



Pola Komunikasi Pemerintah Untuk Peningkatan Pelayanan Publik Dengan Masyarakat Desa Menten Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin

Paisal*, Hamidah, Anang Walian

Universitas Islam Negeri Raden Fatah; ffaisalfaisal663@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.47134/bai.v1i2.3161>

*Correspondence: Paisal

Email: ffaisalfaisal663@gmail.com

Received: 25-02-2024

Accepted: 22-03-2024

Published: 21-04-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki peran penting bagi kesejahteraan masyarakat. Pola komunikasi yang efektif dan juga efisien dari pemerintah dengan masyarakat dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta dapat mempercepat penyelesaian masalah yang terkait. Penelitian ini berjudul "Pola Komunikasi Pemerintah untuk Peningkatan Pelayanan Publik dengan Masyarakat Desa Menten Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi yang diterapkan di pemerintah untuk peningkatan pelayanan publik dengan masyarakat Desa Menten dan Kendala serta solusi pemerintah dalam memberikan pelayanan dengan masyarakat. Teori yang digunakan adalah Teori Komunikasi Organisasi R. Wayne Pace dan Don F. Faules yang meliputi 4 aliran informasi yaitu komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah, komunikasi horizontal dan komunikasi lintas saluran. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, jenis penelitian lapangan dan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pemerintah Desa Menten menggunakan pola lingkaran dan pola Y. Pola lingkaran memungkinkan

setiap anggota dapat saling terhubung dengan anggota lainnya, namun tidak memiliki akses untuk setiap informasi. Sedangkan pola Y terlihat bahwa memiliki peran yang penting selain dari Kepala Desa yaitu Sekretaris Desa dalam menyampaikan informasi kepada bawahannya. (2) Kendala pemerintah Desa Menten dalam memberikan pelayanan publik adalah belum adanya kotak saran yang digunakan untuk mengetahui usulan dari masyarakat. Kurangnya fasilitas yang baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah desa kurang mampu dalam mengetahui kebutuhan masyarakat. Banyak informasi di masyarakat yang simpang siur dan progam kerja desa yang belum diketahui oleh masyarakat.

Kata Kunci: Pola Komunikasi, Pemerintah, Masyarakat Desa Menten

Abstract: The government, as the organizer of public services, plays a crucial role in the welfare of society. Effective and efficient communication between the government and the public can enhance community participation in development and accelerate the resolution of related issues. This research is titled "Government Communication Patterns for Improving Public Services with the Community of Menten Village, Rambutan District, Banyuasin Regency." The study aims to identify the communication patterns employed by the government to enhance public services with the Menten Village community, as well as the challenges and solutions the government faces in providing services to the community. The theoretical framework used in this research is the Organizational Communication Theory by R. Wayne Pace and Don F. Faules, which includes four information flows: upward communication, downward communication, horizontal communication, and cross-channel communication. The research methodology is qualitative with a descriptive approach, utilizing field research, and data collection techniques such as interviews, observations, and documentation. The research findings indicate that: (1) The Menten Village government uses circular and Y-pattern communication. The circular pattern allows each member to connect with others, although not every member has access to all information. Meanwhile, the Y-pattern shows the significant role of the Village Secretary, alongside the Village Head, in relaying information to subordinates.

(2) *The challenges faced by the Menten Village government in providing public services include the absence of a suggestion box to gather input from the community, inadequate facilities to deliver services, the government's lack of awareness of the community's needs, the spread of inaccurate information within the community, and the lack of awareness of village work programs among the residents.*

Keywords: *Communication Patterns, Government, Village Community of Menten*

Pendahuluan

Mengacu pada pengesahan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepastian hukum bagi hubungan antar masyarakat dan penyedia layanan publik. Selain itu, merupakan amanat UUD 1945, pelayanan publik yang berkualitas merupakan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara Indonesia. (UU No 25, 2009). Ahmad Mustanir mengutip pendapat Sinambela, bahwa pelayanan publik merupakan pemberi layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Mustanir, 2022: 20). Oleh karena itu, terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas tentunya menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa yang dimaksud pemerintah daerah adalah kepala daerah beserta perangkat daerah otonom yang lain sebagai badan eksekutif daerah. Muhammad Sawir mengutip pendapat Widodo bahwa, pemerintah daerah sebagai agen pembangunan harus kompetitif, adaptif, dan responsif dalam memberikan pelayanan publik dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan daerah serta lebih berkualitas dan bertanggung jawab (Sawir, 2020: 22). Pelayanan publik bukan hanya merupakan urusan administrasi tetapi pemenuhan kebutuhan publik sekalipun skala pemerintahan desa juga perlu diperhatikan. Pada level rendah dapat dilihat pada sistem pemerintahan desa.

