada anggota organisasi tentang tujuan dan kebijaksanaan

organisasi. Pesan atau berita ke bawah dapat dalam bentuk penulisan atau lisan, dan biasanya disampaikan melalui catatan, laporan atau dokumen lain, buletin, rapat/pertemuan, dan percakapan dengan melalui interaksi orang per orang atau kelompok kecil. Dalam hal ini, kelemahan saluran komunikasi ini adalah kemungkinan terjadinya penyaringan atau menjadi sensor informasi penting yang ditujukan untuk bawahannya. Dengan kata lain, informasi yang diterima oleh bawahannya tidak lengkap seperti aslinya.

4. Komunikasi dari Bawah ke Atas (upward communication) Adapun fungsi utama komunikasi dari bawah ke atas (upward communication) adalah untuk memberikan informasi pada tingkat manajemen yang lebih tinggi tentang apa yang terjadi pada tingkat yang lebih rendah. Jenis komunikasi ini meliputi laporan berkala, penjelasan, ide, dan permintaan untuk keputusan. Dalam hal ini dapat dilihat sebagai data atau informasi feedback untuk manajemen atas. Seorang manajer harus memiliki rasa percaya akan bawahannya untuk mencapai keberhasilan saluran komunikasi ini. Jika tidak, informasi sebagus apa pun, dari bawahan, tidak akan berguna baginya, karena apa yang muncul hanyalah kecurigaan atau ketidakpercayaan terhadap informasi tersebut.
5. Komunikasi Lateral atau Horizontal Komunikasi Lateral atau Horizontal merupakan komunikasi yang mencakup hal-hal seperti dibawah ini:
  - a. Komunikasi di antara anggota dalam kelompok kerja yang sama. Yaitu komunikasi yang dilakukan antara sesama rekan kerja, antar pegawai dengan pegawai lainnya.
  - b. Komunikasi yang terjadi antara departemen-departemen pada tingkat organisasi yang sama. Bentuk komunikasi ini pada dasarnya bersifat koordinatif, dan merupakan hasil dari konsep spesialisasi organisasi. Oleh karena itu, untuk komunikasi ini dirancang guna mempermudah koordinasi dan penanganan masalah. Komunikasi lateral, selain membantu koordinasi kegiatan-kegiatan lateral, komunikasi ini juga dapat menghindari prosedur-prosedur pemecahan masalah yang lambat.

#### 2.1.4 Indikator Komunikasi

Menurut Sutardji (2016: 10-11) terdapat beberapa indikator-indikator komunikasi yang efektif, yaitu sebagai berikut:

1. Pemahaman  
Kemampuan untuk memahami pesan dengan cermat seperti yang dimaksud oleh komunikator. Tujuan komunikasi adalah terjadinya pemahaman bersama, dan untuk mencapai tujuan itu maka, seorang komunikator maupun komunikan harus saling memahami fungsinya masing-masing. Komunikator dapat menyampaikan pesan sementara komunikan dapat menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.
2. Pengaruh pada sikap  
Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Apabila berkomunikasi dengan orang lain kemudian terjadi perubahan pada perilakunya dalam hal ini dapat dikatakan komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan

dalam sikap seseorang, maka komunikasi yang dilakukan tersebut tidak efektif.

3. Hubungan yang makin baik  
Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali, jika orang memiliki persepsi yang sama, kesamaan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjalin dengan baik.
4. Tindakan  
Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya perubahan sebuah tindakan terhadap komunikasi maupun komunikator.

## 2.2 Pelayanan Masyarakat

### 2.2.1 Pengertian Pelayanan

Sebelum pengertian tentang pelayanan masyarakat dibahas lebih jauh, penulis terlebih dahulu menguraikannya sebagai berikut. Pelayanan berasal dari kata “layan”, yang dalam kamus besar bahasa Indonesia, yaitu (1) membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, meladeni; (2) Menerima (menyambut), ajakan (tantangan), serangan, dan sebagainya; (3) Mengendalikan, melaksanakan penggunaannya (senjata, mesin, dan sebagainya).

Berdasarkan pengertian tersebut, maka pelayanan adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) / jasa, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Sinambela (2018: 49), <sup>8</sup> Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah

perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2018:26), mengatakan bahwa “dalam usaha memenuhi kepentingan seringkali tidak dapat dilakukan sendiri melainkan memerlukan bantuan orang lain. Perbuatan orang tersebut yang dilakukan atas permintaan disebut pelayanan”.

Pada buku yang lain, Wijaya (2019:29), mengemukakan pendapatnya tentang pelayanan yang menjurus kepada pelayanan prima, antara lain sebagai berikut: “Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service* atau pelayanan yang terbaik) dapat diartikan sebagai pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan tuntutan pelanggan mengenai kualitas suatu produk, baik barang maupun jasa dengan sebaik-baiknya. Pelayanan prima berdasarkan konsep A3, artinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan atau konsep sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), dan tindakan (*action*)”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan sehingga dapat dirasakan oleh penerima layanan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan

### 2.2.2 Pengertian Masyarakat

Menurut Sinambela (2018: 55), bahwa masyarakat merupakan sekelompok orang yang memiliki sudut pandang yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum.

Menurut Syafie (2019: 18), bahwa masyarakat merupakan sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat merupakan sekelompok orang yang mempunyai

kepentingan yang sama dan harapan sama dimana kepentingan tersebut berhubungan dengan kepentingan orang banyak.

### 2.2.3 <sup>2</sup> Unsur-Unsur Pelayanan Masyarakat

Pelayanan masyarakat dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya. Menurut Atep Adya Barata (2017:11) mengemukakan pendapat bahwa ada empat unsur penting dalam proses pelayanan masyarakat, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumennya, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen/customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan pelayanan penyedia pelayanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka butuhkan.

Menurut H.A.S Moenir (2018:8) unsur-unsur pelayanan antara lain:

1. Sistem, prosedur, dan metode. Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur, dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil yang lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan.
3. Profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
4. Sarana dan Prasarana. Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
5. Masyarakat sebagai Pelanggan. Dalam pelayanan, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen baik itu dari tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Setiap pelayanan dalam praktiknya memerlukan adanya informasi yang jelas, prosedur yang mudah serta adanya saling pengertian antara pemberi layanan dan penerima layanan sehingga tercipta pelayanan yang tertib dan optimal. Selain itu, unsur yang tidak kalah penting

dalam pelayanan masyarakat adalah personil, dengan adanya personil yang ahli dalam bidangnya tentu dapat melaksanakan tugas dengan baik, disiplin kerja, dan dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Unsur lainnya yaitu sarana dan prasarana, sarana dan prasarana akan memudahkan pemberi pelayanan untuk memberikan layanan secara optimal terhadap masyarakat dan masyarakat merasa aman dan nyaman dengan adanya sarana prasarana yang baik. Masyarakat sendiri juga termasuk unsur dari pelayanan karena masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat memiliki hak untuk mendapat pelayanan yang baik dan optimal namun yang tidak boleh dilupakan masyarakat juga mempunyai kewajiban menaati segala prosedur pelayanan yang telah ditetapkan sehingga akan tercipta hubungan yang seimbang antara pemberi layanan dan penerima layanan.

Menurut Kasmir (2016:34) mengemukakan pelayanan masyarakat yang baik adalah memiliki unsur-unsur dibawah ini:

1. Tersedianya pegawai/ karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap masyarakat sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan masyarakat.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Dari pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan masyarakat diharapkan dapat mendukung berjalannya pelayanan secara umum. Unsur-unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis pelayanan, kepuasan pelanggan. Unsur-unsur tersebut dapat berjalan dengan baik apabila penyedia layanan dan masyarakat selaku penerima layanan memiliki keseimbangan dimana penyedia layanan bekerja secara profesional serta menjalankan semua pelayanan sesuai prosedur yang ada, sementara masyarakat dapat menjalankan kewajiban untuk menaati aturan dan prosedur yang ada serta mendapatkan hak sebagai penerima layanan.

#### 2.2.4 <sup>4</sup> Asas-Asas Pelayanan Masyarakat

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi penerima pelayanan agar terwujudnya kepuasan bagi pelanggan, pihak yang menyelenggarakan pelayanan haruslah memenuhi setiap asas-asas pelayanan. Keputusan MENPAN Nomor 17 Tahun 2017 terdapat asas-asas penyelenggara pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan, yaitu sebagai berikut.

1. Tansparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan masyarakat juga diatur dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Masyarakat terdiri dari 12 asas, yakni:

1. Asas kepentingan umum.
2. Asas kepentingan hukum.
3. Asas kesamaan hak.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban.
5. Asas keprofesionalan.
6. Asas partisipasif.
7. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
8. Asas keterbukaan.
9. Asas akuntabilitas.
10. Asas ketepatan waktu.
11. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
12. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2017:245) terdapat beberapa azas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

1. Empati dengan costumers, pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa layanan.
2. Pembatasan prosedur, prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tata cara pelayanan, tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan, Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan wewenang, Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi wewenang.
6. Transparansi biaya, Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan, Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir, Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan costumers Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi costumers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan.

### 2.2.5 Bentuk Pelayanan Masyarakat

Menurut Moenir (2018:190), bahwa “Pelayanan yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu: “(a) pelayanan dengan lisan; (b) pelayanan dengan tulisan; (c) pelayanan dengan perbuatan”. Dimana ketiga bentuk pelayanan ini memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni melainkan sering berkombinasi”.

1. Pelayanan dengan lisan  
Pelayanan ini sering dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan terhadap siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil, ada syarat-syarat yang diperlukan yaitu:
  - a. Memahami masalah-masalah yang termasuk bidang tugasnya
  - b. Mampu memberikan penjelasan yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas.
  - c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah

- d. Sekalipun “sepi”, tidak mengobrol atau bercanda dengan teman.
  - e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “mengobrol” dengan cara yang sopan.
2. Pelayanan dengan tulisan
- Merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan yakni:
- a. Pertama, layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis yang ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi dan lembaga.
  - b. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya.
3. Pelayanan dengan perbuatan
- Bentuk pelayanan ini 70-80 % dilakukan oleh karyawan tingkat menengah ke bawah. Kerena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan. Ada tiga hal penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan perbuatan ini, yaitu:
- a. Adanya kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan;
  - b. Adanya keterampilan khusus dalam melaksanakan pekerjaan;
  - c. Disiplin dalam hal waktu, prosedur dan metode yang telah ditentukan.

Ditambahkan lagi oleh Moenir (2018:190), mengatakan bahwa “Dalam melaksanakan pelayanan masyarakat, pelaku pelayanan harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu: (1) Tingkah laku yang sopan; (2) Cara penyampain; (3) Waktu penyampaian yang tepat; dan (4) keramahmataman”.

Dari teori-teori tentang kualitas pelayanan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dapat terwujud dengan cara terlebih dahulu mengidentifikasi harapan masyarakat tentang pelayanan yang dibutuhkan dan diinginkan. Dengan demikian penilaian terhadap kualitas pelayanan ditentukan oleh masyarakat sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

### **2.2.6 Indikator Pelayanan Masyarakat**

Menurut Parasuraman, Zeithami & Berry (2018), Terdapat 5 (lima) indikator pelayanan masyarakat yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2. Empati (*emphaty*)

Yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi masyarakat.

Pada dasarnya teori di atas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan masyarakat secara total, bahkan kepuasan masyarakatlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (Sinambela, 2018: 38).

