

**GAYA KOMUNIKASI ORGANISASI KEPALA DESA
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI DESA PEMATANG PELINTAHAN
KECAMATAN SEI RAMPAH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

Oleh:

ELZHA DIVIA RAMADHANI HASIBUAN

19.853.0048



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 13/5/24

Access From (repository.uma.ac.id)13/5/24

LEMBAR PENGESAHAN

Tema : Gaya Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam
Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Pematang
Pelintahan Kecamatan Sei Rampah

Nama Mahasiswa : Elzha Divia Ramadhani Hasibuan

NPM : 198530048

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Agnita Yolanda, B.Comm, M.Sc

Ria Wuri Andary, S.Sos, M.I.Kom

Mengetahui:

Dekan Fakultas

Ka Prodi Ilmu Komunikasi

Dr. Walid Musthafa S., S.Sos., M.IP

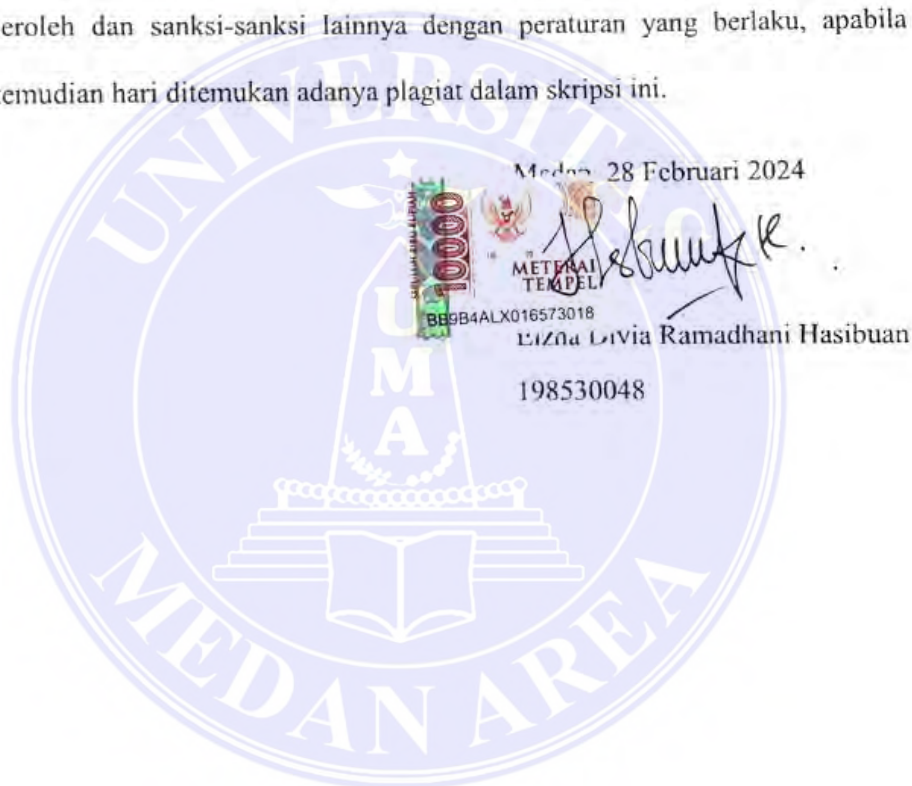
Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos, MAP

Tanggal Lulus 1 April 2024

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elzha Divia Ramadhani Hasibuan

NPM : 198530048

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Gaya Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Pelintahan Kecamatan Sei Rampah beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 29 Februari 2024

Yang menyatakan



(Elzha Divia Ramadhani Hasibuan)

ABSTRAK

Komunikasi yang baik dari seorang pemimpin diperlukan dari sebuah organisasi karena pemimpin adalah tolak ukur dari berhasilnya sebuah tujuan organisasi. Pemimpin juga harus mampu memahami karakter setiap anggota organisasi yang dipimpinnya sehingga pemimpin mampu mengambil sikap dari setiap anggota organisasi untuk mencapai tujuan daripada organisasi tersebut, Kepala desa tentu tidak bisa berdiri sendiri untuk membangun desa yang sejahtera, pegawai-pegawai di kepala desa pun harus memiliki wawasaan, serta keahlian tugas dalam menjalankan posisi mereka masing-masing. Tidak hanya kepada masyarakat di desa saja. Pengembangan gaya komunikasi organisasi kepala desa juga berpengaruh dalam meningkatkan motivasi kinerja pegawai pemerintahan desa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui agaimana gaya komunikasi organisasi kepala desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan teori gaya komunikasi menurut Steward L. Tubbs dan Selvia Moss. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan dianalisis secara kualitatif untuk mengetahui bagaimana komunikasi kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kepala Desa di Pematang Pemelintahan memakai Gaya Komunikasi Dua Arah (*The Equalitarian style*) dan Gaya Komunikasi Melepaskan (*The Relinquishing*). Gaya komunikasi yang dipakai Kepala Desa juga mempengaruhi peningkatan pelayanan publik di desa tersebut berjalan dengan baik sehingga informasi yang di berikan pemerintah desa dapat memberikan kenyamanan bahkan solusi kepada warga di Desa Pematang Pelintahan.

Kata Kunci: Gaya Komunikasi, Kepala Desa, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Good communication from a leader is needed in an organization because the leader is the benchmark for the success of an organization's goals. The leader must also be able to understand the character of each member of the organization he leads so that the leader is able to take the attitude of each member of the organization to achieve the goals of the organization. The village head certainly cannot stand alone to build a prosperous village, the employees at the village head must also have insight, as well as task expertise in carrying out their respective positions. Not only to people in villages. The development of the village head's organizational communication style also has an influence in increasing the performance motivation of village government employees. The aim of this research is to find out how the village head's organizational communication style improves public services. This research uses communication style theory according to Steward I. Tubbs and Selvia Moss. This research uses qualitative methods with data collection techniques through observation, interviews and documentation and is analyzed qualitatively to find out how the village head communicates in improving public services. This research concludes that the Village Head in Pematang Pemelinlahan uses a Two-Way Communication Style (The Equalitarian style) and a Relinquishing Communication Style. The communication style used by the Village Head also influences the improvement of public services in the village so that the information provided by the village government can provide comfort and even solutions to residents in Pematang Pelintahan Village.

Keywords: *Communication Style, Village Head, Public Services*



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Elzha Divia Ramadhani Hasibuan, anak dari Oslan Husein Hasibuan dan Dahlia. Penulis dilahirkan di desa Firdaus pada tanggal 10 Desember 2001.

Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Penulis memulai pendidikan bersekolah di Taman Kanak-Kanak (TK) RA KARTINI, Sei Rampah pada tahun 2006, dan melanjutkan ke tingkat Sekolah Dasar (SD), di SD Negeri 102041 di Firdaus pada tahun 2007, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Teladan Sei Rampah pada tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), di SMK Teladan Sei Rampah pada tahun 2016, dan selesai pada tahun 2019, dan sampai sekarang penulis melanjutkan pendidikan lanjut Studi Strata Satu (S1) Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL), di Kantor DPRD Kota Medan Juli-Agustus pada tahun 2023

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji dan syukur yang tidak henti-hentinya penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, serta hidayah-nya, serta tidak lupa juga sholawat berangkaikan Salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, semoga kelak kita mendapatkan syafa'atnya diakhir kelak nanti. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah “Gaya Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Pematang Desa Pelintahan Kecamatan Sei Rampah.” yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah berpartisipasi, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ayah Oslan Husein Hasibuan, dan Bunda Dahlia, yang selalu memberikan semangat dalam menjalani kehidupan dan menjadi alasan saya untuk terus berjuang disegala cobaan yang saya jalani serta terima kasih atas do'a tulus yang selalu menemani langkah saya selama ini.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Walid Musthafa S., S.Sos., M.IP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