Penyelenggaraan pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik desa memiliki peran penting bagi kesejahteraan masyarakat, untuk meningkatkan kinerja organisasi dapat dimulai dengan meningkatkan kinerja individu. Dalam pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyusun, menetapkan dan mengumumkan pengumuman layanan, menempatkan pelaksana yang berkompeten, menyediakan prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. (UU No 25, 2009). Standar pelayanan harus dipenuhi karena merupakan indikator yang dapat mencegah terjadinya maladministrasi. Oleh karena itu kualitas pelayanan publik menjadi penting dan diperhitungkan dalam proses implementasi di lapangan.

Sesuai dengan Pasal 1 bagian 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas

wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. (UU No 6, 20014). Begitu juga dengan pemerintah Desa Menten di Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin sebagai pemerintah yang berwenang yang bertugas untuk dapat memberikan jaminan kualitas dalam pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya mengenai proses pengelolaan administrasi di wilayah desa maupun dalam proses penyelenggaraan pemerintahan di desa, mengurus surat rekomendasi kartu keluarga dan lain-lain. Hal ini harus diperhatikan oleh pemerintah agar dapat memberikan cerminan kepuasan dalam pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

Namun kenyataannya sebagian kecil perangkat desa belum bisa dikatakan profesional dalam proses pemberian pelayanan. Berdasarkan observasi awal peneliti diketahui bahwa pemerintah desa belum dapat dikatakan memberikan pelayanan yang berkualitas terkait pelayanan publik dikarenakan perangkat desa belum mempunyai pengalaman terkait dengan pemerintahan, serta file dan arsip dari pemerintahan yang menjabat sebelumnya juga tidak tersimpan di dalam kantor desa tersebut. Selain itu, selama kurang lebih dua tahun masa jabatan pemerintah desa ini kurang lebih sekitar 3 orang mengundurkan diri dari perangkat desa dan 4 orang dari jabatan RT, sehingga hal tersebut menjadi perhatian tersendiri bagi penulis terkait masalah yang ada di dalam pemerintahan tersebut.

Peneliti juga melakukan wawancara tidak terstruktur dengan salah satu masyarakat Desa Menten mengenai administrasi, diketahui bahwa dalam proses pengurusan surat rekomendasi kartu keluarga tidak ada pengawasan dari petugas dimana sering terjadi salah ketik dalam pembuatan surat rekomendasi dan tidak ada jaminan keramahan aparatur perangkat desa dalam menanggapi pengaduan masyarakat, respon dan sikap kurang baik yang ditunjukkan petugas dalam memberikan pelayanan dan seringkali tidak adanya sikap tegas dari aparat pengurusan dokumen administrasi. Sehingga hal tersebut menjadi cerminan kurangnya rasa puas masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Komunikasi merupakan proses untuk berinteraksi antara dua orang atau lebih. Sehingga dapat disimpulkan Achmad Ali Bin Assegaf, dkk Mengutip pendapat Longenecker dan Pringle bahwa, komunikasi yaitu proses mengirimkan kode berupa pengalihan pesan dari pengirim kepada penerima pesan. Pesan yang disampaikan berupa informasi dengan tujuan saling memberikan feedback. (Ali, et al, 2022: 77). Pola komunikasi dalam sebuah organisasi pada prinsipnya adalah bahwa setiap pimpinan harus melakukan komunikasi dengan bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. (Priest, 2021: 40). Dengan demikian komunikasi memiliki peran yang sangat penting untuk menciptakan suatu organisasi yang efektif dan juga efisien. Efektif dalam arti bahwa organisasi tersebut bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Efisien adalah bahwa suatu organisasi bisa memperoleh keuntungan yang optimal. (Tasnim, 2020: 2). Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi memiliki beberapa jenis arus informasi, yaitu komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi horizontal, komunikasi lintas saluran, dan komunikasi informal, personal atau selentingan. (Wayne, 2013: 183-184)