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu juga memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam berbagai teori yang akan digunakan di dalam kajian penelitian yang akan dilakukan. Sehingga biasanya, penelitian terdahulu juga dapat dijadikan sebagai landasan teori karena memiliki kaitan yang erat dengan penelitian lain yang relevan dan dapat digunakan di dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, akan diuraikan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kajian penelitian yang akan dilakukan, sebagai berikut:

Tabel 2.3  
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul	Metode	Hasil/Kesimpulan
1	Taufiq (2020)	Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan masyarakat Desa Se-Kecamatan Tellulimpoe di Kabupaten Bone	Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang hasilnya berupa data deskriptif melalui fakta-fakta dari kondisi alami sebagai sumber langsung dengan	Setidaknya terdapat 4 (empat) permasalahan mendasar dalam pelayanan masyarakat di desa yang perlu mendapatkan sorotan, yaitu: (1) Buruknya kualitas produk layanan masyarakat, (2) Rendahnya/ketiadaan akses layanan masyarakat bagi kelompok rentan (miskin,

			instrumen dari peneliti sendiri. Penelitian kualitatif bersifat induktif, yaitu pengembangan konsep yang didasarkan atas dasar yang ada, mengikutidesain penelitian yang fleksibel sesuai dengankonteksnya	perempuan),penyangg cacat, dll. (3) Buruknya kualitaspenyelenggaraan pelayanan masyarakat, dan (4) Ketidakjelasanmekanisme komplain dan penyelesaian sengketa.  Syarat komunikasi terhadap pelayanan masyarakat di desa, meliputi pesan dalam komunikasi tidak hanya harus berjalan baikdan efektif agar dapat mencapai tujuan tertentu, namunkomunikasi juga harus berjalan dengan menyenangkanbagi kedua belah pihak. Fungsi komunikasi terhadap pelayanan masyarakat di desa meliputi informasi proses berbagai realitas, karakteristik dari komunikasi. Pendekatan persuasif melekat pada diri manusia, sehingga <i>we can not communicate</i> .
2	Elfie Mingkid (2018)	Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan masyarakat Pada Masyarakat di Desa Pinapan Gkow Kecamatan Suluun Treran Kabupaten Minahasa Selatan	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif	5 Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya,sehubungan dengan penelitian ini adalah menyangkut komunikasi organisasi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat maka yang dapatdisimpulkan adalah sebagai berikut: 1). Komunikasi organisasi pemerintah desa Pinapalngkow dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat belum baik. 2). Tidak berjalannya

				komunikasi organisasi pemerintah desa terlihat dari komunikasi internal pemerintah desa baik komunikasi vertical maupun horizontal maupun eksternal yang tidak maksimal 3). Tidak tertatanya agenda kerja dengan baik, waktu dan psikologis merupakan hambatan yang dihadapi oleh pemerintah desa Pinapalangkow dalam menjalankan komunikasi organisasi.
3	Yudha Irlhana (2023)	Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Peningkatan Pelayanan masyarakat pada Masyarakat di Desa Pamegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat	10 Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan secara kualitatif dengan menggunakan dua metode, yaitu metode tinjauan pustaka dan juga metode wawancara (interview).	Merujuk dari tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis dari Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Peningkatan Pelayanan masyarakat pada Masyarakat di Desa Pamegarsari, maka kesimpulan yang didapat adalah komunikasi dalam sebuah organisasi dalam hal ini Pemerintah Desa Pamegarsari merupakan faktor penting terutama dalam upaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah Desa Pamegarsari menyampaikan informasi kepada masyarakat tidak hanya dengan menggunakan tahap primer yaitu menyampaikan informasi secara langsung tetapi juga menggunakan tahap sekunder dengan menggunakan perkembangan teknologikomunikasi seperti grup Whatsapp dan media sosial lainnya.
4	Ihda Rupaida Ibrahim Putri	Peran Komunikasi	Penelitian ini adalah	Peran komunikasi pimpinan terhadap karyawan dalam

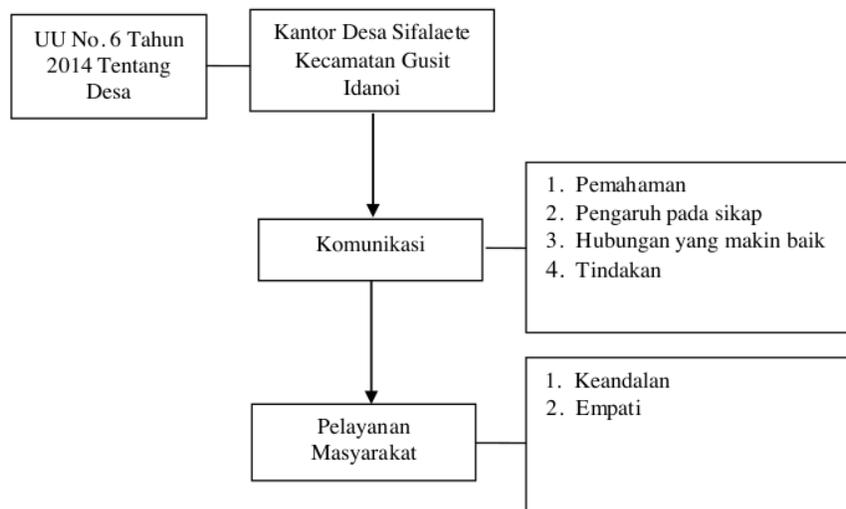
(2019)	<p>9</p> <p>Pimpinan terhadap Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah PT. Bank Sulsebar Cabang Pinrang</p>	<p>9</p> <p>penelitian deskriptif Kualitatif yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan data dan fakta mengenai peran komunikasi pimpinan terhadap karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan</p>	<p>meningkatkan 9 kualitas pelayanan terhadap nasabah PT. Bank Sulsebar Cabang Pinrang sangat ditentukan oleh peranan seorang pimpinan dalam mengkomunikasikan, merencanakan, memberikan arahan mengenai tugas dan tanggung jawab karyawan dan melakukan pengawasan serta penilaian hasil kerja karyawan. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa peran komunikasi pimpinan terhadap karyawan masih ada yang mesti dibenahi sehingga kedepannya akan berjalan dengan baik hal tersebut dikarenakan beberapa faktor seperti dibatasi dengan waktu dalam berkomunikasi dengan pimpinan dan dari segi fasilitas yang kurang memadai.</p>
5	<p>Gusti Dwi Pangestu (2022)</p> <p>Analisis Komunikasi Antar Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Lurah Kampung Besar Kota Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pengamatan adalah opini, pandangan, sikap, perkataan dan motivasi dari subjek penelitian.</p>	<p>Komunikasi organisasi di kantor Lurah Kampung Besar Kota dilakukan secara vertikal (antara lurah dan pegawai) dan horizontal (antara pegawai dan pegawai). Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Pelayanan yang diberikan kantor Lurah Kampung Besar kepada masyarakat masih belum baik. 2. Komunikasi antara lurah dan pegawai kurang baik, karena komunikasi berlangsung satu arah dan bersifat intruksional. Komunikasi antara sesama pegawai juga kurang baik</p>

				<p>karena kurang adanya kerja sama dan rasa saling membantu.</p> <p>3. Faktor pendukung dari komunikasi organisasi di kantor Lurah Kampung Besar Kota adalah fasilitas pelayanan yang baik, tingkat pendidikan dan aturan pelayanan yang sudah ada. Sementara faktor penghambatnya adalah kurangnya kemampuan leadership, pelayanan, penguasaan teknologi dan kerjasama antara pegawai.</p>
--	--	--	--	---

*Sumber: Diolah oleh peneliti (2023)*

## 2.4 Kerangka Berpikir

Untuk lebih memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini, maka peneliti perlu merumuskan kerangka berpikir sebagai berikut:



Sumber: diolah Peneliti (2023)

Gambar 2.4  
Kerangka Berpikir

Berdasarkan gambar di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kantor Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi berusaha semaksimal untuk menerapkan komunikasi yang baik. Untuk mempertahankan komunikasi yang baik maka perangkat desa perlu memperhatikan beberapa hal antara lain: pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik dan tindakan yang dilaksanakan. Dengan adanya komunikasi yang baik maka akan membuat pelayanan semakin berkualitas kepada masyarakat. Demikian juga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memahami tentang keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud pada hasil. Dengan demikian kepuasan masyarakat atas layanan aparatur desa terwujud dan para aparatur juga mengalami peningkatan kinerja yang semakin efektif.

Dalam memberikan pelayanan yang baik tersebut kepada masyarakat maka terlebih dahulu menjalin komunikasi yang baik antara perangkat desa dan masyarakat. Apabila hubungan komunikasi ini terwujud maka pelayanan kepada masyarakat akan mengalami peningkatan sesuai harapan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### **2.1.1 Pendekatan**

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini bersifat deskriptif. Tujuan penelitian deskriptif suatu data penelitian <sup>8</sup> untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, aktivitas sosial, sikap dan manusia. Ragam peristiwa, pemikiran dan persepsi orang atau kelompok.

Menurut Wahyuni (2017: 20), bahwa pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang penting untuk memahami suatu fenomena sosial dan perspektif individu yang diteliti. Pendekatan kualitatif juga merupakan yang mana prosedur penelitiannya menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata yang secara tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang diamati. Maka pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif.

##### **2.1.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat *eksplanasi*, dan analisis serta jenis data. Dengan mengetahui jenis-jenis penelitian tersebut maka penelitian diharapkan dapat melihat metode yang paling efektif dan efisien untuk mendapat informasi yang akan digunakan untuk memecahkan masalah.

<sup>5</sup> Riset berdasarkan jenis data menurut Suliyanto (2016: 34), dibagi menjadi:

1. Riset kualitatif adalah riset yang didasarkan pada data kualitatif yaitu tidak berbentuk angka atau bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan-pernyataan atau kalimat.
2. Riset kuantitatif adalah riset yang didasarkan pada data kuantitatif yaitu berbentuk angka atau bilangan.
3. Riset gabungan/kombinasi adalah riset yang menggunakan data kualitatif dan kuantitatif.

Dari pendapat di atas, peneliti menetapkan jenis penelitian yang digunakan yaitu riset kualitatif yaitu lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan ke subtansi makna dari fenomena tersebut dan sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat atau sering juga dikatakan berbentuk pernyataan-pernyataan atau kalimat.

## 2.2 Variabel Penelitian

Menurut Suryabrata (2016:25), bahwa istilah Variabel dapat diartikan bermacam-macam. Dalam penelitian ini variabel diartikan sebagai segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Sering pula dinyatakan variabel penelitian itu sebagai faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti”..

Berdasarkan judul penelitian yang diambil maka variabel dalam penelitian ini adalah komunikasi dan pelayanan masyarakat. Variabel komunikasi terdiri dari 4 (empat) indikator, yaitu:

1. Pemahaman
2. Pengaruh pada sikap
3. Hubungan yang makin baik
4. Tindakan

Variabel pelayanan masyarakat terdiri dari 2 (dua) indikator, yaitu:

1. Keandalan (*reability*)
2. Empati (*emphaty*)

## 2.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

### 2.3.1 Lokasi penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti telah memilih dan menetapkan lokasi penelitian sebagai objek yang menjadi sumber data dan informasi sesuai keadaan dan kondisi yang dialami. Lokasi penelitian tersebut adalah dilaksanakan di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli.

### 2.3.2 Jadwal Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini, perlu membuat acuan atau pedoman serta tahapan-tahapan yang akan dilaksanakan sehingga penelitian dapat terlaksana sesuai alurnya. Maka peneliti telah membuat jadwal sebagai panduan, sebagai berikut:

Tabel 2.3.2  
Jadwal Penelitian

Kegiatan	JADWAL																		
	Juni 2023			Juli 2023			Agustus 2023			September 2023			Okt 2023			Nov 2023			
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penyusunan Proposal	■	■	■	■	■	■	■												
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing								■	■	■	■	■	■	■	■				
Pengajuan Proposal												■							
Persiapan Seminar												■							
Seminar Penelitian													■						
Persiapan Penelitian													■	■					
Pengumpulan Data														■	■				
Penulisan Naskah Skripsi															■	■			
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing																■	■		
Penyempurnaan Naskah																■	■		
Penulisan dan Penyempurnaan Skripsi																■	■		
Ujian Skripsi																	■		■

Sumber: Diolah oleh peneliti (2023)

### 2.4 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber atau dapat disebut sebagai data utama. Sedangkan data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber yang telah tersedia sehingga peneliti dapat disebut sebagai tangan kedua (Mulyadi, 2016: 144).