4. Bapak Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos, MAP selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
4. Ibu Agnita Yolanda, B.Comm, M.Sc selaku Dosen pembimbing I saya yang telah memberikan arahan, masukan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Ria Wuri Andary, S.Sos, M.I.Kom selaku dosen pembimbing II saya, yang terus memberikan bimbingan, dan juga arahnya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Khairullah, S.I.Kom, M.I.Kom selaku sekretaris skripsi penulis yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta staff Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
8. Kepada keluarga besar saya, kakak dan adik sepupu-sepupu saya yang telah memberikan doa, dan semangatnya.
9. Kepada sahabat saya, Eka Dura dan Fanni Elviyanti yang selalu mendukung saya untuk penulisan skripsi saya. Terimakasih sudah selalu menghibur dan menjadi warna selama perjalanan hidup saya sedari masa-masa SMK sampai saat ini.
10. Kepada sahabat saya Alemminna Ukurta yang menjadi teman seperjuangan saya sedari maba sampai sekarang maaf dan terima kasih untuk selama pertemanan kita ini. satu pesanku tetaplah fokus berjuang dan berpikiran positif.
11. Kepada bang Mardalis selaku Kepala Desa Pematang Pelintahan yang mempermudah saya dalam proses penelitian dan Bang Bramono yang sudah saya

anggap seperti abang, saya mengucapkan terima kasih atas ketulusan dalam memberikan semangat serta do'a dalam proses penyusunan skripsi.

12. Kepada JPP Team yang sudah mengenalkan saya kepada alam yang setiap perjalanannya mempunyai cerita tersendiri, saya sangat bersyukur kepada Allah sudah menemukan saya dengan kalian yang humoris dan saling melengkapi satu sama lain, semoga perjalanan kita terus berlanjut sampai tua nanti.

13. Teman-teman dekat dan bahkan orang-orang terdekat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya yang sudah memberikan waktunya, semangat, dukungan, bantuan berupa materil dan moril, serta doanya. Dan seluruh teman-teman seperjuangan Prodi Ilmu Komunikasi khususnya kelas Bilingual stambuk 2019.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan berbagai saran dan kritik yang membangun agar penelitian yang berkualitas dapat terwujud demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini nantinya dapat memberikan manfaat untuk kita semua, Aamiin. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 03 Februari 2024

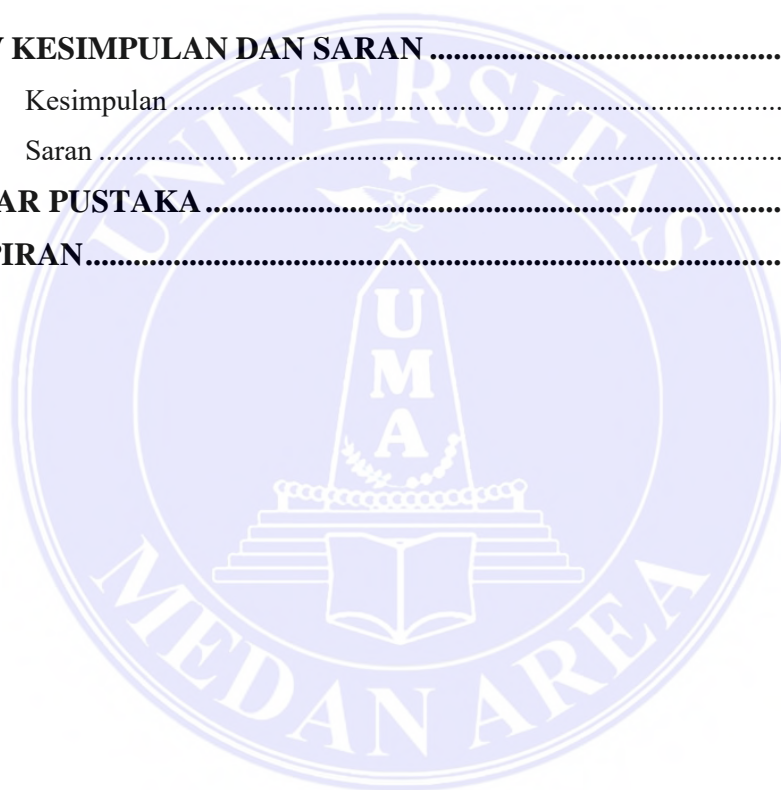


(Elzha Divia Ramadhani Hasibuan)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAU PUSTAKA.....	6
2.1 Komunikasi Organisasi	6
2.2. Jenis Komunikasi Organisasi	9
2.3 Fungsi Komunikasi Organisasi	11
2.4 Hambatan komunikasi dalam organisasi.....	12
2.5 Pelayanan Publik.....	14
2.6. Penelitian Terdahulu	19
2.7. Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Lokasi Penelitian.....	25
3.3 Waktu Penelitian.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Teknik Analisis Data	27
3.6 Informan Penelitian.....	29
3.7 Instrumen Penelitian	29
3.8 Keabsahan Data	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Lokasi Penelitian.....	32
4.1.1. Tentang desa Pematang Pelintahan.....	32
4.1.2. Pemerintahan Desa Pematang Pelintahan	32
4.1.3. Visi dan Misi desa Pematang Pelintahan	33
4.1.4. Struktur Organisasi Desa Pematang Pelintahan.....	34
4.1.5. Program-Program Kerja Desa Pematang Pelintahan	34
4.2. Gambaran Umum Informan.....	37
4.3. Hasil Penelitian dan Pembahasan	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	68



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Informan.....	68
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara	69
Lampiran 3. Tempat Penelitian	71
Lampiran 4. Struktur Organisasi Desa Pematang Pelintahan	71
Lampiran 5. Surat Riset.....	72
Lampiran 6. Surat Keterangan Selesai Riset.....	73



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi adalah sebuah wadah untuk bidang kemasyarakatan yang terdiri dari beberapa orang yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan yang terarah dan terstruktur. Fithriyyah, (2021) mengatakan Organisasi memiliki arti kesatuan yang terdiri atas bagian-bagian orang dalam perkumpulan untuk tujuan tertentu dan kelompok kerja sama antara orang-orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama.

Komunikasi yang baik dari seorang pemimpin diperlukan dari sebuah organisasi karena pemimpin adalah tolak ukur dari berhasilnya sebuah tujuan organisasi. Pemimpin juga harus mampu memahami karakter setiap anggota organisasi yang dipimpinnya sehingga pemimpin mampu mengambil sikap dari setiap anggota organisasi untuk mencapai tujuan daripada organisasi tersebut.

Kepemimpinan adalah suatu cara menggerakkan sebuah organisasi yang bersifat membangun serta bergerak dominan untuk mengatur berjalannya proses di dalam organisasi dengan baik sehingga tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai.

Kepala desa Menurut UU RI Nomor 6 Tahun 2014 pasal 26 tentang kepala desa, bahwa kepala desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa. Kemajuan lingkungan desa dilihat dari gaya memimpin kepala desa yang merupakan posisi yang sangat berpengaruh dalam

perkembangan desa. Sehingga dengan gaya memimpin suatu desa, maka terlihat pula efek yang ditimbulkan pada masyarakat desa tersebut. Baik atau buruk kembali bagaimana cara kepala desa mengatur pemerintahan desa. Menurut Hasibuan, (Hakim & Halilintar 2017: 109) kepemimpinan adalah seorang pemimpin memengaruhi perilaku bawahannya, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi.

Kepala desa tentu tidak bisa berdiri sendiri untuk membangun desa yang sejahtera, pegawai-pegawai di kepala desa pun harus memiliki wawasan, serta keahlian tugas dalam menjalankan posisi mereka masing-masing. Tidak hanya kepada masyarakat di desa saja. Pengembangan gaya komunikasi organisasi kepala desa juga berpengaruh dalam meningkatkan motivasi kinerja pegawai pemerintahan desa. Hal ini bertujuan agar tercapainya kerja maksimal yang juga berpengaruh dalam aktivitas lingkungan pemerintahan desa.