Dalam penelitian ini penulis tertarik dengan pola komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi pemerintahan. Ketertarikannya karena komunikasi yang baik antara pemerintahan desa dengan masyarakat merupakan jembatan interaksi menuju terciptanya kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Keberhasilan atau kesalahan yang muncul dalam suatu pemerintah desa biasanya terjadi karena salah paham dalam proses komunikasi. Ridwan mengutip pendapat Deddy Mulyana bahwa, Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang hasilnya sesuai dengan harapan individu yang menyampaikan (Ridwan, 2022: 32). Sumber utama kesalahpahaman dalam komunikasi adalah cara penerima melihat pentingnya pesan berbeda dengan yang diharapkan oleh pengirim, karena pengirim lalai untuk menyampaikan maksudnya secara tepat. (Ridwan, 2022: 32). Komunikasi juga dapat menjadi jembatan untuk menjalin hubungan baik pemerintahan desa dengan masyarakat yang akan berdampak pada penerimaan informasi yang diterima masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu kepala keluarga di Desa Menten, (Marsani, 2023) pada beberapa kasus permasalahan setelah ditelusuri, berakar dari kurangnya pola komunikasi yang harmonis antara pemerintahan dengan masyarakat. Selain itu, kurangnya sosialisasi program desa yang akan dijalankan. Oleh karena itu, peneliti mengangkat pola komunikasi organisasi dalam penelitian ini sebagai variabel penentu dalam peningkatan pelayanan publik.

Pola komunikasi merupakan bentuk komunikasi yang digunakan yang para anggotanya saling bertukar pesan dengan anggota lainnya. Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. (Gatut, 2020: 63).

Metodologi Penelitian

Pendekatan/Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisis, dan menarik kesimpulan berdasarkan analisis data tanpa membuat generalisasi. Penelitian kualitatif yang didefinisikan oleh Lexy J Moleong mengutip pendapat Bodgan dan Taylor bahwa penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati digunakan untuk mengetahui, mengapa dan bagaimana suatu fenomena sosial terjadi. (Lexy, 2007: 4) Laporan tertulis akhir penelitian ini terdiri dari pendahuluan, teori, metode, hasil pembahasan, dan kesimpulan. Tujuan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi fenomena dalam rangka memahami praktik dan perilaku dalam situasi sosial nyata untuk masalah individu kecil.

Peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena untuk memahami mengenai Pola Komunikasi Pemerintah untuk Peningkatan Pelayanan Publik dengan Masyarakat Desa Menten Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuwasin. Penggunaan metode kualitatif karena

lebih mudah jika data kenyataan dilapangan yang heterogen dan tidak sama serta data lapangan yang langsung berhubungan dengan responden.

Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data terdiri dari manusia, situasi, atau peristiwa, dan dokumen. Sumber data manusia bisa memberiksn data melalui wawancara. Sumber data peristiwa berupa suasana, ruang, dan proses. Adapun sumber data dokumenter adalah berbagai referensi yang menjadi bahan rujukan dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. (Sugiyono, 2013: 84) Sumber data utama dalam penelitian ini diperoleh melalui kata dan tindakan yang dikumpulkan peneliti dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil Dan Pembahasan