Di dalam penelitian ini data primer di peroleh dari wawancara. Sedangkan data sekunder akan diambil dari dokumen, observasi, foto, data serta penelitian terdahulu yang relevan, sebagaimana penjelasan berikut ini:

- a. Data primer yakni data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri secara langsung dari objek penelitian.
- b. Data sekunder yakni data yang dikumpulkan oleh peneliti tidak secara langsung atau menggunakan sumber lain untuk memperolehnya.

Berdasarkan pendapat diatas maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan sekunder.

## 2.5 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif, sehingga dalam penelitian kualitatif, alat atau instrumen utama pengumpulan data adalah manusia atau peneliti itu sendiri dengan cara mengamati, bertanya, mendengar, meminta dan mengambil data penelitian. Untuk memperoleh hasil yang akurat, maka peneliti harus mendapatkan data yang valid sehingga tidak sembarang narasumber yang diwawancarai.

Dalam penelitian kualitatif, alat atau instrumen utama pengumpulan data adalah manusia atau peneliti itu sendiri dengan cara mengamati, bertanya, mendengar, meminta dan mengambil data penelitian. Peneliti harus mendapatkan data yang valid sehingga tidak sembarang narasumber yang diwawancarai. Oleh karena itu, kondisi informan pun harus jelas sesuai dengan kebutuhan data agar dapat diakui kebenaran datanya.

Menurut Moleong (2017: 9), mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti itu sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Peneliti disebut sebagai instrument penelitian karena peneliti sendiri yang membuat rencana penelitian, melaksanakan pengumpulan data dan melakukan pengolahan data. Sebelum menyusun instrument penelitian, penting untuk diketahui pula bentuk-bentuk instrumen yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut:

1. Bentuk Instrumen Tes.
2. Bentuk Instrumen *Interview*.
3. Bentuk Instrumen Observasi.
4. Bentuk Instrumen Dokumentasi.

Berdasarkan pendapat di atas, maka peneliti menggunakan instrument penelitian dengan berpedoman pada jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan bentuk instrument *observasi* dan *interview* kepada informan. Informan pada peneltian ini adalah Kepala Desa dan beberapa perangkat Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli sebanyak 3 orang dan masyarakat Desa sifalaete kecamatan Gunungsitoli idanoi sebanyak 4 orang yang terdiri dari:

Tabel 3.5  
Daftar Informan

NO	JABATAN	JUMLAH
1.	Kepala Desa	1 Orang
2.	Sekretaris Desa	1 Orang
3.	Kasi Pelayanan	1 Orang
4.	Masyarakat Desa	4 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>7 orang</b>

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

## 2.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observaction*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dan dokumentasi (Moh. Nazir, 2017: 219).

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan data primer yaitu secara langsung dari responden dengan cara:

1. Pengamatan (*Observasi*)

Yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian.

2. Wawancara (*Interview*)

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung kepada responden atau kepada pihak/sumber-sumber data yang dianggap perlu.

3. Dokumentasi

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan foto dan dokumentasi di lokasi penelitian.

## 2.7 Teknik Analisis Data

Dalam sebuah penelitian kualitatif, data dapat diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan pengumpulan data yang bermacam-macam sampai mencapai titik maksimal yang sering dinamakan dengan titik jenuh. Menurut Sugiyono (2018), bahwa terdapat 4 tahap teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian ini, yaitu:

### 1. Pengumpulan Data

Langkah pertama dalam proses analisis data adalah pengumpulan data. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi yang dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek yaitu, deskripsi dan refleksi.

Catatan deskripsi merupakan data alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti tentang fenomena yang dijumpai. Sedangkan catatan refleksi merupakan catatan yang membuat kesan, komentar, dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai.

Catatan lapangan dari observasi dibuat selengkap mungkin oleh peneliti. Penelitian ini, catatan lapangan dibuat penjelasan mengenai jumlah karyawan/pegawai yang ada.

6

## 2. Reduksi Data

Setelah pengumpulan data, langkah kedua proses analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data. Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi. Cara mereduksi data adalah dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat. Menggolongkan kedalam pola-pola dengan membuat transkrip penelitian untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus. Membuang bagian yang tidak diperlukan atau tidak relevan dengan penelitian sehingga pada akhirnya diperoleh data yang terkait dengan manajemen sumber daya manusia.

6

## 3. Penyajian Data

Setelah proses reduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang telah tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan sesuai dengan apa yang telah diteliti sehingga diperoleh kemudahan dalam menafsirkan data.

6

## 4. Penarikan Kesimpulan

Setelah proses penyajian data, langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan, pola-pola penjelasan, alur sebab akibat. Kesimpulan yang ditarik dalam penelitian ini segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan lapangan yang sudah ada, tujuannya adalah agar diperoleh pemahaman yang lebih tepat, selain cara itu bisa juga dengan mendiskusikannya.

Proses menyimpulkan merupakan proses yang membutuhkan pertimbangan yang matang, peneliti harus lebih teliti dan berhati-hati dalam mengambil kesimpulan. Mencari dan menemukan data-data yang diperoleh dari lapangan yang berada disekitarnya akan menguatkan kesimpulan yang akan diambil. Hal itu dilakukan agar data yang didapat dan penafsiran terhadap data tersebut memiliki validitas sehingga kesimpulan yang ditarik menjadi sebuah kesimpulan yang kokoh.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Kantor Pemerintah Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli**

Desa Sifalaete adalah salah satu desa yang berada di Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli. Asal muasal diberikan nama Desa Sifalaete adalah pada zaman dahulu ada dua kelompok masyarakat yang berada pada wilayah tersebut, serta pemukiman penduduk yang berlapis-lapis. Mengingat di tempat tersebut sudah ada penduduk dan wilayah maka para leluhur memandang perlu membuat suatu aturan atau sebutan nama pada suatu wilayah/desa sehingga pada suatu saat mereka berkumpul bersama antara beberapa tokoh diantaranya, tokoh agama, tokoh adat, tokoh wanita dan tokoh pemuda merumuskan, menetapkan dan mendapatkan satu Kesimpulan menamai desa tersebut adalah Desa Sifalaete.

Setelah kesepakatan nama Desa Sifalaete muncul maka muncullah seorang pemimpin yang disebut Kepala Kampung (*Salawa Hada*) dan di percaya untuk memimpin kampung, Seiring dengan perkembangan sistim pemerintahan negara, istilah kampung dilebur menjadi desa, sehingga yang menjadi pemimpin disebut dengan istilah kepala desa.

Perlu diketahui bahwa Desa Sifalaete ini termasuk desa tertua disekitarnya yang sampai saat ini terdiri dari 3 (tiga) dusun dengan total jumlah penduduk yang tercatat sejumlah 734 jiwa yang terdiri atas 348 orang laki-laki dan 386 perempuan. Sejak berdirinya desa ini telah terjadi pergantian Kepala Desa dari waktu kewaktu hingga pada tahun 2018 kembali diadakan pemilihan kepala desa secara demokratis dan terakhir pada pemilihan kepala desa tahun 2018 masa jabatan 2019 s/d 2024 yang terpilih kepala desa adalah Ekaman Laowo, S.Pd.

#### 4.1.2 Visi dan Misi

Visi adalah tujuan atau arah utama yang ingin dicapai oleh suatu lembaga atau instansi, organisasi, sedangkan misi adalah suatu proses atau tahapan yang seharusnya dilalui oleh suatu lembaga atau instansi atau organisasi dengan tujuan agar bisa mencapai visi tersebut. Visi dan Misi prodi manajemen fakultas ekonomi universitas nias, yakni sebagai berikut:

a. Visi

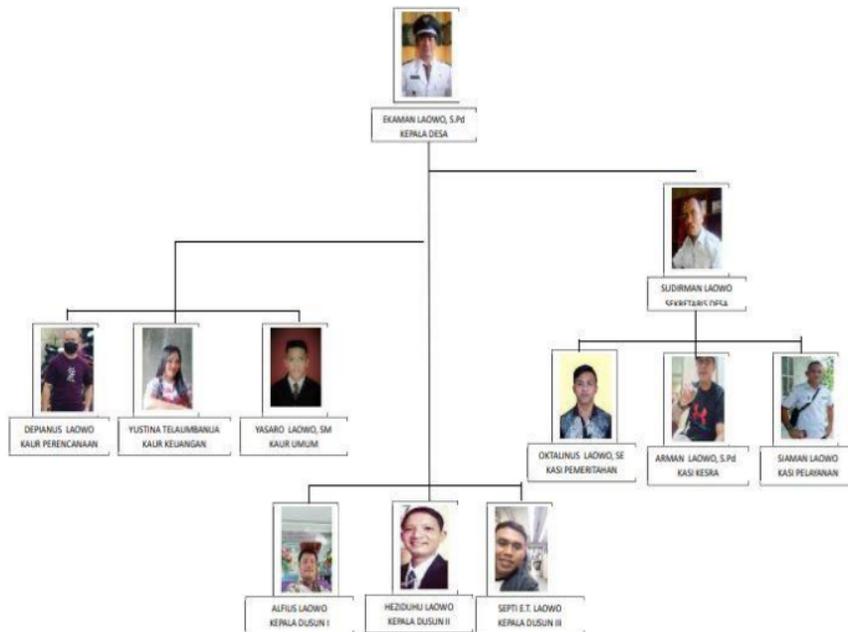
Membangun Tata Kelola Pemerintahan yang transparan dan mewujudkan masyarakat Desa Sifalaete yang tentram, Maju, Makmur dan Adil.

b. Misi

1. Membangun Kerohanian di Desa Sifalaete Melalui: PA (pembelajaran Alkitab) dan Koor /Vokal Group;
2. Melaksanakan Percepatan /Melanjutkan program-program Pemerintah yang ada ataupun yang masuk di Desa Sifalaete;
3. Melaksanakan percepatan pembangunan di Desa Sifalaete yang Transfran sesuai dengan Peraturan perundang-undangan;
4. Memfasilitasi Pengadaan Penerangan lampu jalan di Desa Sifalaete Melalui Instansi terkait (dalam hal ini PLN);
5. Meningkatkan perekonomian masyarakat melalui BUMDES UKM Serta Meningkatkan Kapasitas Petani di Desa Sifalaete;
6. Mewujudkan Pemuda yang kreatif , Inovatif, Maju dan Berkualitas;
7. Memfasilitasi/mendukung Program-program lansia sendoro, Pemuda/I, dan seluruh organisasi yang ada di Desa Sifalaete sebagai wahana untuk menyalurkan bakat /hobi, menyalurkan ide/gagasan dan berkreasi;
8. Memanfaatkan sumberdaya alam dalam membangun Desa yang berkelanjutan;
9. Melayani seluruh masyarakat Desa Sifalaete dengan tulus dan penuh tanggung jawab.

### 4.1.3 Stuktur Organisasi Desa Sifalaete Kecamatan Gunungstoli

**Gambar 4.1.3**  
**Pemerintah Desa Sifalaete**



*Sumber: SOTK Pemerintah Desa Sifalaete (2023).*

### 4.1.4 Deskripsi Tugas dan Fungsi Konotor Desa Sifalaete Kecamatan Gunungstoli

#### 1. Kepala Desa

- a. Kepala Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintahan yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
- b. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat Desa

Kepala Desa memiliki fungsi:

- a. penyelenggaraan Pemerintahan Desa, seperti tata praja pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, serta penataan dan pengelolaan wilayah;
- b. pelaksanaan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan;
- c. pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan;
- d. pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna; dan
- e. menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

## **2. Sekretaris Desa**

- a. Sekretaris Desa mempunyai tugas membantu Kepala Desa dalam menyusun kebijakan umum penyelenggaraan pemerintahan Desa, menyusun rencana kerja, mengkoordinasikan pelaksanaan administrasi pemerintahan Desa, administrasi perkantoran, administrasi kewilayahan dan administrasi teknis serta kerumahtanggaan Pemerintah Desa.
- b. Sekretaris Desa dipimpin oleh Sekretaris Desa dan dibantu oleh Urusan-Urusan
- c. Urusan-Urusan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), terdiri atas Urusan Tata Usaha dan Umum, Urusan Keuangan, dan Urusan Perencanaan.