Berhasil atau tidaknya seorang kepala desa dilihat dari kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang diberikan pemerintah desa untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Amaliatulwalidain dkk, (2022) menyatakan Tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan bukan hanya tergantung pada kinerja para perangkat desa saja selaku bawahan, tetapi juga gaya pemimpinnya.

Seperti Desa Pematang Pelintahan beralamatkan di Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai. Observasi awal dilakukan penulis pada tanggal 31 Agustus 2023 di Kantor Kepala Desa Pematang Pelintahan. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis terdapat permasalahan yang ada di ruang lingkup pemerintahan desa Pematang Pelintahan, bahwasannya warga merasakan saat

dibawah kepemimpinan kepala desa sebelumnya pada saat mengurus surat-surat mereka harus kerumah perangkat desa dikarenakan pegawai kurang mempunyai kedisiplinan untuk hadir tepat waktu di kantor sehingga produktifitas dalam kegiatan bekerja menjadi berkurang dan pelayanan publik pun terganggu, karena jam operasional pelayanan mulai pukul 08.00 s/d 16.00 dan.

Hal ini dinyatakan oleh bapak Aswin sebagai salah satu warga desa yang pernah mengurus surat keterangan tidak mampu dibawah kepemimpinan kepala desa sebelumnya, beliau mengatakan dia harus mendatangi rumah perangkat desa dikarenakan ketika dia ke kantor kepala desa, pegawai bagian administrasi tidak ada dikantor pada saat jam operasional.

Kemudian penulis melakukan wawancara pra penelitian dengan salah satu perangkat desa yang menjabat sebagai Sekretaris desa selama 6 tahun dengan dibawah kepemimpinan kepala desa yang berbeda di kantor kepala desa Pematang Pelintahan, sehingga dia bisa melihat perubahan-perubahan perihal pelayanan publik yang ada di desa Pematang Pelintahan, beliau mengatakan bahwa dibawah kepemimpinan kepala desa sebelumnya, dia tidak optimal dalam bekerja dikarenakan dia tidak diikutsertakan oleh kepala desa sebelumnya dalam proses kinerja yang seharusnya menjadi tugasnya sehingga dia tidak mengetahui tupoksinya dalam bekerja lalu dibawah kepemimpinan yang sekarang dia lebih maksimal dalam bekerja dikarenakan sudah mengetahui tugasnya sesuai dengan jabatannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka penulis tertarik untuk melihat gaya komunikasi organisasi kepala desa dalam pelayanan publik di

desa Pematang Pelintahan, Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara. Yang dituangkan dalam judul “Gaya Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Pematang Pelintahan Kecamatan Sei Rampah”

1.2 Fokus Penelitian

Fokus Penelitian bermanfaat suatu membantu pembatasan pengenaan yang akan dikenakan pada subjek penelitian. Penelitian ini berfokus pada “gaya komunikasi organisasi kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Pematang Pelintahan Kecamatan Sei Rampah”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang dijelaskan di atas maka dapat diambil permasalahan yaitu bagaimana gaya komunikasi organisasi kepala desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Pematang Pelintahan Kecamatan Sei Rampah?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang tertera dapat diambil tujuan penelitian Yaitu untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi organisasi kepala desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Pematang Pelintahan Kecamatan Sei Rampah.

1.5 Manfaat Penelitian

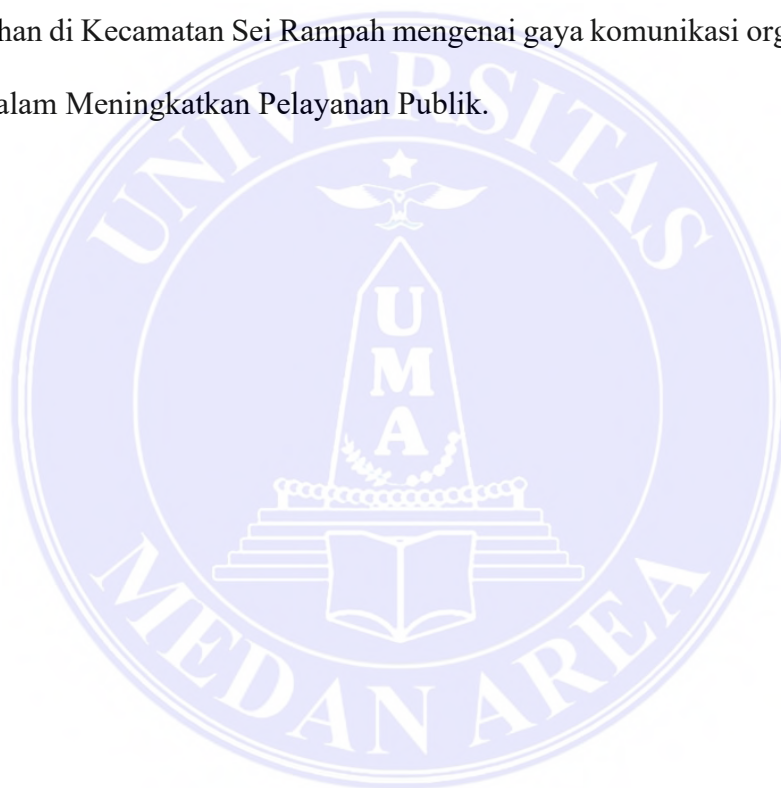
Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan berbagai manfaat kepada semua pihak, diantaranya:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk menambah ilmu pengetahuan serta wawasan mengenai gaya komunikasi organisasi Kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan informasi kepada kantor kepala desa Pematang Pelintahan di Kecamatan Sei Rampah mengenai gaya komunikasi organisasi kepala desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.



BAB II

TINJAU PUSTAKA

2.1 Komunikasi Organisasi

Komunikasi Organisasi adalah sebuah proses kegiatan ruang lingkup organisasi yang memiliki tujuan tertentu. Brahman & sitepu (2020) mengatakan Komunikasi organisasi adalah pengirim dan penerima berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal di suatu organisasi. Dalam organisasi, komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mengadakan hubungan antara atasan dan bawahannya. Proses komunikasi yang terjalin akan membawa hasil yang sangat berarti bagi organisasi karena komunikasi mempunyai dua fungsi dalam organisasi. Brahman & sitepu, (2020) mengatakan pertama, Komunikasi merupakan pertukaran informasi antar pegawai ke atasan maupun pegawai antar pegawai, kedua, Komunikasi membantu sekelompok anggota dalam organisasi yang terpisah dari anggota lain yang artinya komunikasi organisasi ini membangun sebuah hubungan baik untuk memperlancar proses interaksi yang terjadi dalam organisasi.

Redding dan Sanborn (Asri 2022) menyatakan bahwa, komunikasi organisasi merupakan memberi dan menerima pesan atau informasi di dalam sebuah organisasi yang kompleks. Orang-orang di dalam organisasi membutuhkan satu sama lain karena organisasi itu bersifat kompleks, organisasi yang kompleks adalah komunikasi antar anggota, hubungan sesama anggota sebagai makhluk sosial, hubungan dengan satu bagian dengan bagian lainnya, komunikasi dari manajer ke karyawan atau staff, komunikasi dari karyawan atau staff ke menejer,

komunikasi dengan sesama karyawan yang setingkat, keterampilan berkomunikasi, mendengar, menulis, dan evaluasi program yang ada di dalam organisasi.

Kesimpulannya komunikasi organisasi adalah sebuah aktifitas di dalam organisasi baik itu secara formal maupun informal yang melibatkan orang-orang di dalam organisasi baik itu atasan ke bawahan, atau sesama bawahan, komunikasi organisasi tersebut mempunyai tujuan bersama yang sudah di bentuk sejak awal organisasi dibentuk.