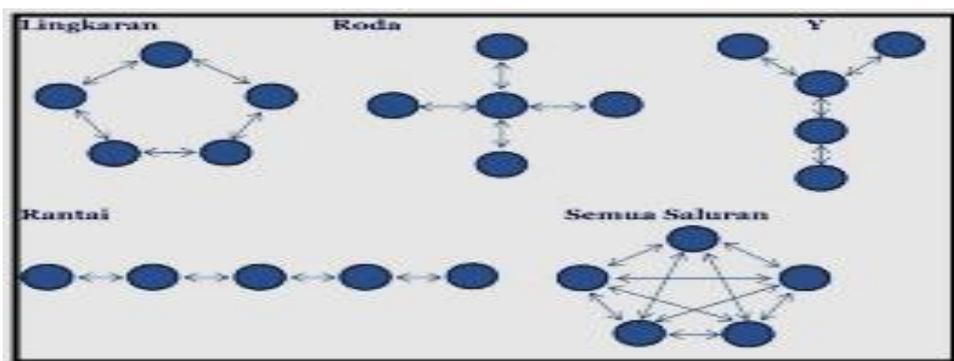
Dalam penelitian ini peneliti akan membahas dan menjawab rumusan masalah mengenai implementasi dan analisis pola komunikasi pemerintah untuk peningkatan pelayanan publik dengan masyarakat Desa Menten dan kendala dan solusi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dengan masyarakat. Data hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan akan diolah dalam bentuk deskriptif kualitatif secara detail dan terperinci sehingga dapat disimpulkan. Adapun hasil penelitian dan pembahasannya sebagai berikut:

1. Implementasi dan Analisis Pola Komunikasi Pemerintah Untuk Peningkatan Pelayanan Publik dengan Masyarakat Desa Menten

Penelitian ini terkait dengan teori Pola Aliran Informasi yang dikembangkan oleh R.Wayne Pace dan Don F. Faules yang dikutip Deddy Mulyana, bahwa komunikasi organisasi adalah sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit – unit komunikasi yang merupakan bagian dalam suatu organisasi. (Wayne, 2013: 31)

Pola komunikasi adalah cara atau strategi dalam berkomunikasi untuk menyampaikan pesan dari individu satu (komunikator) kepada individu lainnya (komunikan) dengan tujuan tertentu. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa seseorang atau individu berkomunikasi pasti menginginkan adanya kesamaan persepsi atau komunikasi bertindak sesuai dengan tujuan dan harapan dari isi pesan yang disampaikan. Apabila kita sudah mengetahui gambaran dari sebuah proses komunikasi maka kita secara otomatis dapat mengetahui pola apa yang akan digunakan sehingga apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan atau kekurangan maka kita dapat meminimalirnya, sehingga terhindar dari kesalahan dalam penyampaian informasi.

Salah satu tujuan dari pembentukan desa adalah meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan. Pemerintah Desa Menten selalu berupaya meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat sehingga mencapai tujuan yang hendak dicapai. Hal ini sesuai dengan pendapat Joseph A. Devito bahwa terdapat 5 pola dalam berkomunikasi, yaitu: Pola Lingkaran, Pola Roda, Pola Rantai, Pola Bintang dan Pola Y. (Deshinta, et al, 2020: 98-99).



Gambar 4.4 Pola Komunikasi Organisasi

Berdasarkan hasil wawancara, observasi di lapangan Pemerintah Desa Menten menerapkan 2 Pola komunikasi untuk peningkatan pelayanan publik dengan masyarakat Desa Menten sebagai berikut:

a. Pola Lingkaran

Pola lingkaran memungkinkan semua anggota dapat berkomunikasi dengan yang lainnya. Pola lingkaran tidak mempunyai pemimpin atau titik sentral. Untuk berkomunikasi dalam pola lingkaran bisa dilakukan dari bawahan dengan atasannya langsung. Pada pelaksanaannya pola komunikasi di pemerintah Desa Menten terdapat pola lingkaran dalam berkomunikasi. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Desa Menten Bapak Suliyanto, S.IP, bahwa:

“Biasanya perangkat desa yang saya tugaskan dalam memberikan laporan langsung ke saya sebagai kepala desa. Bahkan juga jika ada hal penting atau keluhan terkait dengan pekerjaan, mereka langsung sampaikan ke saya baik itu secara tatap muka maupun melalui telpon”. (Suliyanto, Wawancara 2023)

Selanjutnya untuk mempertegas bahwa dalam pemerintah Desa Menten menerapkan pola komunikasi lingkaran dengan sesama anggota pemerintah Desa Menten seperti yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan, Ibu Sarahma bahwa:

“Terkadang setelah mengikuti pelatihan biasanya ada tugas yang diberikan kepada saya namun untuk menyelesaikan tugas tersebut saya tidak mampu menyelesaikannya tepat waktu, saya meminta bantuan kepada perangkat desa yang lain yang mempunyai pekerjaan tidak menumpuk untuk membantu saya. Tapi saya meminta izin terlebih dahulu kepada Kepala Desa atau Sekdes”. (Sarahma, wawancara 2023)