- d. Masing-masing Urusan dipimpin oleh seorang Kepala Urusan yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Desa.
- e. Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan Sekretariat Desa.
- f. Sekretaris Desa mempunyai tugas membantu Kepala Desa dalam merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengkoordinasikan, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas kesekretariatan dan bidang teknis, meliputi urusan perencanaan dan pelaporan, urusan keuangan, urusan administrasi umum, dan memberikan pelayanan administratif kepada Kepala Desa.
- g. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Sekretaris Desa mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan RPJM Desa;
  - b. Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Desa;
  - c. Pelaksanaan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi;
  - d. Pelaksanaan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum;
  - e. Pelaksanaan urusan keuangan seperti penatausahaan keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya;
  - f. Pelaksanaan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, inventarisasi data pemerintahan desa, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan;

- g. Penyiapan bahan evaluasi, pengendalian dan pelaporan terhadap pelaksanaan program kerja;
- h. Penyiapan bahan dan data untuk perumusan kebijakan dan petunjuk operasional yang dilakukan oleh Kepala Desa;
- i. Pengelolaan urusan rumah tangga Desa dan rumah tangga Sekretariat Desa;
- j. Pembuatan konsep naskah dinas, meneliti konsep surat dan konsep naskah dinas dari Pelaksana Teknis;
- k. pelaksanaan pengadaan perlengkapan, pemeliharaan dan inventarisasi barang;
- l. pelaksanaan urusan administrasi umum, pembinaan administrasi kepegawaian serta memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh perangkat Desa;
- m. pengkoordinasian administrasi kegiatan yang dilaksanakan oleh Perangkat Desa;
- n. penyusunan dan pembentukan produk hukum Desa;
- o. penyusunan kebijakan dan pelaksanaan pengelolaan APB Desa;
- p. penyusunan dan pelaksanaan kebijakan pengelolaan aset Desa;
- q. penyusunan APB Desa, Perubahan APB Desa dan pertanggungjawaban pelaksanaan APB Desa;
- r. penyelenggaraan rapat dinas dan keprotokolan;
- s. pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Desa dibidang kesekretariatan Desa;
- t. melaksanakan pelaporan; dan
- u. pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Desa.
- v. Dalam melaksanakan fungsi pelaksanaan urusan keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf e., Sekretaris Desa bertindak sebagai koordinator pelaksana teknis pengelolaan keuangan desa.

### **3. Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum**

- a. Urusan Tata Usaha dan Umum merupakan unsur staf Sekretariat Desa yang dipimpin oleh Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum.

- b. Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah desa, administrasi umum dan administrasi perangkat desa, kearsipan, pengelolaan inventaris kekayaan Desa/Aset Desa, perlengkapan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan administrasi umum pemerintah Desa.
- c. Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum mempunyai fungsi:
  - a. pengelolaan administrasi perangkat desa yang meliputi pengumpulan dan pengolahan data perangkat desa;
  - b. pengelolaan buku induk perangkat desa;
  - c. pelaksanaan urusan surat menyurat;
  - d. penyimpanan, pemeliharaan dan pengamanan arsip dan dokumen penyelenggaraan Pemerintah Desa;
  - e. penyusunan rencana kebutuhan dan melaksanakan kegiatan-kegiatan ketatausahaan, perlengkapan, pemeliharaan, kebersihan dan keamanan kantor;
  - f. pelaksanaan inventarisasi, penyimpanan, dan pemeliharaan dan pengamanan aset Desa;
  - g. penyediaan, penyimpanan dan pendistribusian alat tulis kantor serta pemeliharaan dan perbaikan peralatan kantor;
  - h. pengurusan administrasi kesejahteraan perangkat desa antara lain kesehatan, tunjangan dan pemberian tanda jasa;
  - i. pengurusan rumah tangga Desa dan rumah tangga Sekretariat Desa, keprotokolan, dan perjalanan dinas;
  - j. pelaporan bidang pelaksanaan organisasi dan tata laksana serta administrasi perangkat desa;
  - k. pemrosesan administrasi peserta pendidikan dan pelatihan.
  - l. Pengelolaan data dan pelaksanaan sistem informasi perangkat desa;
  - m. memberikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris Desa dalam bidang tugasnya; dan

- n. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Desa.

#### **4. Kepala Urusan Keuangan**

- a. Urusan Keuangan merupakan unsur staf Sekretariat Desa yang dipimpin oleh Kepala Urusan Keuangan.
- b. Kepala Urusan Keuangan mempunyai tugas membantu Sekretaris Desa dalam melaksanakan pengelolaan sumber pendapatan Desa, pengelolaan administrasi keuangan dan perbendaharaan Desa, serta mempersiapkan bahan penyusunan APB Desa.
- c. Kepala Urusan Keuangan mempunyai fungsi:
  - a. pelaksanaan administrasi dan pengelolaan keuangan yang meliputi pembukuan, pertanggung jawaban, verifikasi dan mempersiapkan data guna penyusunan dan perhitungan APBDesa;
  - b. penyiapan bahan evaluasi pelaksanaan APBDesa dan mempersiapkan secara periodik program kerja di bidang urusan keuangan;
  - c. pengelolaan administrasi keuangan dan penyusunan dokumen pelaksanaan anggaran;
  - d. penyusunan laporan hasil kegiatan di bidang administrasi Rincian Penggunaan Dana (RPD);
  - e. pengadministrasian penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.

#### **5. Kepala Urusan Perencanaan**

- a. Urusan Perencanaan merupakan unsur staf Sekretariat Desa yang dipimpin oleh Kepala Urusan Perencanaan.
- b. Kepala Urusan Perencanaan mempunyai tugas membantu SekretarisDesa dalam penyusunan rencana dan program kerja, evaluasi dan laporan kinerja pemerintah Desa.
- c. Kepala Urusan Perencanaan mempunyai fungsi:
  - a. mempersiapkan bahan RPJMDes dan RKPDes;

- b. mempersiapkan bahan penyusunan evaluasi dan pelapor pelaksana APBDes;
- c. persiapan bahan laporan penyelenggaraan pemerintahan Desa;
- d. penyusunan laporan keterangan pertanggungjawaban Kepala Desa;
- e. pengelolaan sistem informasi manajemen data di wilayah Desa;
- f. mempersiapkan bahan pelaksana Musrenbangdes;
- g. program kerja pemerintah Desa; dan
- h. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Sekretaris Desa.

## **6. Kepala Dusun**

- a. Dusun merupakan satuan wilayah administrasi yang merupakan bagian dari wilayah pemerintahan Desa.
- b. Masing-masing Dusun sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin seorang Kepala Dusun yang berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang mempunyai tugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugasnya dalam wilayah Dusun.
- c. Tugas kewilayahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa dan pemberdayaan masyarakat.
- d. Kepala Dusun mempunyai fungsi:
  - a. pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
  - b. pengawasan pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.
  - c. pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.

- d. pelaksanaan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan Desa.

#### **7. Kepala Seksi Pemerintahan**

- a. Kepala seksi pemerintahan mempunyai tugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugas operasional di bidang penyusunan rencana, pelaksanaan, dan melaporkan hasil kegiatan bidang Pemerintahan Desa.
- b. Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi:
  - a. pelaksanaan manajemen tata praja Pemerintahan;
  - b. penyusunan rancangan regulasi atau kebijakan pemerintah desa;
  - c. pembinaan masalah pertanahan;
  - d. pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat;
  - e. pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat;
  - f. pelaksanaan urusan kependudukan;
  - g. penataan dan pengelolaan wilayah desa;
  - h. pendataan dan pengelolaan Profil Desa; dan
  - i. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

#### **8. Kepala Seksi Kesejahteraan**

- a. Kepala Seksi Kesejahteraan mempunyai tugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugas operasional di bidang menyusun rencana, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan hasil kegiatan bidang Kesejahteraan.
- b. Seksi Kesejahteraan mempunyai fungsi:
  - a. penyiapan bahan penyusunan program pembinaan pelayanan pendidikan, kesehatan masyarakat, peranan wanita, Keluarga Berencana (KB), kepemudaan, olahraga, kesenian dan kebudayaan, peningkatan sumber daya masyarakat, pembinaan kehidupan keagamaan, bantuan bencana alam, dan bantuan sosial;
  - b. pelaksanaan pembangunan sarana prasarana perdesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan;

- c. pelaksanaan sosialisasi serta penguatan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna;
- d. pemberian fasilitasi kegiatan organisasi sosial/ kemasyarakatan, dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan lembaga kemasyarakatan lainnya;
- e. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program bidang kemasyarakatan kepada Kepala Desa; dan
- f. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

#### **9. Kepala Seksi Pelayanan**

- a. Kepala Seksi Pelayanan mempunyai tugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugas operasional di bidang penguatan partisipasi dan pemberdayaan sosial budaya masyarakat.
- b. Kepala Seksi Pelayanan mempunyai fungsi:
  - a. penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat;
  - b. peningkatan upaya partisipasi masyarakat;
  - c. pelestarian nilai sosial, budaya, dan keagamaan;
  - d. pelayanan dan pembinaan ketenagakerjaan;
  - e. menyusun program kerja yang meliputi penyelenggaraan pembinaan perekonomian masyarakat Desa, perkreditan rakyat, perkoperasian, peternakan, pertanian, perkebunan, hutan Desa, perikanan, industri kecil, usaha informal, peningkatan produksi Desa;
  - f. pelaksanaan program, kegiatan dan pemberian pelayanan di bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
  - g. pemeliharaan prasarana dan sarana di lingkungan Desa;
  - h. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program pembangunan dan pemberdayaan masyarakat; dan
  - i. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

#### 4.2 Karakteristik Informan

Pada uraian ini peneliti mengemukakan data penelitian yang merupakan data hasil yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian, yaitu: di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli, khususnya menjelaskan dan menganalisis Peran Komunikasi Aparatur Desa Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti sendiri kepada Kepala Desa Sifalaete. Sebagai narasumber dalam mengadakan observasi secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh data secara langsung yang berhubungan dengan masalah penelitian. Peneliti akan menguraikan pembahasan secara teoritis maupun secara langsung pada objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi identitas narasumber adalah: nama, pendidikan terakhir, dan jabatan. Dalam penelitian ini narasumber berjumlah 7 orang yaitu: Kepala Desa dan Aparat Desa Sifalaete. Yang disajikan peneliti pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**

##### **Nama – Nama Informan Kunci**

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Ekaman Laowo,S.Pd	Kepala Desa Sifalaete	S1

Sumber: Olahan Penulis, 2024

**Tabel 4.2**

##### **Nama – Nama Informan Pendukung**

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Sudirman Laowo	Sekretaris Desa	SMA
2	Oktalinus Laowo, S.E	Kepala Urusan Pemerintahan	S1
3	Roni Prananda Laowi	Masyarakat	S1
4	Berkat Setiawan Laowo	Masyarakat	SMA
5	Riati Zamasi	Masyarakat	SMA

6	Lentriaman Laowo	Masyarakat	SMA
---	------------------	------------	-----

Sember: Olahan Penulis, 2023

### 4.3 Analisis Hasil Penelitian

Dalam menganalisa hasil penelitian ini menggunakan teknik penelitian, antara lain:

a. Wawancara (*Interview*),

Merupakan: teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan Tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Peneliti telah melakukan wawancara kepada sumber data, disertai dengan bukti foto, dan hasil wawancara. dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait tentang kinerja, pemanfaatan teknologi, dan pelayanan.

b. Dokumentasi

Merupakan: metode pengumpulan data yang disertai dengan bukti foto-foto, untuk melengkapi data hasil wawancara dan hasil pengamatan atau observasi. Peneliti telah mengambil dokumentasi dari sumber data, sebagai bukti bahwa peneliti sudah terjun langsung kelapangan untuk melakukan wawancara.

c. Observasi

Merupakan: Aktivitas pengamatan mengenai suatu objek tertentu secara cermat secara langsung dilokasi penelitian tersebut. Peneliti telah melakukan pengamatan tentang fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.