Gaya komunikasi organisasi tersebut ada enam menurut Tubbs dan Moss, (dalam Zetra dkk 2018:45), yakni:

a. Gaya komunikasi mengendalikan (*the controlling style*)

Gaya komunikasi ini bersifat mengendalikan dan ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain. Sifat mengendalikan ini menjadikan orang lain tetap berada di dalam kekuasaannya, sehingga segala pergerakan dibawah kekuasaannya tidak luput dari perhatiannya.

b. Gaya komunikasi dua arah (*the equalitarian style*)

Aspek penting gaya komunikasi ini ialah adanya landasan kesamaan dan ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah (*two-way traffic of communication*). Gaya komunikasi ini akan memudahkan tindak komunikasi dalam organisasi, sebab gaya ini efektif dalam memelihara empati dan kerja sama, khususnya dalam situasi untuk mengambil keputusan terhadap suatu permasalahan yang kompleks.

c. Gaya komunikasi terstruktur (*the structuring style*).

Gaya komunikasi ini memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan serta struktur organisasi. Pesan yang dimaksud bertujuan untuk memberikan informasi secara jelas kepada penerima pesan agar kesalahan dalam pekerjaan yang diberikan berkurang bahkan tidak ada dengan begitu komunikasi memiliki tanggung jawab masing-masing atas intruksi yang sudah diberikan.

d. Gaya komunikasi dinamis (*the dynamic style*).

Gaya komunikasi ini memiliki kecenderungan agresif, karena pengiriman pesan memahami bahwa lingkungan pekerjaannya berorientasi pada tindakan (*action-oriented*). Gaya komunikasi ini juga digunakan untuk lebih mendorong penerima pesan agar memproses informasi yang diberikan lebih cepat diterima.

e. Gaya komunikasi melepaskan (*the relinquishing style*).

Gaya komunikasi ini lebih mencerminkan kesediaan untuk menerima saran, pendapat ataupun gagasan orang lain, dari pada keinginan untuk memberi perintah, meskipun pengiriman pesan mempunyai hak untuk memberi perintah dan mengontrol orang lain, hal ini dilakukan demi mendapatkan sebuah ikatan batin dengan penerima pesan sehingga informasi yang didapatkan tidak terbatas oleh suatu hak yang dimiliki oleh orang tersebut.

f. Gaya komunikasi menarik diri (*the withdrawal style*).

Akibat yang muncul jika gaya ini digunakan adalah melemahnya tindak komunikasi, artinya tidak ada keinginan berkomunikasi dari orang-orang yang memakai gaya ini dengan orang lain, karena ada beberapa persoalan ataupun kesulitan antar pribadi yang dihadapi oleh orang-orang tersebut.

2.2. Jenis Komunikasi Organisasi

Menurut Muhammad, (dalam Fatmawati 2022) Dalam organisasi terdapat beberapa jenis komunikasi organisasi yaitu:

1. Komunikasi vertikal dari atas kebawah

Komunikasi yang dijalankan dengan ciri utama informasi mengalir dari pimpinan yang lebih tinggi kepada yang lebih rendah. Kebanyakan jenis informasi yang disampaikan sangat kuat kaitannya dengan aktifitas kerja yang harus dilakukan anggota organisasi. Secara umum komunikasi kebawah dapat diklasifikasikan atas lima tipe:

a. Instruksi Tugas

Intruksi tugas ini adalah sebuah pesan yang disampaikan dari atasan ke bawahan dalam ruang lingkup aktifitas organisasi dan memberitau cara dalam pengerjaan hal-hal yang berkaitan dalam organisasi.

b. Rasional

Definisi rasional disini yaitu di dalam pekerjaan yang akan dillakukan ada sebuah keterkaitan kegiatan satu dengan kegiatan lainnya mempunyai satu tujuan

yang diberikan atasan kepada bawahan, disitulah atasan mengarahkan apa yang harus dilakukan kepada bawahan.

c. Idiologi

Idiologi adalah perluasan dari pesan rasional diatas, Dimana pada pesan rasional penekanannya ada pada penjelasan tugas dan kaitanya dari berbagai perspektif organisasi, sedangkan pada pesan idiologi ini lebih mencari dorongan antusias dari anggota organisasi guna mendapatkan loyalitas, moral, dan motivasi.

d. Informasi

Informasi dimaksudkan untuk memperkenalkan bawahan dengan praktek organisasi, perturan organisasi, keuntungan, kebiasaan dan data lain yang tidak berhubungan dengan instruksi dan rasionalitas.

e. Balikan

Balikan adalah pesan yang berisi informasi mengenai ketepatan individu melakukan pekerjaannya

2. Komunikasi vertikal dari bawah ke atas

Fungsi yang dijalankan pada model *bottom up* lebih menekankan bagaimana bawahan memberikan tanggapan atas kebijakan yang ditentukan oleh organisasi, memberikan manfaat yang telah dijelaskan dari bawahan ke atasan berguna untuk memberikan input dalam proses pengambilan keputusan organisasi, memberikan pertimbangan apa yang perlu dilakukan bawahan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan secara optimal, memberikan pertimbangan kepada

pemimpin untuk membuat keputusan yang tepat dalam menyelesaikan suatu masalah ataupun membuat kebijakan.

Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan tanggapan atau *feed back*, saran, dan mengajukan pertanyaan yang pada kenyataanya komunikasi ini merupakan komunikasi dua arah.

a. Komunikasi Horizontal

Defenisi dari komunikasi horizontal lebih mengedepankan pada penyampaian informasi kepada orang-orang yang berada pada level atau otoritas yang sama/sederajat. Komunikasi horizontal memiliki fungsi memperlancar aktifitas organisasi dalam melakukan koordinasi perencanaan dan pelaksanaan tugas-tugas yang harus diselesaikan, menyelesaikan permasalahan yang harus dihadapi bersama, memfasilitasi tercapainya pemahaman bersama atas perbedaan yang muncul untuk menyelesaikan masalah tersebut, memberikan dukungan dalam hubungan kerja yang produktif.

2.3 Fungsi Komunikasi Organisasi

Menurut fajar Fatmawati, (2022) Dalam suatu organisasi, tindak komunikasi dalam organisasi melibatkan empat fungsi, yaitu:

a. Fungsi Informatif.

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*Information processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu.

b. Fungsi Regulatif.

Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

c. Fungsi Persuasif.

Dalam mengatur organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya dari pada memberi perintah.

d. Fungsi Integratif.

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik.

2.4. Hambatan komunikasi dalam organisasi

1. Hambatan dari proses komunikasi

Organisasi tak dijalankan oleh seorang diri namun organisasi dijalankan oleh beberapa orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama namun dalam menjalankan organisasi tak selamanya berjalan mulus, Adapun hambatan-hambatan dalam komunikasi organisasi menurut simamora & goro (2020) yakni:

a. Hambatan dari pengirim pesan

Pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi pengirim pesan, hal tersebut secara tidak langsung di pengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional baik itu

dari penerima ataupun pengirim pesan. Hal tersebut juga berpengaruh terhadap hasil dari informasi yang diberikan oleh pemberi pesan ataupun penerima pesan.

b. Hambatan dalam penyandian/symbol.

Hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu simbol yang dipergunakan antara si pengirim dan penerima tidak sama atau bahasa yang di pergunakan terlalu sulit, dikarenakan adanya salah paham yang terjadi dalam ruang lingkup informasi, hambatan ini berdampak pada proses informasi yang diberikan,

c. Hambatan media

Hambatan yang terjadi dalam menggunakan media komunikasi masih sangat sering terjadi karena terkadang masih tidak menguasai penggunaan media tersebut.

d. Hambatan dalam bahasa

Hambatan dalam bahasa yang digunakan baik verbal maupun nonverbal, sehingga kemudian menimbulkan salah pengertian (*miss communication*).

e. Hambatan dari penerima pesan

kekurangan perhatian pada saat menerima/mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut untuk memastikan apa yang disampaikan sudah benar atau tidak.

f. Hambatan dalam memberikan balikan

balikan yang diberikan tidak menggambarkan apa adanya akan tetapi memberikan interpretatif, tidak tepat waktu atau tidak jelas dan sebagainya.