Hasil dari implementasi data di atas, ditemukan bahwa pola komunikasi lingkaran diterapkan di pemerintah Desa Menten untuk peningkatan pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Sarahma Kepala Seksi Pelayanan bahwa:

“Jika ada informasi atau pertanyaan dari masyarakat akan kami jawab secara langsung, tapi jika informasi tersebut kurang di mengerti bisa langsung dikoordinasikan ke pak kades atau juga bisa ke bu sekdes”. (Sarahma, wawancara 2023)

Selanjutnya untuk mempertegas bahwa dalam pemerintah Desa Menten menerapkan pola komunikasi lingkaran dengan sesama anggota pemerintah Desa Menten untuk pelayanan publiknya, Ibu Sarahma juga menambahkan sebagai berikut:

“Kami juga memberikan layanan dalam bentuk pasif dan aktif, untuk aktif kita melayani masyarakat 24 jam, jadi biasanya ada masyarakat yang di malam hari membutuhkan surat kan (surat rujukan) atau mereka mau konsultasi, nah mereka biasanya menyampaikan via telpon kami tetap melayani dan memberi apa yang sedang mereka butuhkan. Begitu juga kalau misalkan masyarakat langsung datang di kantor kita tetap melayani dengan cepat. Sedangkan yang pasif kita membagikan informasi di Instagram, Facebook dan di WhatsApp dengan dukungan membagikan foto, data dan yang lainnya tanpa diminta oleh masyarakat kami langsung sediakan”. (Sarahma, wawancara 2023)

Berdasarkan hasil wawancara di atas ditemukan bahwa Pemerintah Desa Menten mengimplementasikan pola lingkaran untuk digunakan oleh anggota pemerintahan agar saling terhubung dengan anggota lainnya, namun anggota tidak memiliki akses langsung terkait informasi yang diperlukan untuk memecahkan suatu persoalan. Berdasarkan dari data di atas dapat dianalisis bahwa Pemerintah Desa Menten menggunakan pola Komunikasi Lingkaran, karena saat melakukan rapat, melakukan interaksi internal dan selalu berkordinasi untuk mencapai suatu tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Menten mengimplementasikan pola lingkaran untuk digunakan oleh anggota pemerintahan agar saling terhubung dengan anggota lainnya, namun anggota tidak memiliki akses langsung terkait informasi yang diperlukan untuk memecahkan suatu persoalan. Selain itu, Pemerintah Desa Menten menggunakan pola Komunikasi Lingkaran, karena saat melakukan rapat, melakukan interaksi internal dan selalu berkordinasi untuk mencapai suatu tujuan untuk kemakmuran desa tersebut.

b. Pola Y

Pola Y merupakan sebuah komunikasi gabungan dari pola rantai dan pola roda. Pola ini sasarannya adalah satu anggota yang nantinya akan menerima dari dua sumber. Seperti yang disampaikan oleh Pak Herpan sebagai salah satu Ketua RT di desa Menten bahwa:

“Iya kita ada grup whatsapp dengan seluruh anggota Pemerintah Desa Menten. Terkadang Sekretaris Desa menyampaikan informasi seputar kegiatan yang akan berlangsung. Namun, besoknya aparat pemerintah desa mengirim undangan rapat seluruh Ketua RT dan membahas tentang kegiatan yang telah di informasikan oleh Sekretaris Desa tersebut”. (Herpan, wawancara 09 November 2023)

Kemudian ditegaskan oleh Pak Tomi selaku salah satu masyarakat Desa Menten bahwa:

“Kemarin itu Ketua RT rapat di kantor desa atas undangan dari Kepala Desa, sebelumnya Ketua RT juga bilang kalau dalam waktu mendatang akan ada program kerja tersebut, namun masih menunggu rapat di kantor desa”. (Tomi, wawancara 09 November 2023)

Berdasarkan data di atas dapat dianalisis bahwa pola Y diterapkan untuk mencegah berita simpang siur yang akan diadakan di Desa Menten maka Sekretaris Desa akan memberikan sekilas informasi tentang agenda di Desa Menten di waktu mendatang. Namun, hal ini akan diadakan rapat untuk lebih menjelaskan secara detail tentang program yang akan dilakukan oleh Pemerintah Desa Menten.