#### 4.3.1 Pemahaman

Peran komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sifalaete, Kecamatan Gunungsitoli Idanoi, Kota Gunungsitoli sangatlah penting. Komunikasi yang efektif antara aparat desa dan

masyarakat menjadi fondasi utama dalam membangun hubungan yang harmonis dan memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik. Pertama-tama, aparat desa perlu memastikan bahwa mereka memiliki pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui dialog terbuka, pertemuan komunitas, atau survei yang memungkinkan masyarakat untuk secara aktif berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan.

Komunikasi yang efektif juga membutuhkan transparansi dan akuntabilitas dari pihak aparat desa. Masyarakat harus merasa bahwa mereka memiliki akses yang mudah untuk menyampaikan masukan, keluhan, atau pertanyaan mereka, dan bahwa respons yang cepat dan tepat akan diberikan. Ini mendorong terciptanya hubungan saling percaya antara aparat desa dan masyarakat, yang merupakan landasan penting bagi kualitas pelayanan yang optimal.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) juga dapat menjadi alat yang sangat berguna dalam memperkuat komunikasi antara aparat desa dan masyarakat. Website desa, media sosial, atau grup diskusi online dapat menjadi platform untuk menyampaikan informasi penting, mempromosikan kegiatan-kegiatan desa, dan memfasilitasi interaksi antara aparat desa dan masyarakat.

Selain itu, pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi aparat desa dalam keterampilan komunikasi interpersonal dan manajemen konflik juga merupakan langkah penting dalam memperkuat peran mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Kemampuan untuk mendengarkan dengan empati, memfasilitasi diskusi yang produktif, dan menyelesaikan konflik dengan adil dan transparan akan membantu menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pembangunan yang berkelanjutan dan inklusif di Desa Sifalaete.

Jadi peran komunikasi aparat desa sangatlah vital dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sifalaete. Dengan memastikan komunikasi yang terbuka, transparan, dan responsif, serta dengan memanfaatkan berbagai alat dan strategi komunikasi yang efektif,

7 aparat desa dapat membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan masyarakat, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan di tingkat lokal.

Menurut Sopiah (2018:1) mendefinisikan “Komunikasi sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima, baik secara lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi”.

Peace dan Faules (2019:31) mengatakan bahwa “Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai petunjuk dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari organisasi tertentu”. Sedangkan menurut Wiryanto dalam Romli (2019:2) mengatakan bahwa “Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ekaman Laowo, S.Pd (Kepala Desa Sifalaete) Sebagai Informan Kunci. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana proses komunikasi yang terjadi sehari hari di kantor Desa Sifalaete kecamatan Gunungsitoli Idanoi kota Gunungsitoli?** Pada hari senin, Tanggal 20 November 2023 beliau mengatakan bahwa:

*“Kami telah berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan mendengarkan serta menampung aspirasi mereka. Namun, kami sadar bahwa kami juga memiliki kelemahan dan kekurangan terutama dalam hal berinteraksi dengan seluruh masyarakat desa. Oleh karena itu, dalam setiap pembahasan, kami selalu mengundang seluruh masyarakat dan Badan Perwakilan Desa (BPD) untuk berpartisipasi dalam merancang program dan pembangunan yang akan kami jalankan untuk kemajuan bersama.”*

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada Sudirman Laowo (Sekretaris Desa Sifalaete) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana proses komunikasi yang terjadi sehari hari di kantor Desa Sifalaete kecamatan Gunungsitoli Idanoi kota Gunungsitoli?** Pada hari senin, Tanggal 20 November 2023 beliau mengatakan bahwa:

*Kami telah berusaha sekuat tenaga untuk menyediakan layanan yang terbaik bagi masyarakat dengan mendengar dan mengakomodasi aspirasi mereka. Meski demikian, kami menyadari bahwa masih ada kelemahan dan keterbatasan*

*terutama dalam interaksi dengan seluruh lapisan masyarakat desa. Itulah sebabnya, kami secara konsisten mengundang partisipasi aktif dari semua warga dan lembaga seperti Badan Perwakilan Desa (BPD) dalam setiap pembahasan untuk merencanakan program dan proyek pembangunan demi kemajuan bersama.*

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua bapak informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pimpinan desadan seluruh aparat telah berusaha maksimal untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan mendengarkan dan mengakomodasi aspirasi masyarakat. Meskipun menyadari kelemahan dan kekurangan, mereka aktif melibatkan seluruh masyarakat dan Badan Perwakilan Desa (BPD) dalam proses perencanaan dan pembangunan untuk mencapai kemajuan bersama.

#### **4.3.2 Hubungan yang Makin Baik**

Peran komunikasi aparat desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sifalaete, Kecamatan Gunungsitoli Idanoi, Kota Gunungsitoli, menandai langkah signifikan dalam pengembangan dan pembangunan komunitas lokal. Komunikasi yang efektif antara aparat desa dan masyarakat adalah fondasi utama bagi sebuah desa untuk mencapai kemajuan dan kesejahteraan bersama.

Pertama-tama, hubungan yang makin baik antara aparat desa dan masyarakat akan menciptakan lingkungan yang lebih terbuka dan inklusif. Dengan berkomunikasi secara terbuka, aparat desa dapat lebih memahami kebutuhan, aspirasi, dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Sebaliknya, masyarakat juga merasa lebih dihargai dan didengarkan saat mereka memiliki akses yang mudah untuk menyampaikan pendapat, saran, dan kritik mereka kepada aparat desa.

Kedua, komunikasi yang baik memungkinkan aparat desa untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat terkait program-program pemerintah, kebijakan, dan berbagai layanan publik yang tersedia. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang apa yang ditawarkan oleh pemerintah desa, masyarakat dapat memanfaatkan sumber daya dan layanan tersebut secara optimal untuk meningkatkan kualitas hidup mereka.

Selain itu, hubungan yang baik juga menciptakan rasa kebersamaan dan tanggung jawab bersama dalam membangun desa. Ketika aparat desa dan masyarakat saling mendukung dan bekerja sama, potensi untuk mencapai tujuan pembangunan lokal menjadi lebih besar. Kolaborasi antara pemerintah desa dan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi program-program pembangunan akan menghasilkan solusi yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Tidak hanya itu, komunikasi yang efektif juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan desa. Dengan memberikan informasi yang terbuka dan mudah diakses, aparat desa memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah dan meminimalkan potensi terjadinya penyalahgunaan kekuasaan atau korupsi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan yang makin baik dalam peran komunikasi aparat desa di Desa Sifalaete merupakan faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Melalui komunikasi yang terbuka, inklusif, dan kolaboratif, aparat desa dan masyarakat dapat bersama-sama membangun desa yang lebih baik dan lebih berdaya.

Menurut Peace dan Faules (2019:31) mengatakan bahwa “Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai petunjuk dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari organisasi tertentu”. Sedangkan menurut Wiryanto dalam Romli (2019:2) mengatakan bahwa “Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi”.

Menurut Muhammad (2019:1), mengatakan bahwa “Kegiatan komunikasi akan timbul jika seseorang mengadakan interaksi dengan orang lain. Jadi, dapat dikatakan bahwa komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan baik sebagai individu maupun sebagai kelompok. Tidak ada manusia yang tidak akan terikat dalam komunikasi”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ekaman Laowo, S.Pd (Kepala Desa Sifalaete) Sebagai Informan Kunci. Dengan Pertanyaan:

**Apakah komunikasi yang terjadi saat ini mampu menciptakan hubungan yang baik antar aparat desa dan masyarakat Desa Sifalaete kecamatan Gunungsitoli Idanoi?** Pada hari senin, Tanggal 20 November 2023 beliau mengatakan bahwa:

*“Sebagai kepala desa, saya percaya bahwa komunikasi yang terjadi saat ini memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan hubungan yang baik antara aparat desa dan masyarakat di Desa Sifalaete, kecamatan Gunungsitoli Idanoi. Kami telah bekerja keras untuk memastikan bahwa saluran komunikasi terbuka dan transparan, memungkinkan pertukaran informasi yang efektif antara pemerintah desa dan penduduknya. Kami memperkenalkan berbagai inisiatif komunikasi seperti pertemuan rutin, forum masyarakat, serta platform online untuk memastikan bahwa masukan dan kebutuhan masyarakat didengar dan direspon dengan cepat. Kami juga menyadari bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya tentang menyampaikan informasi, tetapi juga tentang mendengarkan dengan seksama dan bertindak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Melalui komunikasi yang terbuka dan berkesinambungan, kami yakin dapat memperkuat hubungan yang saling menguntungkan antara aparat desa dan masyarakat, serta meningkatkan kualitas hidup di Desa Sifalaete secara keseluruhan.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh bapak informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pimpinan Desa Sifalaete, kecamatan Gunungsitoli Idanoi, pentingnya komunikasi dalam menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah desa dan masyarakat sangat diakui. Upaya telah dilakukan untuk menjaga saluran komunikasi terbuka dan transparan, termasuk dengan mengadakan pertemuan rutin, forum masyarakat, dan platform online. Selain itu, kesadaran akan pentingnya mendengarkan dan merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat juga diungkapkan. Melalui komunikasi yang efektif dan berkelanjutan, diharapkan hubungan yang saling menguntungkan antara aparat desa dan masyarakat dapat diperkuat, serta meningkatkan kualitas hidup di Desa Sifalaete secara keseluruhan.

### 4.3.3 Tindakan

Dalam Pemerintahan desa, peran komunikasi aparatur desa memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. <sup>12</sup> Desa Sifalaete di Kecamatan Gunungsitoli Idanoi, Kota Gunungsitoli, tidak terkecuali dalam hal ini. Tindakan yang diambil dalam peran komunikasi aparatur desa sangat penting dalam membangun hubungan yang kuat antara pemerintah desa dan masyarakat, serta dalam memastikan bahwa kebutuhan masyarakat dipenuhi dengan efektif dan efisien.

Salah satu tindakan yang dapat diambil adalah memperkuat komunikasi dua arah antara aparatur desa dan masyarakat. Ini bisa dilakukan melalui pertemuan rutin, dialog terbuka, atau bahkan penggunaan media sosial dan platform daring untuk berinteraksi dengan masyarakat secara langsung. Dengan demikian, aparatur desa dapat memahami secara lebih baik kebutuhan dan aspirasi masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih relevan dan tepat sasaran.

Selain itu, penting juga untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang kebijakan, anggaran, dan kegiatan pemerintah desa kepada masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat memantau dan mengevaluasi kinerja pemerintah desa, serta berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan mereka.

Selain itu, pelatihan dan pengembangan kapasitas juga merupakan tindakan penting dalam memperkuat peran komunikasi aparatur desa. Melalui pelatihan yang tepat, aparatur desa dapat meningkatkan keterampilan mereka dalam berkomunikasi, bernegosiasi, dan memecahkan masalah, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, pelatihan juga dapat membantu dalam memahami dan menerapkan teknologi informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Terakhir, kolaborasi antara pemerintah desa, masyarakat, dan berbagai pihak terkait juga merupakan kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan

masyarakat. Dengan bekerja sama, berbagai sumber daya dan kompetensi dapat digabungkan untuk mengatasi berbagai tantangan dan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat desa. Kolaborasi ini juga dapat memperkuat rasa memiliki dan tanggung jawab bersama dalam membangun desa yang lebih baik.