2. Hambatan fisik

Hambatan fisik mengganggu komunikasi yang efektif, cuaca gangguan alat komunikasi, dan lain-lain, misalnya: gangguan kesehatan, gangguan alat komunikasi dan sebagainya.

3. Hambatan semantik

Kata-kata yang dipergunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima.

4. Hambatan psikologis

Hambatan psikologi dan sosial kadang-kadang mengganggu komunikasi, misalnya perbedaan nilai-nilai serta harapan yang berbeda antara pengirim dan penerima pesan. Ketidaksamaan terhadap kemauan antara pengirim dan penerima pesan akan membuat sebuah perasaan yang tidak nyaman yang dirasakan oleh penerima maupun pengirim pesan.

2.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi tujuan dari sebuah lembaga pemerintah dibentuk, terpenuhi kesejahteraan warga itu artinya terpenuhi pula pelayanan publik di daerah tersebut. Seperti yang dikatakan tanjung & Hajar, (dalam saputra dkk 2021) mengemukakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa harus dilaksanakan

dengan prinsip pelayanan publik yang baik dan benar, sehingga tata kelola pemerintahan desa dapat terwujud dengan baik. seperti yang disebut kan di Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan.

Apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pasal 15 maka dikenakan sanksi sesuai pasal 54 yaitu berupa sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Pelayanan publik dapat menjadi tolak ukur dalam suatu kesejahteraan daerah dikarenakan untuk mendapatkan sebuah

Choiriyah & Mursyidah, (2020) menyatakan bahwa pelayanan publik dibagi ke dalam tiga jenis sebagai berikut:

a. Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh pegawai yang ada di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang mempunyai tugas untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan. Agar layanan secara lisan dapat berhasil sesuai dengan harapan maka terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan, antara lain:

- 1) Memahami masalah-masalah yang terdapat di bidangnya
- 2) Memberikan penjelasan yang diperlukan secara lancar, benar, singkat dan jelas
- 3) Bersikap sopan dan ramah
- 4) Disiplin

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya secara jumlah tetapi dalam pelayanannya juga. Layanan dengan tulisan cukup efisien khususnya bagi layanan yang diberikan jarak jauh dikarenakan faktor biaya. Layanan dengan tulisan dibagi ke dalam dua bagian yaitu:

- 1) Layanan yang berupa petunjuk informasi dan sejenisnya yang ditujukan untuk orang-orang yang memiliki kepentingan agar lebih mudah dalam berurusan dengan instansi.
- 2) Layanan yang berupa dokumen tertulis atas permohonan, keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan.

c. Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan biasanya terkomposisi dengan layanan secara lisan. Hal ini dikarenakan hubungan lisan yang paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan namun fokus lebih pada perbuatan yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Tujuan utamanya

yaitu mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan dan/atau kesanggupan secara lisan.

2.5.1. Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, teori Pasolong, (2008) Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu:

1. *Tangible*

Tangible atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability*

Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. *Responsiveness*

Responsiveness, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

4. *Assurance*

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan yang terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. *Empathy*

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Adapun Untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat sejumlah indikator sebagai alat ukur kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti dinyatakan Lenvine, (dalam Gati 2022), bahwa “produk dari suatu penyelenggaraan pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memiliki tiga indikator, yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.”

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap dari penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah ukuran menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan pada suatu organisasi

3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah ukuran menunjukkan dan seberapa besar penyelenggaraan pelayanan yang sudah sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

2.6. Penelitian Terdahulu

Hal yang penting dalam penelitian ini adalah dasar atau landasan yang dijadikan sebagai pedoman atau data pendukung dari penelitian-penelitian terdahulu. Adapun data yang harus didukung dan memiliki hubungan dengan topik yang sama beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini yaitu:



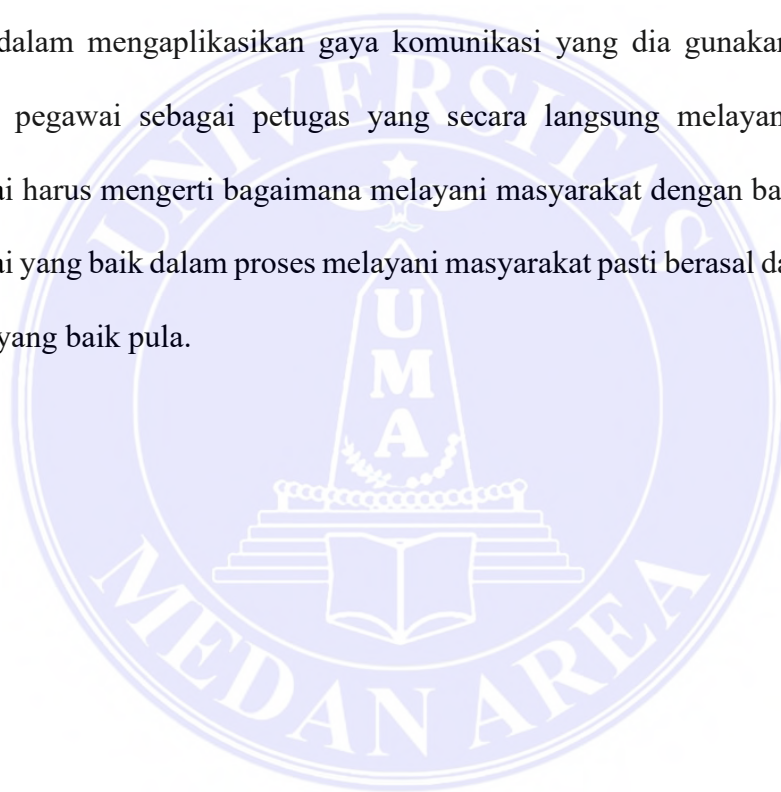
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan	Elfie Mingkid, Stefi H. Harilama	2019	Penelitian ini meneliti bagaimana komunikasi organisasi pemerintahan desa dalam meningkatkan pelayanan, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif	Penelitian ini memiliki kesamaan meneliti komunikasi organisasi untuk pelayanan publik	penelitian sekarang lebih berfokus meneliti gaya komunikasi kepala desa dan penelitian sebelumnya berfokus pada organisasinya
2	Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe	Deshinta Affriani Br Brahmana, Elisabeth Sitepu	2020	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Pola Komunikasi Organisasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe meningkatkan Kinerja Pegawai. Penelitian ini pola komunikasi roda dimana pimpinan berada pada posisi sentral dan berpengaruh dalam proses penyampaian pesan dan semua informasi yang berjalan	Penelitian sebelumnya dan sekarang sama-sama melihat bagaimana pola komunikasi sebuah organisasi	Penelitian sebelumnya berfokus pada peningkatan kinerja pegawai sedangkan penelitian sekarang peningkatan pelayanan publik