Kesimpulannya adalah tindakan dalam peran komunikasi aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sifalaete melibatkan memperkuat komunikasi dua arah, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, pelatihan dan pengembangan kapasitas, serta kolaborasi lintas sektor. Dengan mengimplementasikan tindakan-tindakan ini secara komprehensif, diharapkan dapat tercipta pemerintahan desa yang responsif, efektif, dan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ekaman Laowo, S.Pd (Kepala Desa Sifalaete) Sebagai Informan Kunci. Dengan Pertanyaan: **Apakah proses komunikasi antar staff dan pegawai sesuai dan sejalan dengan tindakan?** Pada hari senin, Tanggal 20 November 2023 **beliau mengatakan bahwa:**

*“Saya Sebagai kepala desa, saya menganggap penting untuk memastikan bahwa proses komunikasi antara staf dan pegawai di pemerintahan desa kami berjalan dengan baik dan sejalan dengan tindakan yang diambil. Kami telah mengimplementasikan berbagai strategi untuk memastikan komunikasi yang efektif, termasuk rapat rutin, saluran komunikasi terbuka, dan penggunaan teknologi untuk memfasilitasi komunikasi yang cepat dan efisien. Selain itu, kami juga mendorong budaya komunikasi terbuka di mana staf dan pegawai merasa nyaman untuk menyampaikan masukan, ide, atau kekhawatiran mereka. Melalui evaluasi rutin dan umpan balik dari semua pihak terlibat, kami terus berupaya untuk meningkatkan proses komunikasi agar tetap relevan dengan tindakan yang diambil dalam menjalankan tugas pemerintahan desa”.*

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada Bapak Arman Laowo, S.Pd (Kepala Urusan Kesejahteraan) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Apakah proses komunikasi antar staff dan pegawai sesuai dan sejalan dengan tindakan?** Pada hari senin, Tanggal 20 November 2023 **beliau mengatakan bahwa:**

*“Sebagai aparat desa, saya percaya bahwa proses komunikasi antara staf dan pegawai haruslah sejalan dengan tindakan yang diambil. Untuk memastikan hal ini, kami secara rutin melakukan evaluasi terhadap sistem komunikasi yang ada, memastikan bahwa pesan-pesan yang disampaikan jelas dan mudah dimengerti oleh semua pihak terkait. Selain itu, kami juga mendorong terciptanya saluran komunikasi yang terbuka dan transparan, sehingga setiap masukan atau pertanyaan dari staf dan pegawai dapat diterima dan direspon dengan cepat. Dengan demikian, kami dapat memastikan bahwa proses komunikasi tidak hanya sesuai dengan tindakan yang diambil, tetapi juga menjadi salah satu fondasi yang kuat dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan desa secara efektif dan efisien.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua bapak informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwapentingnya komunikasi yang efektif dalam menjalankan tugas pemerintahan desa. Untuk mencapai hal tersebut, pemerintah desa telah mengimplementasikan berbagai strategi, termasuk rapat rutin, saluran komunikasi terbuka, dan penggunaan teknologi. Selain itu, mereka menciptakan budaya komunikasi terbuka di mana staf dan pegawai didorong untuk menyampaikan masukan, ide, atau kekhawatiran mereka. Evaluasi rutin dan umpan balik dari semua pihak terlibat menjadi bagian penting dari upaya mereka untuk terus meningkatkan proses komunikasi agar tetap relevan dengan tindakan yang diambil dalam menjalankan tugas pemerintahan desa.

#### **4.3.4 Pengaruh pada Sikap**

Peran komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di tingkat desa merupakan hal yang sangat penting. Di Desa Sifalaete, Kecamatan Gunungsitoli Idanoi, Kota Gunungsitoli, pengaruh sikap dalam peran komunikasi aparat desa memiliki dampak yang signifikan. Sikap yang dimaksud mencakup sikap terbuka, empati, responsif, serta kemampuan untuk mendengarkan dengan baik.

Pertama-tama, sikap terbuka aparat desa dalam berkomunikasi dengan masyarakat memungkinkan terciptanya hubungan yang lebih baik. Dengan sikap terbuka, aparat desa akan lebih mudah menerima masukan dan kritik dari masyarakat, sehingga memungkinkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat. Selain itu,

sikap empati juga penting dalam memahami kondisi dan kebutuhan masyarakat. Dengan memahami perspektif dan perasaan masyarakat, aparat desa dapat memberikan pelayanan yang lebih relevan dan bermakna.

Kemudian, responsivitas aparat desa terhadap permintaan dan keluhan masyarakat juga sangat berpengaruh. Dengan merespons secara cepat dan tepat terhadap setiap permintaan atau keluhan masyarakat, aparat desa dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Responsivitas yang baik juga dapat membantu dalam mempercepat penyelesaian masalah yang dihadapi masyarakat, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Selain itu, kemampuan mendengarkan dengan baik juga merupakan faktor penting dalam peran komunikasi aparat desa. Dengan mendengarkan dengan baik, aparat desa dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memberikan solusi yang lebih tepat dan efektif. Mendengarkan juga dapat membantu dalam menciptakan hubungan yang lebih baik antara aparat desa dan masyarakat, sehingga memperkuat kerjasama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pengaruh sikap dalam peran komunikasi aparat desa di Desa Sifalaete sangatlah penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Sikap terbuka, empati, responsif, dan kemampuan mendengarkan dengan baik merupakan faktor-faktor kunci yang dapat membantu dalam menciptakan hubungan yang lebih baik antara aparat desa dan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan dalam pelayanan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepada Siaman Laowo (Staf) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **apakah informasi yang disampaikan oleh pimpinan disampaikan dengan baik dan dapat di pahami oleh pegawai maupun masyarakat Desa Sifalaete Kecamatan Gunungitoli Idanoi?** Pada harisenin, Tanggal 20 November 2023 beliau mengatakan bahwa:

*“Saya telah memperhatikan bahwa informasi yang disampaikan oleh pimpinan kami kepada pegawai dan masyarakat Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi telah disampaikan dengan baik dan dapat dipahami. Pimpinan kami telah menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, serta menyajikan informasi dengan cara yang sistematis dan terstruktur. Selain itu, mereka juga aktif dalam berkomunikasi secara dua arah, memastikan bahwa setiap pertanyaan atau kebingungan yang mungkin timbul dapat dijawab dengan jelas. Hal ini membantu memastikan bahwa informasi yang disampaikan tidak hanya sampai kepada pegawai, tetapi juga dipahami oleh masyarakat Desa Sifalaete. Sebagai staf, saya merasa yakin bahwa transparansi dan keterbukaan dalam komunikasi pimpinan kami telah memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan warganya, serta meningkatkan tingkat partisipasi dan keterlibatan dalam proses pembangunan desa.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh bapak informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwapimpinan berhasil menyampaikan informasi dengan baik dan mudah dipahami kepada pegawai dan masyarakat Desa Sifalaete. Pimpinan Desa menggunakan bahasa yang jelas, menyajikan informasi secara terstruktur, dan berkomunikasi secara dua arah untuk memastikan pemahaman yang baik. Transparansi dan keterbukaan dalam komunikasi telah memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan warga serta meningkatkan partisipasi dan keterlibatan dalam pembangunan desa.

#### **4.3.5 Keandalan**

Peran komunikasi aparat desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sifalaete, Kecamatan Gunungsitoli Idanoi, Kota Gunungsitoli, memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan antara pemerintah desa dengan masyarakat. Keandalan dalam komunikasi menjadi kunci utama dalam menjaga kelancaran dan efektivitas berbagai kegiatan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat.

Pertama-tama, keandalan dalam komunikasi memastikan informasi yang disampaikan oleh aparat desa kepada masyarakat benar, jelas, dan tepat waktu. Hal ini membantu masyarakat untuk memahami

dengan baik berbagai kebijakan, program, dan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah desa. Komunikasi yang andal juga dapat mengurangi miskomunikasi dan kesalahpahaman yang dapat menghambat proses pembangunan dan pelayanan publik.

Selanjutnya, keandalan dalam komunikasi memungkinkan adanya saluran komunikasi dua arah yang efektif antara aparat desa dan masyarakat. Masyarakat memiliki kepercayaan untuk menyampaikan masukan, keluhan, atau saran kepada pemerintah desa, dan sebaliknya, pemerintah desa dapat memberikan informasi tentang kebijakan dan kegiatan yang akan dilaksanakan kepada masyarakat. Dengan demikian, tercipta interaksi yang dinamis dan partisipatif antara pemerintah desa dan masyarakat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, keandalan dalam komunikasi juga menciptakan suasana kerja yang harmonis dan kolaboratif di antara aparat desa. Dengan saling mempercayai dan menghargai informasi yang disampaikan oleh sesama anggota aparat desa, tercipta sinergi dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan desa. Hal ini memungkinkan terjadinya koordinasi yang baik dalam pelaksanaan program dan kegiatan pembangunan, sehingga hasil yang dicapai dapat lebih optimal dan memberikan dampak positif yang nyata bagi masyarakat.

Terakhir, keandalan dalam komunikasi juga membantu membangun citra positif pemerintah desa di mata masyarakat. Dengan menyediakan informasi yang akurat dan transparan, serta responsif terhadap berbagai kebutuhan dan aspirasi masyarakat, pemerintah desa dapat memperoleh dukungan dan kepercayaan yang lebih besar dari masyarakat. Ini sangat penting dalam menjaga stabilitas dan keberlanjutan pembangunan di tingkat desa, serta memperkuat fondasi demokrasi yang partisipatif dan inklusif.

Secara keseluruhan, keandalan dalam peran komunikasi aparat desa menjadi pondasi yang kokoh dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sifalaete, Kecamatan Gunungsitoli Idanoi,

**Kota Gunungsitoli.** Dengan memastikan komunikasi yang benar, jelas, dan terpercaya, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembangunan, diharapkan tercipta desa yang lebih maju, berdaya saing, dan berkelanjutan

Menurut Atep Adya Barata (2017:11) mengemukakan pendapat bahwa ada empat unsur penting dalam proses pelayanan masyarakat, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumennya, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen/customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan pelayanan penyedia pelayanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka butuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lentrinan Laowo (Masyarakat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana pelayanan masyarakat yg dilakukan oleh Aparat desa sifalaete kecamatan Gunungsitoli Idanoi?** Pada hari senin, Tanggal 20 November 2023 beliau mengatakan bahwa:

*“pelayanan yang dilakukan oleh aparat desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi dapat dianggap efektif karena didukung oleh partisipasi aktif dari warga setempat. Partisipasi ini mungkin tercermin dalam kegiatan gotong royong untuk memperbaiki infrastruktur desa, seperti jalan atau fasilitas umum lainnya. Kolaborasi yang baik antara aparat desa dan warga masyarakat adalah kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan.”*

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada Ibu Riati Zamasi (Masyarakat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana pelayanan masyarakat yg dilakukan oleh Aparat desa sifalaete kecamatan Gunungsitoli Idanoi?** Pada hari senin, Tanggal 20 November 2023 beliau mengatakan bahwa:

*“pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh aparat desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi mungkin mengalami kendala jika tidak didukung oleh partisipasi aktif dari masyarakat setempat. Jika komunikasi antara aparat desa dan warga kurang terjalin baik, hal ini dapat menyebabkan ketidaksepahaman*

*dan ketidakpuasan dalam hal pelayanan. Oleh karena itu, penting bagi aparat desa untuk membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat dan mendorong partisipasi aktif dalam setiap kegiatan.*

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh aparat desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi sangat dipengaruhi oleh tingkat partisipasi masyarakat setempat. Dalam situasi di mana masyarakat aktif secara sosial dan berpartisipasi dalam kegiatan gotong royong serta berkolaborasi dengan aparat desa, pelayanan tersebut cenderung lebih efektif dan berkualitas. Namun, jika partisipasi masyarakat rendah dan komunikasi terhambat, pelayanan masyarakat dapat mengalami kendala. Oleh karena itu, penting bagi aparat desa untuk memperkuat komunikasi dan kerja sama dengan masyarakat setempat guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lentrinan Laowo (Masyarakat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Apakah Staff/ Pegawai memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan masyarakat yang berkunjung di Desa sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi?** Pada harisenin, Tanggal 20 November 2023 **beliau mengatakan bahwa:**

*“Sayang sekali, pengalaman saya dan juga beberapa teman yang pernah mengunjungi Desa Sifalaete di Kecamatan Gunungsitoli Idanoi belum memberikan kesan yang memuaskan terkait respons staff atau pegawai di sana. Respon yang diberikan terhadap kebutuhan masyarakat yang datang berkunjung terkadang terasa lambat dan kurang tepat. Kami berharap pelayanan bisa ditingkatkan agar setiap kunjungan kami atau masyarakat lainnya dapat terlayani dengan lebih baik dan efisien.*

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan yang sama bapak Roni Prananda Laowo (Masyarakat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Apakah Staff/ Pegawai memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan masyarakat yang berkunjung di Desa sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi?** Pada harisenin, Tanggal 20 November 2023 **beliau mengatakan bahwa:**

*“kami sebagai masyarakat merasa frustrasi dengan kurangnya respons yang cepat dan tepat dari staff atau pegawai Desa Sifalaete, Kecamatan Gunungsitoli Idanoi. Kami telah mengalami situasi di mana kebutuhan kami tidak terpenuhi secara efisien karena lambannya tanggapan dari pihak berwenang. Ini menunjukkan kurangnya komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kami berharap ada perbaikan signifikan dalam sistem respons dan pelayanan agar kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi dengan baik dan tepat waktu”.*

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwaada perbedaan persepsi di antara masyarakat terkait dengan respons staff atau pegawai di Desa Sifalaete. Meskipun mayoritas masyarakat merasa puas dengan respons yang cepat dan tepat, namun terdapat kelompok kecil yang mengeluhkan lambatnya respon yang diberikan. Hal ini menunjukkan pentingnya upaya untuk meningkatkan konsistensi dan kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat secara merata dan efisien.

#### **4.3.6 Empati**

Empati adalah kunci utama dalam memperkuat hubungan antara aparat desa dan masyarakat di Desa Sifalaete, Kecamatan Gunungsitoli Idanoi, Kota Gunungsitoli. Dalam konteks komunikasi, kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan, pikiran, serta pengalaman orang lain menjadi landasan yang sangat penting. Dalam peran mereka sebagai perwakilan pemerintah di tingkat desa, aparat desa memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan tersebut tidak bisa dilepaskan dari kemampuan mereka untuk berempati.

Pertama-tama, aparat desa perlu mampu mendengarkan dengan penuh perhatian terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Dengan mendengarkan secara aktif, mereka dapat memahami persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat secara langsung. Hal ini memungkinkan mereka untuk merespon dengan lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan yang sebenarnya. Misalnya, dengan memahami kebutuhan mendesak

masyarakat terkait infrastruktur atau pelayanan dasar seperti pendidikan dan kesehatan, aparat desa dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih efisien.

Kemampuan untuk berempati memungkinkan aparat desa untuk membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat. Dengan menunjukkan empati, mereka dapat menciptakan ikatan yang lebih kuat dan kepercayaan yang lebih besar dari masyarakat. Hal ini penting karena hubungan yang baik antara aparat desa dan masyarakat akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan pembangunan di desa. Ketika masyarakat merasa didengar dan dipahami, mereka akan lebih termotivasi untuk berkolaborasi dalam upaya meningkatkan kualitas hidup di desa mereka.

Selanjutnya, empati juga memainkan peran penting dalam menyelesaikan konflik atau perbedaan pendapat yang mungkin timbul dalam komunikasi antara aparat desa dan masyarakat. Dengan memahami perspektif masyarakat, aparat desa dapat mencari solusi yang lebih inklusif dan berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat. Hal ini dapat menghindari konflik yang lebih besar dan memperkuat hubungan harmonis antara aparat desa dan masyarakat.

Dalam kesimpulannya, empati merupakan aspek krusial dalam peran komunikasi aparat desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sifalaete. Dengan mendengarkan, memahami, dan merespons secara empatik terhadap kebutuhan masyarakat, aparat desa dapat membangun hubungan yang lebih kuat, memperkuat partisipasi masyarakat, dan menciptakan lingkungan yang harmonis di tingkat desa. Oleh karena itu, penting bagi aparat desa untuk terus mengembangkan kemampuan empati mereka sebagai bagian integral dari tugas mereka dalam melayani masyarakat dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ekaman Laowo, S.Pd (Kepala Desa Sifalaete) Sebagai Informan Kunci. Dengan Pertanyaan: **Apakah staff atau pegawai memberikan perhatian dan akrab kepada**

**masyarakat saat memberikan pelayanan?**Pada harisenin, Tanggal 20 November 2023 **beliau mengatakan bahwa:**

*“kami sebagai masyarakat sering merasa bahwa staf atau pegawai tidak memberikan perhatian yang memadai atau keakraban saat memberikan pelayanan. Terkadang terlihat seperti mereka tergesa-gesa atau tidak tertarik pada kebutuhan kami sebagai masyarakat. Komunikasi terasa formal dan dingin, membuat interaksi terasa kurang menyenangkan dan kurang membangun hubungan yang positif antara pelayan dan masyarakat”.*

Selanjutnya hasil wawancara kepada Ibu RiatiZamasi (Masyarakat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Apakah staff atau pegawai memberikan perhatian dan akrab kepada masyarakat saat memberikan pelayanan?**Pada harisenin, Tanggal 20 November 2023 **beliau mengatakan bahwa:**

*“ada juga masyarakat yang mungkin merasa bahwa staff atau pegawai tidak memberikan perhatian dan keakraban yang memadai saat memberikan pelayanan. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kesibukan staf, kurangnya pelatihan dalam keterampilan interpersonal, atau bahkan sikap yang kurang peduli dari pihak staf terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam kasus seperti ini, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dapat terpengaruh secara negatif.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua bapak/ibu informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwapengalaman masyarakat dalam hal perhatian dan keakraban yang diberikan oleh staff atau pegawai saat memberikan pelayanan bisa sangat bervariasi. Hal ini tergantung pada sejumlah faktor internal dan eksternal, termasuk budaya organisasi, pelatihan staf, dan individualitas masing-masing anggota staf. Oleh karena itu, penting bagi institusi untuk memperhatikan kualitas interaksi interpersonal antara staf dan masyarakat guna meningkatkan pengalaman pelayanan secara keseluruhan.

#### 4.4 Pembahasan Penelitian

##### 4.4.1 Peran Komunikasi Aparatur di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli.

Peran komunikasi aparatur di Desa Sifalaete, Kecamatan Gunungsitoli Idanoi, Kota Gunungsitoli, memiliki dampak yang signifikan dalam menjalankan berbagai fungsi pemerintahan dan pembangunan di tingkat lokal. Komunikasi merupakan fondasi utama bagi pelaksanaan kebijakan, koordinasi antarinstansi, serta partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Di tengah dinamika kompleksitas kebutuhan masyarakat desa, peran aparatur desa dalam menjalankan fungsi komunikasi menjadi sangat penting.

Dalam konteks pelayanan publik, peran komunikasi aparatur desa menjadi jembatan utama antara pemerintah desa dengan masyarakat. Komunikasi yang efektif memungkinkan penyampaian informasi yang jelas terkait program-program pemerintah, bantuan sosial, serta berbagai kebijakan yang berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat. Aparatur desa harus mampu menjadi pendengar yang baik, memahami kebutuhan masyarakat, dan menyampaikan informasi dengan tepat guna agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal.

Dalam hal koordinasi antarinstansi, peran komunikasi aparatur desa menghubungkan berbagai lembaga dan instansi yang terlibat dalam pembangunan di tingkat lokal. Komunikasi yang baik memfasilitasi kolaborasi antarpihak, memastikan adanya sinergi dalam pelaksanaan program pembangunan, serta mengatasi potensi tumpang tindih atau konflik kepentingan. Sebagai perwakilan pemerintah di tingkat desa, aparatur desa bertanggung jawab untuk membangun hubungan yang harmonis dengan instansi terkait, termasuk dengan pihak swasta dan masyarakat sipil.

Dalam mempromosikan partisipasi masyarakat, peran komunikasi aparatur desa menjadi kunci untuk meningkatkan kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan. Melalui komunikasi yang terbuka dan inklusif, masyarakat didorong untuk berperan aktif dalam menyampaikan aspirasi, memberikan masukan, serta mengambil bagian

dalam pelaksanaan program-program pembangunan. Aparatur desa harus mampu menciptakan lingkungan komunikasi yang terbuka, ramah, dan mengundang partisipasi aktif dari berbagai lapisan masyarakat.

Kesimpulannya peran komunikasi aparatur desa di Desa Sifalaete, Kecamatan Gunungsitoli Idanoi, Kota Gunungsitoli, tidak hanya sekedar menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi katalisator untuk terciptanya pembangunan yang inklusif, berkelanjutan, dan berbasis partisipasi masyarakat. Dengan komunikasi yang efektif, aparatur desa dapat menjadi agen perubahan yang membawa dampak positif bagi kemajuan dan kesejahteraan masyarakat desa.

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, komunikasi sangat penting karena komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mengadakan hubungan antara menejer dengan bawahan. Sebagai makhluk sosial, komunikasi merupakan unsur penting dalam kehidupan karena komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Menurut Muhammad (2019:1), mengatakan bahwa “Kegiatan komunikasi akan timbul jika seseorang mengadakan interaksi dengan orang lain. Jadi, dapat dikatakan bahwa komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan baik sebagai individu maupun sebagai kelompok. Tidak ada manusia yang tidak akan terikat dalam komunikasi”

Menurut Sopiha (2018:1) mendefinisikan “Komunikasi sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima, baik secara lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi”.

Peace dan Faules (2019:31) mengatakan bahwa “Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai petunjuk dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari organisasi tertentu”. Sedangkan menurut Wiryanto dalam Romli (2019:2) mengatakan bahwa “Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi”.

Dari pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses saling berbagi dan berinteraksi dalam

menggunakan suatu informasi secara bersama atau disebut juga proses penyampaian dan pertukaran berita antara dua pihak (pengirim dan penerima) atau lebih yang merupakan salah satu aktivitas yang sangat penting dan berpengaruh terhadap tindakan manajerial.

#### 4.4.2 kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli

Pelayanan masyarakat di Desa Sifalaete, Kecamatan Gunungsitoli Idanoi, Kota Gunungsitoli, merupakan hal yang vital dalam memastikan kesejahteraan dan kemajuan wilayah tersebut. Kualitas pelayanan yang baik menjadi cerminan dari efektivitas dan efisiensi pemerintahan setempat dalam memenuhi kebutuhan warga. Berbagai aspek dapat dievaluasi dalam menilai kualitas pelayanan masyarakat di desa tersebut.

Ketersediaan infrastruktur dasar seperti jalan, air bersih, dan listrik menjadi indikator utama. Jika aksesibilitas terhadap infrastruktur tersebut lancar dan tersedia secara merata, maka hal ini menunjukkan pemerintah setempat telah berhasil dalam menyediakan fasilitas yang diperlukan bagi kehidupan sehari-hari warga.

Selain itu, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat menjadi faktor penting. Keterbukaan informasi terkait program-program pemerintah, prosedur administrasi, dan penggunaan dana publik akan membangun kepercayaan warga terhadap pemerintah setempat. Adanya mekanisme pengaduan dan penyelesaian masalah juga menjadi bagian integral dalam menjamin keadilan bagi seluruh warga.

Selanjutnya, kesetaraan dalam pelayanan menjadi hal yang harus diperhatikan. Tidak boleh ada diskriminasi atau perlakuan tidak adil berdasarkan faktor-faktor seperti suku, agama, ras, dan gender. Setiap warga harus mendapatkan perlakuan yang sama dalam mendapatkan akses dan manfaat dari program-program pemerintah.

Aspek lain yang tidak kalah penting adalah partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dengan melibatkan warga dalam perencanaan,

pelaksanaan, dan evaluasi program-program pemerintah, akan tercipta rasa memiliki dan tanggung jawab bersama dalam membangun desa.

Dalam masyarakat yang berkembang seperti Desa Sifalaete, upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan merupakan perjalanan yang tidak pernah berhenti. Evaluasi terus-menerus, pembaharuan kebijakan, dan pengembangan sumber daya manusia menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan masyarakat. Dengan demikian, Desa Sifalaete dapat menjadi contoh bagi desa-desa lainnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan merata bagi seluruh warganya.