3	Fungsi Komunikasi Organisasi Aparat Kelurahan Madidir Unet Di Masa Pandemi Covid 19 Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat	Veyna Rugian, Debby D.V. Kawengian, Stefi H. Harilama	2021	Penelitian yang di latar belakang dengan keberadaan komunikasi organisasi aparat kelurahan Madidir Unet, bertujuan Untuk mengetahui fungsi organisasi aparat kelurahan Madidir Unet di masa pandemi covid 19 dalam meningkatkan pelayanan	Persamaannya adalah bertujuan untuk mengetahui meningkatkan pelayanan publik.	Perbedaan dahulu dengan yang sekarang terletak pada fokusnya, peneliti sebelumnya mencari tau fungsinya sedangkan penelitian sekarang mencari tau komunikasi seperti apa yang dipakai
4	Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Desa Di Kantor Desa Karang Bunga Kecamatan Mandastana Kabupaten Barito Kuala	Rumiati	2021	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-korelational. Hasil penelitian menunjukkan gaya kepemimpinan Kepala Desa terhadap Kinerja Aparatur Desa pada Kantor Desa Karang Bunga Kecamatan Mandastana Kabupaten Barito Kuala dinilai cukup berhasil, hal ini dapat dibuktikan bahwa Gaya Kepemimpinan Kepala Desa telah memberikan panduan kerja kepada para Aparatur Desa serta menjadwalkan pekerjaannya dengan baik dan benar.	Sama-sama meneliti gaya kepemimpinan kepala desa	Perbedaan dahulu dengan yang sekaran terletak pada lokasi yang berbeda, peneliti sebelumnya berlokasi di Karang Bunga Kecamatan Mandastana Kabupaten Barito Kuala sedangkan peneliti sekarang berlokasi di kantor kepala desa Pematang Pelintahan Kecamatan Sei Rampah

5	Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Masyarakat di Desa Pamegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat	Yudha Pradhan, Agus Salim, Dinar Kadarsih	2023	Penelitian ini meneliti dan menganalisis komunikasi kelompok pemerintah Desa Pamegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat dalam peningkatan pelayanan publik pada masyarakat. Data diambil dari hasil transkrip observasi serta melakukan wawancara secara langsung dengan pemerintah desa. Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan secara kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi organisasi yang dilakukan pemerintah Desa Pemegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.	Penelitian sebelumnya dan sekarang sama-sama meneliti tentang kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintah desa.	Perbedaan dahulu dengan yang sekaran terletak pada lokasi yang berbeda, peneliti sebelumnya berlokasi di Gampong Lamgugob Kecamatan Syiah Kuala sedangkan peneliti sekarang berlokasi di kantor kepala desa Pematang Pelintahan Kecamatan Sei Rampah.

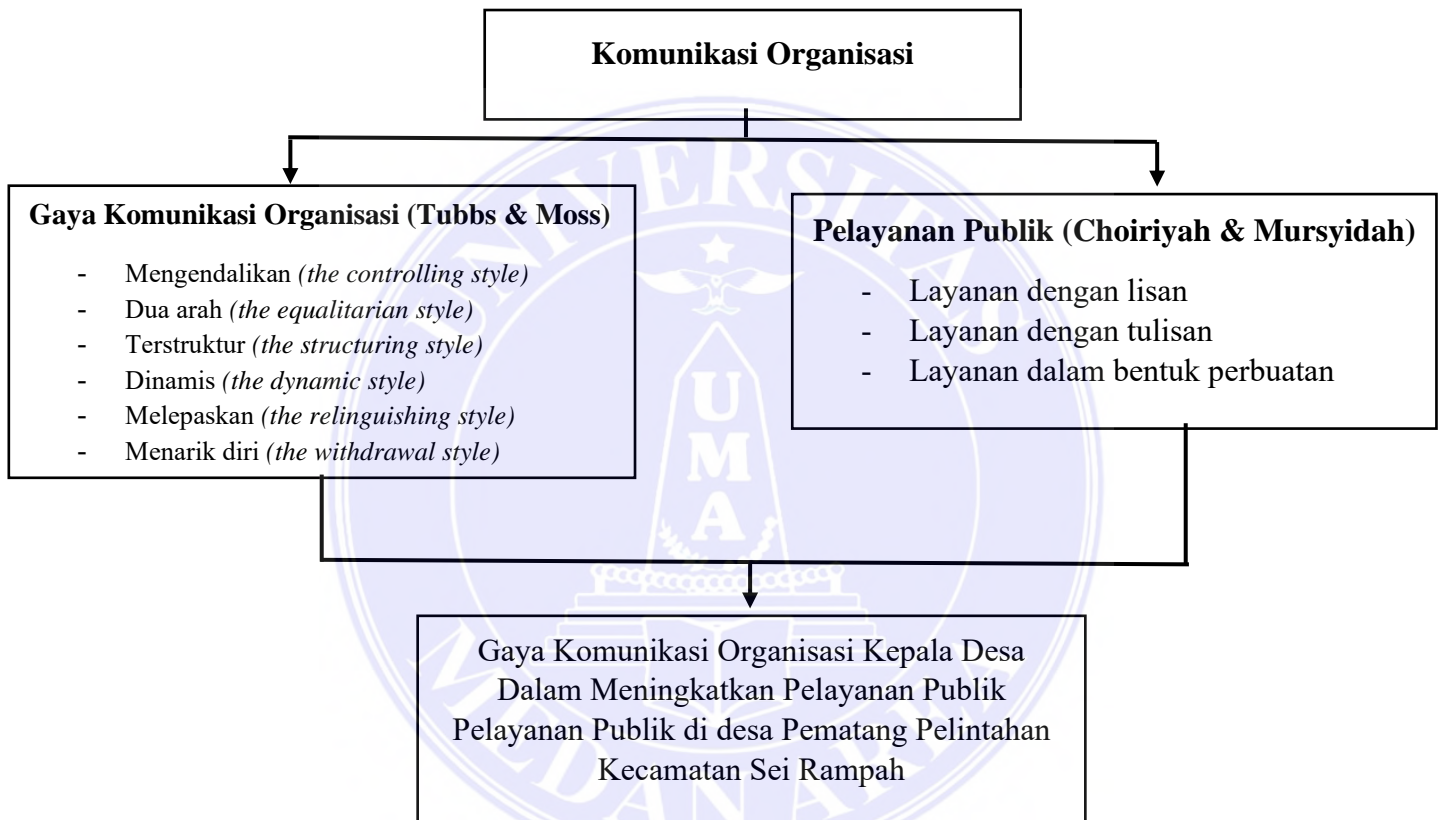
Berdasarkan penelitian terdahulu/relevan yang dijadikan sebagai rujukan maka dapat disimpulkan bahwa gaya komunikasi organisasi Kepala Desa sangat berpengaruh bagi pelayanan publik, gaya komunikasi yang digunakan Kepala Desa tentu saja menentukan berhasil atau tidaknya sebuah organisasi pemerintahan untuk melayani publik karena Kepala Desa sebagai penggerak dalam sebuah organisasi terlebih lagi organisasi masyarakat yang mana tujuan dari dibentuknya organisasi pemerintahan yaitu untuk melayani masyarakat. Kepala Desa tentu tidak boleh keliru dalam mengaplikasikan gaya komunikasi yang dia gunakan terlebih lagi kepada pegawai sebagai petugas yang secara langsung melayani masyarakat, pegawai harus mengerti bagaimana melayani masyarakat dengan baik, terciptanya pegawai yang baik dalam proses melayani masyarakat pasti berasal dari komunikasi atasan yang baik pula.



2.7. Kerangka Pemikiran

Menurut Mujiman, (Ningrum 2017), kerangka berpikir merupakan jalur pemikiran yang dirancang berdasarkan kegiatan peneliti yang dilakukan. Model kerangka yang penulis uraikan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran



Sumber: Penulis 2023

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian suatu metode perlu digunakan untuk mempermudah peneliti dalam mengumpulkan informasi dan data. Menurut Anggito & Setiawan, (2018:8-9) penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang hasil penelitiannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik. Menurut Denzin dan Lincoln, (dalam Anggito & Setiawan 2018:7) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif yang menggambarkan serta menjelaskan mengenai gaya komunikasi kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Pematang Pelintahan. Metode penelitian kualitatif adalah struktur penelitian yang akan menciptakan data deskriptif berupa kalimat yang memiliki makna serta penjelasan,

Erickson, (dalam Anggito & Setiawan 2018:7), menyatakan bahwa penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian adalah tempat atau daerah dimana penelitian dilakukan, Adapun pada penelitian ini penulis memilih Lokasi di Desa Pematang Pelintahan, Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera utara.