Menurut Sinambela (2018: 49), Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2018:26), mengatakan bahwa “dalam usaha memenuhi kepentingan seringkali tidak dapat dilakukan sendiri melainkan memerlukan bantuan orang lain. Perbuatan orang tersebut yang dilakukan atas permintaan disebut pelayanan”.

Pada buku yang lain, Wijaya (2019:29), mengemukakan pendapatnya tentang pelayanan yang menjurus kepada pelayanan prima, antara lain sebagai berikut: “Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service* atau pelayanan yang terbaik) dapat diartikan sebagai pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan tuntutan pelanggan mengenai kualitas suatu produk, baik barang maupun jasa dengan sebaik-baiknya. Pelayanan prima berdasarkan konsep A3, artinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan atau konsep sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), dan tindakan (*action*)”.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran komunikasi aparat desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. peran komunikasi aparat di Desa Sifalaete, Kecamatan Gunungsitoli Idanoi, Kota Gunungsitoli, menjadi penting dalam konteks pengembangan desa dan pelayanan publik. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa terdapat kekurangan atau ketidakpuasan dalam pelaksanaan komunikasi oleh aparat di desa sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli. Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman akan pentingnya komunikasi yang efektif dalam membangun hubungan baik antara aparat dan masyarakat.
2. kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sifalaete masih perlu ditingkatkan. Beberapa masalah yang perlu segera diatasi antara lain adalah perbaikan infrastruktur yang masih kurang memadai, peningkatan kualitas layanan publik, serta peningkatan keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, diharapkan tingkat kepuasan dan kesejahteraan masyarakat Desa Sifalaete dapat meningkat secara signifikan.

## 5.2 SARAN

Adapun saran dan rekomendasi peneliti terkait terkait hasil, pembahasan dan kesimpulan penelitian dalam upaya peningkatan peran masyarakat dalam perencanaan sumber daya manusia Pemerintahan Desa Sifalaete Kota Gunungsitoli yakni:

1. Desa Sifalaete perlu meningkatkan Komunikasi yang efektif juga melibatkan penyampaian informasi secara berkala melalui berbagai saluran seperti pertemuan masyarakat, media sosial. Selain itu, aparat desa perlu mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan lokal, sehingga tercipta rasa memiliki dan tanggung jawab bersama terhadap pembangunan desa. Dengan membangun komunikasi yang kuat dan terbuka, aparat desa dapat menjadi jembatan yang efektif antara pemerintah dan masyarakat, serta memperkuat kerjasama untuk mencapai pembangunan yang berkelanjutan dan inklusif di Desa Sifalaete.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Sifalaete, Kecamatan Idanoi, Kota Gunungsitoli, ada beberapa langkah yang dapat diambil. Pertama, penting untuk memperkuat koordinasi antara pemerintah desa, kecamatan, dan instansi terkait untuk memastikan bahwa semua kebutuhan masyarakat tercakup dengan baik. Selanjutnya, pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi staf pemerintah desa dan layanan publik lokal dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, pendekatan partisipatif, dengan melibatkan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan masyarakat. Terakhir, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat membantu dalam mengoptimalkan proses administrasi serta memberikan akses yang lebih baik kepada masyarakat terhadap informasi dan layanan yang mereka butuhkan. Dengan menggabungkan langkah-langkah ini, diharapkan kualitas pelayanan di Desa Sifalaete dapat meningkat

secara signifikan, memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan lebih baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adiyoso et. al., (2021), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi, Yogyakarta.
- Amelia, A., Manurung, K. A., & Purnomo, D. B. (2022). Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi. *Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan Dan Agama Islam*, 21(2), 128-138.
- Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati, (2019). *Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi*, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Voll. No.5 Maret 2019.
- Armanto, R., & Gunarto, M. (2020). Pengaruh komitmen dan kompensasi terhadap kinerja dosen pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS). *MBIA*, 19(2), 218-226.
- Ayu Tri Wardhani. (2017). *Komunikasi & Public Relations, Panduan Untuk Masiswa, Birokrat, dan Praktisi Bisini*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Cahyono, H., & Mufidayati, K. (2021). Partisipasi masyarakat dalam perencanaan APBDes Sasakpanjang Kecamatan Tajurhalang Kabupaten Bogor. *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, 6(2), 173-194.
- Darim, A. (2020). Manajemen perilaku organisasi dalam mewujudkan sumber daya manusia yang kompeten. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 22-40.
- Ekawati, F. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMPIT. *Jurnal ISEMA: Islamic Educational Management*, 3(2), 118-139.
- Faturahman, B. M. (2018). Aktualisasi nilai demokrasi dalam perekrutan dan penjarangan perangkat desa. *Sospol: Jurnal Sosial Politik*, 4(1), 132-148.

- Hamid, H. (2018). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pemberdayaan Petani Padi Di Kecamatan Pallangga, Kabupaten Gowa, Provinsi Sulawesi Selatan. *Khazanah Ilmu Berazam*, 1(03), 32-48.
- Hendayani, E. (2018). Pengaruh Pemberian Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai pada Pelayanan Publik di Desa Jalatrang Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(4), 621-628.
- Kaseng, E. S. (2023). Analisis Pendekatan Komunikasi Partisipatif Lembaga Desa dalam Pemberdayaan Masyarakat Untuk Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Ekonomi dan Riset Pembangunan*, 1(3), 42-52.
- Kusumaryoko, P. (2021). manajemen sumber daya manusia di Era Revolusi Industri 4.0. Deepublish.
- Manembu, A. E. (2018). Peranan perempuan dalam pembangunan masyarakat desa (suatu studi di desa Maumbi kecamatan Kalawat kabupaten Minahasa Utara). *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 7(1).
- Meithiana, I., & Ansory, H. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Moleong, J Lexy. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. (2019). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mulyadi.(2019),*Metode Penelitian Kualitatif*,. Alfabeta, Bandung.
- Mustafa, et. al. (2020), *Komunikasi Bisnis*, Yogyakarta, CV. Andi Yogyakarta.
- Nasir, M. (2020). Budaya Organisasi Dan Disiplin Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 18(01), 71-83.
- Padil, P., & Nashruddin, N. (2021). Implementasi Layanan Bimbingan Kelompok Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Belajar Siswa Di Sekolah. *Jurnal Bimbingan Konseling Dan Psikologi*, 1(1), 25-36.
- Peace, R. Wayne., Don F. Faules. (2019). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2006.

- Prasetya, M. N. (2018). Membangun Ekonomi Kota Medan Mulai dari Peningkatan Sumber Daya Manusia di Daerah Pesisir. *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1), 104-111.
- Ratminto (2018). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Said, A. L. (2018). Corporate Social Responsibility dalam perspektif governance. Deepublish.
- Samud, S. (2018). Peranan Pemerintah Dalam Mensejahterakan Masyarakat Melalui Bantuan Sosial Perspektif Ekonomi Islam. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(2), 215-228.
- Schein. (2020). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: DFFE.
- Sinambela, L. P., (2018). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiah. (2018). *Manajemen Sumber daya Manusia*, Deepublish. Yogyakarta.
- Spradley. (2018). *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi VI. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Sri Handini, M. M., Sukaai, M. M., & MM, H. K. A. (2019). Pemberdayaan Masyarakat Desa Dalam Pengembangan UMKM di wilayah pesisir. Scopindo Media Pustaka.
- Sudarso, A. P., Gracia, B. A., & Rahayu, R. S. (2023). Pengembangan SDM Menanamkan Kesadaran Pentingnya Gotong Royong di Desa Cihambulu Kecamatan Pabuaran Kabupaten Subang Jawa Barat. *Idea Abdimas Journal*, 1(3), 163-171.
- Sudianing, N. K., & Ardana, D. M. J. (2022). Efektivitas Musyawarah Perencanaan Pembangunan Desa (MUSRENBANGDES) Di Masa Pandemi Covid19 Di Desa Padangbulia Kecamatan Sukasada. *Locus*, 14(2), 100-115.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sutardji. (2016), *Komunikasi, Laksana*. Yogjakarta.
- Syafie, I. K., (2019). *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.

- Toha, Miftah, (2018), *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ulum, M. C., & Anggainsi, N. L. V. (2020). *Community Empowerment: Teori dan Praktik Pemberdayaan Komunitas*. Universitas Brawijaya Press.
- Wahyuni. (2017). *Pengembangan Koleksi Jurnal studi Kasus di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga*. Laksana. Yogyakarta.
- Widjaya. H. A. W. (2019). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zeithami & Berry. (2018). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Salemba Empat.

**Judul Penelitian : “Peran Komunikasi Antara Aparatur Desa dan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli”**

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**

**A. Kuesioner Komunikasi**

**1. PEMAHAMAN :**

- a. Bagaimana proses komunikasi yang terjadi sehari-hari di kantor Desa Sifalaete kecamatan Gunungsitoli Idanoi kota Gunungsitoli,,?

**2. HUBUNGAN YANG MAKIN BAIK :**

- a. Apakah komunikasi yang terjadi saat ini mampu menciptakan hubungan yang baik antar aparat desa dan masyarakat Desa Sifalaete kecamatan Gunungsitoli Idanoi,,?

**3. TINDAKAN :**

- a. Apakah proses komunikasi antar staff dan pegawai sesuai dan sejalan dengan tindakan,,?
- b. Apakah pegawai/staff dapat memahami kesan dan melakukan tindakan sesuai dengan isi pesan yang di komunikasikan oleh pimpinan atau atasan,,?

**4. PENGARUH PADA SIKAP :**

- a. apakah informasi yang disampaikan oleh pimpinan disampaikan dengan baik dan dapat di pahami oleh pegawai maupun masyarakat Desa Sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi

**B. Kuesioner Pelayanan Masyarakat**

1. Perihal keandalan :
  - a. Bagaimana pelayanan masyarakat yg dilakukan oleh Aparat desa sifalaete kecamatan Gunungsitoli Idanoi,,?
  - b. Apakah Staff/ Pegawai memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan masyarakat yang berkunjung di Desa sifalaete Kecamatan Gunungsitoli Idanoi,,?
2. EMPATI :
  1. Apakah staff atau pegawai memberikan perhatian dan akrab kepada masyarakat saat memberikan pelayanan,,?

# PERAN KOMUNIKASI APARATUR DESA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI DESA SIFALAE TE KECAMATAN GUNUNGSITOLI IDANOI KOTA GUNUNGSITOLI

ORIGINALITY REPORT

# 27%

SIMILARITY INDEX

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ppid.lumajangkab.go.id">ppid.lumajangkab.go.id</a> Internet	1359 words — 8%
2	<a href="http://lib.unnes.ac.id">lib.unnes.ac.id</a> Internet	644 words — 4%
3	<a href="http://repository.stei.ac.id">repository.stei.ac.id</a> Internet	635 words — 4%
4	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet	456 words — 3%
5	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet	268 words — 2%
6	<a href="http://repo.iainbatusangkar.ac.id">repo.iainbatusangkar.ac.id</a> Internet	221 words — 1%
7	<a href="http://digilib.uinsgd.ac.id">digilib.uinsgd.ac.id</a> Internet	195 words — 1%
8	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet	158 words — 1%

9	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet	118 words — 1%
10	<a href="http://jikom.uima.ac.id">jikom.uima.ac.id</a> Internet	110 words — 1%
11	<a href="http://penerbitdeepublish.com">penerbitdeepublish.com</a> Internet	109 words — 1%
12	<a href="http://www.corongnias.com">www.corongnias.com</a> Internet	107 words — 1%
13	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet	107 words — 1%
14	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet	99 words — 1%
15	<a href="http://ecampus.iainbatusangkar.ac.id">ecampus.iainbatusangkar.ac.id</a> Internet	96 words — 1%
16	<a href="http://www.dewanpendidikan.com">www.dewanpendidikan.com</a> Internet	96 words — 1%
17	<a href="http://disperpusip.jatimprov.go.id">disperpusip.jatimprov.go.id</a> Internet	92 words — 1%

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES < 1%

EXCLUDE MATCHES OFF