3.3 Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 2 bulan, dimana satu bulan akan digunakan untuk mengumpulkan data dan satu bulan berikutnya untuk digunakan melakukan pengelolaan data. Waktu ini terhitung sejak Oktober 2023

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi oleh karena itu, tahap pengumpulan data tidak boleh salah dan harus di lakukan dengan cermat. Pengumpulan data di lakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.

3.4.1 Wawancara

Esterbeg, (dalam Wekke 2019:51) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi maupun ide melalui tanya jawab agar dapat mengonstruksikan makna suatu topik tertentu.

Herdiansyah, (dalam Wekke 2019:51) mengemukakan bahwa wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh sekurang-kurangnya dua orang atas dasar ketersediaan dalam suasana alamiah, di mana pembicaraan mengarah kepada tujuan yang telah ditetapkan dengan mengedepankan trust sebagai landasan utama dalam proses memahami. Stewart dan Cash, (Wekke 2019:51) menjelaskan bahwa wawancara merupakan suatu interaksi yang di dalamnya terjadi pertukaran aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif dan informasi. Penulis akan mewawancarai Kepala Desa yaitu Mardalis S. H., pegawai serta beberapa warga di Desa Pematang Pelintahan

3.4.2 Observasi

Menurut Marshall, (Wekke dkk 2019:49) dengan cara observasi, dapat diketahui perilaku dalam situasi sosial tertentu. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena atau gejala yang diteliti. Salah satu ahli yang membagi observasi menjadi tiga macam yaitu Faisal, (Wekke dkk 2019:49), menurutnya observasi terdiri atas observasi partisipasi, observasi terang-terangan dan tersamar, dan observasi terstruktur dan tidak terstruktur. Penulis melakukan observasi di Desa Pematang Pelintahan untuk melihat bagaimana komunikasi organisasi Mardalis S.H dalam meningkatkan pelayanan publik.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah terjadi. Bungin, (Wekke 2019:51-52) mengemukakan bermacam-macam bentuk dokumenter, yaitu autobiograf, surat-surat pribadi, buku-buku, catatan harian, memorial, kliping, dokumen pemerintah maupun swasta, cerita rakyat, cerita roman film, mikrofon, foto dan lain-lain. Sifat utama bentuk data tersebut adalah tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data dari peristiwa yang lalu. Dokumen berfungsi sebagai pelengkap data hasil observasi dan wawancara. Dengan bantuan dokumentasi hasil penelitian akan semakin terpercaya.

3.5 Teknik Analisis Data

Muhadjir, (Rijali 2019:84) mengemukakan pengertian analisis data sebagai upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk

meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.

Sugiyono, (2018: 244) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara terstruktur data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan penulis, catatan lapangan dan bahan-bahan lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit, memilih mana yang akan dikembangkan, dan membuat kesimpulan yang dapat di ceritakan kepada orang lain. Miles dan Huberman dalam sugiyono (2018:244) membuat konsep yang dilakukan secara interaktif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi data

Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Proses reduksi data yang penulis lakukan yaitu membuat daftar pertanyaan agar mempermudah penelitian ketika mengumpulkan data dilapangan. Sugiyono, (2018:247) menyatakan Reduksi data berarti merangkum dan memfokuskan kepada hal-hal penting bagi penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data dapat merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. penyajian data ini peneliti menyajikan data dalam bentuk teks naratif dengan struktur yang sistematis dan tersusun menjadi beberapa bagian. penelitian ini data yang disajikan adalah mengenai pendapat pegawai dan warga desa pematang pelintahan terhadap komunikasi kepala desa.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan mengenai komunikasi organisasi yang digunakan Mardalis S.H sebagai kepala desa dilakukan setelah melakukan reduksi data dan penyajian.

3.6 Informan Penelitian

Menurut Heryana, (2018:4) Pengertian informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik *purposive* (disengaja) yang bersifat tidak acak, subjek penelitian telah dipilih tentunya berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Kriteria informan ini dibuat sebelum penulis memilih informan

Kriteria informan yang telah ditentukan oleh penulis sebagai perwakilan dalam melengkapi informasi yang dibutuhkan yaitu pegawai kantor Kepala Desa Pematang Pelintahan, Penulis akan mendatangi kantor kepala desa guna untuk melihat terlebih dahulu pegawai yang ada di kantor kepala desa dengan dibuktikan terdaftar di struktur organisasi pemerintahan desa.

3.7 Instrumen Penelitian

Keberadaan instrumen penelitian merupakan bagian yang sangat integral dan termasuk dalam komponen metodologi penelitian untuk melaksanakan suatu kegiatan penelitian, karena instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, dan menyelidiki suatu masalah yang sedang diteliti. Suatu instrumen yang baik tentu harus memiliki validitas dan realibilitas yang baik. Untuk memperoleh instrumen yang baik tentu selain harus diuji cobakan,

dihitung validitas dan realibilitasnya juga harus dibuat sesuai kaidah-kaidah penyusunan instrumen.

Menurut Sugiyono, (2018) yang dikatakan instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri, oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus diuji (divalidasi) seberapa jauh peneliti siap untuk melakukan penelitian yang selanjutnya akan terjun secara langsung kelapangan. Adapun instrumen selain peneliti itu sendiri adalah pedoman wawancara dan dokumentasi (alat perekam dan kamera).

3.8 Keabsahan Data

Pada penelitian ini, teknik analisis Triangulasi dipilih sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data. Teknik pemeriksaan keabsahan data ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepercayaan (kreadibilitas) sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Mekarisce, (2020) menjelaskan bahwa Triangulasi Sebuah konsep metodologis pada penelitian kualitatif yang perlu diketahui oleh peneliti kualitatif selanjutnya adalah teknik triangulasi. Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu.

1. Triangulasi teknik

Triangulasi Teknik adalah untuk menguji kreadibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah di peroleh dari sumber yang sama menggunakan Teknik yang berbeda. Misialnya data yang di peroleh dari hasil observasi, kemudian di cek dengan wawancara.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Kepala Desa di Pematang Pemelintahan memakai Gaya Komunikasi Dua Arah (*The Equalitarian style*) dan Gaya Komunikasi Melepaskan (*The Relinquishing*). Gaya komunikasi yang dipakai Kepala Desa juga mempengaruhi peningkatan pelayanan publik di desa tersebut berjalan dengan baik sehingga informasi yang di berikan pemerintah desa dapat memberikan kenyamanan bahkan solusi kepada warga di Desa Pematang Pelintahan.

5.2 Saran

Berdasarkan Kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di atas maka, penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepala Desa sebaiknya membuat suatu rencana untuk Kepala Desa sendiri dan pegawai desa bagaimana untuk menanggapi keadaan genting seperti contoh bencana alam. jadi, jika sewaktu-waktu daerah desa Pematang Pelintahan terkena musibah bencana alam maka, Kepala Desa dan Pegawai sudah tau apa yang harus dilakukan bukan membuat keputusan ketika hal genting tersebut sedang berlangsung atau sudah berlangsung sehingga resiko terjadinya kesalahan komunikasi antara Kepala Desa dan pegawai mengecil.
2. Ketika memberi sebuah tugas sebaiknya Kepala Desa tidak memberikan kebebasan sepenuhnya kepada pegawai selama proses pengerjaan yang diberikan, karena bagaimanapun juga pegawai tak jarang mempunyai kelalaian.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).

Fithriyyah, M. U. (2021). *Dasar-dasar Teori Organisasi*.

Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. *Umsida Press*, 1-112.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. *Bandung: Alfabeta*.

Wekke, I. S. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. *Yogyakarta: Gawe Buku*, 87.

Jurnal

Andhika, D., Alfiandi, B., & Zetra, A. (2018). *Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Mengembangkan Inovasi Organisasi (Studi Kasus Kepemimpinan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman)*. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 39-55.

Asri, I. (2022). *Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Semangat Kerja Pegawai Pusdiklat Tenaga Administasi Kemennterian Agama RI*. *Ikon--Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(3), 267-285.

Brahmana, D. A. B., & Sitepu, E. (2020). *Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe*. *Jurnal Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5(2), 96-104.

- Brahmana, D. A. B., & Sitepu, E. (2020). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe. *Jurnal Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5(2), 96-104.
- Fatmawati, I. (2022). Komunikasi Organisasi Dalam Hubungannya Dengan Kepemimpinan Dan Perilaku Kerja Organisasi. *Jurnal Pendidikan dan Pemikiran*, 39-55.
- Gori, F., & Simamora, P. R. (2020). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Kepala Desa Marao Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5(2), 115-122.
- Hajar¹, S., Ali, K., & Saputra, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramania*, 6(1), 136-142.
- Hakim, M. L., & Halilintar, M. (2017). Keterkaitan Kepemimpinan Dan Kompensasi Dengan Prestasi Kerja Karyawan Pada Pt. Multi Informatika Solusindo. *Jurnal Manajemen Fe-Ub*, 5(1).
- Heryana, A., & Unggul, U. E. (2018). Informan dan pemilihan informan dalam penelitian kualitatif. *Universitas Esa Unggul*, 25, 15.
- Jannah, M. M. (2022). Peran pemerintah desa dalam pemberdayaan perempuan dibidang kesejahteraan keluarga (PKK). *Wedana: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 8(2), 6-14.

- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151.
- Mingkid, E., & Harilama, S. H. (2019). Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 4(1), 68-80.
- Ningrum, N. (2017). Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah (Problem Solving) Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Semester Genap Man 1 Metro Tahun Pelajaran 2016/2017. *PROMOSI (Jurnal Pendidikan Ekonomi)*, 5(2).
- Pradhana, Y., Salim, A., & Kadarsih, D. (2023). Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Masyarakat di Desa Pamegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Komunikasi (JIKOM) STIKOM IMA*, 15(02), 90-100.
- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.
- Rindri, A. G. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis elektronik di Dpm Ptsm Kota Bandung. *Journal of Business Administration Economics and Entrepreneurship (JBEST)*, 4(1), 37-46.

Rugian, V., Kawengian, D. D., & Harilama, S. H. (2021). Fungsi Komunikasi Organisasi Aparat Kelurahan Madidir UNET di Masa Pandemi Covid 19 Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat. *Acta Diurna Komunikasi*, 3(2).

Rumiati, R. (2021). *Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Desa Di Kantor Desa Karang Bunga Kecamatan Mandastana Kabupaten Barito Kuala* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).



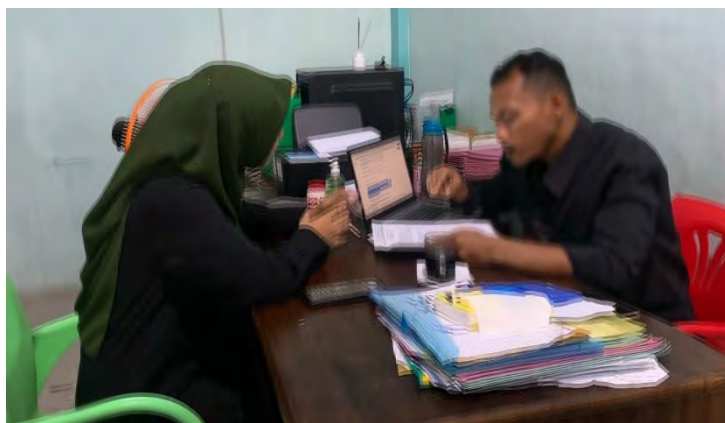
LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Informan

DAFTAR PANDUAN WAWANCARA

1. Apakah Kepala Desa Pematang Pelintahan berkomunikasi dengan cara membatasi, memaksa dan mengatur perilaku pegawai?
2. Apakah kepala desa berkomunikasi secara verbal/tertulis?
3. Bagaimana kepala desa kepada pegawai dalam mengintruksikan penjadwalan tugas dan pekerjaan kepada pegawai?
4. Apakah kepala desa memberikan motivasi ketika memberikan tugas pada pegawai?
5. Apakah kepala desa memberikan kebebasan pegawai dalam berpendapat pada saat rapat?
6. Apakah kepala desa tidak pernah berkomunikasi atau berinteraksi kepada pegawai
7. Apakah kepala desa mengintruksikan kepada pegawai terkait:
 - Memahami permasalahan sesuai dengan bidangnya masing-masing?
 - Memberikan penjelasan yang diperlukan secara lancar, benar, singkat dan jelas kepada publik?
 - Bersikap sopan dan ramah terhadap publik?
 - Disiplin dalam memberikan pelayanan kepada publik?
8. Apakah kepala desa menginformasikan kepada pegawai untuk memberikan:
 - Pelayanan berupa informasi ketika mengurus surat keterangan tidak mampu kepada publik?
 - Pelayanan kepada publik berupa dokumen tertulis atas permohonan, keluhan, laporan, dan pemberitahuan?
9. Apakah kepala desa mengintruksikan kepada pegawai agar segera memberikan penyelesaian kepada publik yang memiliki kepentingan di kantor kepala desa bukan hanya sekedar penjelasan atau kesanggupan secara lisan.?

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara



Bersama, Japar
(Subjek Penelitian Pertama), senin 13 November 2023



Bersama, Hariono
(Subjek Penelitian Pertama), senin 13 November 2023



Observasi di Kantor Kepala Desa
(Triangulasi Teknik) Senin, 20 November 2023



Observasi di Kantor Kepala Desa
(Triangulasi Teknik) Senin, 27 November 2023



Observasi di Kantor Kepala Desa
(Triangulasi Teknik) Senin, 08 Januari 2024

Lampiran 3. Tempat Penelitian




Kantor Kepala Desa Pematang Pelintahan (Tempat Penelitian), 13 November 2023

Lampiran 4. Struktur Organisasi Desa Pematang Pelintahan



Lampiran 5. Surat Riset



UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolan Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360198, 7364348, 7366781, Fax (061) 7362988 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax (061) 8228331 Medan 20122
Website: www.ums.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 2019 /FIS.3/01.10/XII/2023
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

9 November 2023

Kepada Yth,
Kantor Kepala Desa Pematang Pelintahan
Di
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :


Nama : Elzha Divia Ramadhani Hasibuan
N P M : 198530048
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset ke Kepala Desa Pematang Pelintahan dengan judul Skripsi **Gaya Komunikasi Organisasi Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Pematang Pelintahan Kecamatan Sei Rampah**

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

Tembusan
- Mahasiswa Ybs
- Arsip

Lampiran 6. Surat Keterangan Selesai Riset

 **PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**
KECAMATAN SEI RAMPAH
DESA PEMATANG PELINTAHAN
KODE POS 20695

SURAT KETERANGAN
Nomor : 18.40.3/ 141 / 810 /2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :
N a m a : MARDALIS, SH
Jabatan : Kepala Desa Pematang Pelintahan

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area :
Nama : Elzha Divia Ramadhani Hasibuan
NPM : 198530048
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Memang Benar telah melaksanakan penelitian di Kantor Desa Pematang Pelintahan, untuk menyusun skripsi dengan judul **Gaya Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Pematang Pelintahan Kecamatan Sei Rampah**

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya..

Pematang Pelintahan, 13 November 2023
Kepala Desa Pematang Pelintahan

MARDALIS, SH