Pola Y menjadikan satu anggota yang penting yang menjadi kontrol pesan, namun memiliki pemimpin yang jelas. Pemerintah Desa Menten menerapkan pola Y sebagaimana disampaikan oleh Kepala Desa Menten, bapak Suliyanto, S.IP., bahwa:

“kalau di Pemerintah Desa ini, posisi yang paling penting selain saya itu adalah sekdes, tapi biasanya langsung saja disampaikan ke saya langsung. Tapi sekdes punya tugas dan tanggung jawab penting dalam struktur organisasi pemerintahan”. (Suliyanto, wawancara 08 November 2023)

Selanjutnya Ibu Eriyana, S.Hum, juga menambahkan bahwa:

“Biasanya mereka itu menyampaikan ke saya dulu, baru dari situ saya menyampaikan ke Kepala Desa. kan memang prosedur disini seperti itu. Kadang kan pak kades ini sering pergi keluar, jadi mereka itu menyampaikannya ke saya”. (Eriyana, wawancara 08 November 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan ditemukan bahwa Pemerintah Desa Menten mengimplementasikan pola Y untuk digunakan karena memiliki pemimpin yang jelas yaitu kepala desa, namun menjadikan satu anggota yang menjadi kontrol pesan yang memiliki peran penting yaitu sekretaris desa.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Menten menggunakan pola Y karena dalam struktur organisasi Pemerintah Desa Menten memiliki orang yang penting selain dari Kepala Desa yaitu Sekretaris Desa. Sekretaris Desa memiliki tanggung jawab atas segala kegiatan anggota dan proses penyampaian pesan untuk diteruskan kepada anggota lain yang ada di bawahnya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Desa Menten menerapkan 2 pola komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi baik ke rekan kerja di Pemerintah Desa Menten yaitu pola Lingkaran dan pola Y. Setiap pola tentunya mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing sehingga kedua pola ini paling efektif untuk digunakan dalam Pemerintah Desa Menten.

Simpulan

Pola komunikasi yang diterapkan di Pemerintah Desa Menten adalah pola lingkaran, dan pola Y. Pola lingkaran memungkinkan setiap anggota dapat saling terhubung dengan anggota lainnya, namun tidak memiliki akses untuk setiap informasi. Sedangkan pola Y terlihat bahwa memiliki peran yang penting selain dari kepala desa yaitu sekretaris desa dalam menyampaikan informasi kepada bawahannya. Selain menggunakan pola lingkaran dan Pola Y, penelitian terdapat juga arah aliran informasi yaitu komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah, komunikasi horisontal dan komunikasi lintas saluran. Keempat aliran komunikasi ini berguna agar komunikasi lebih terarah dan terperinci sehingga tidak menimbulkan simpang siur dalam informasi dan juga dalam aliran ini mengedepankan diskusi dan pemberian saran sehingga akan mencapai tujuan dengan sempurna. Kendala yang dihadapi Pemerintah Desa Menten dalam memberikan pelayanan publik adalah kurangnya kesadaran aparatur desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan di zaman yang serba digital saat ini. Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang ada di kantor untuk keperluan mengurus administrasi bagi masyarakat serta kebutuhan administrasi sendiri di kantor Desa Menten. Belum adanya kotak saran yang digunakan untuk

mengetahui usulan dari masyarakat. Pemerintah Desa kurang mampu mengetahui kebutuhan masyarakat. dan Banyak informasi di masyarakat yang simpang siur dan program kerja desa yang belum diketahui oleh masyarakat. Sehingga pemerintah diharapkan dapat mengatasi kendala tersebut dengan mengadakan evaluasi mingguan dengan seluruh perangkat desa, mengikutsertakan masyarakat dalam berbagai kegiatan serta meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik.

References

- Agustina, Enny. 2019. Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, Vol. 3, No. 2.
- Ali, Achmad Bin Ali Assegaf, dkk. 2022. *Perilaku Organisasi Pendidikan*. Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Ambarwati, Yuni dan Nanik Suryani. 2014. "Pengaruh Komunikasi Internal, Motivasi Kerja, dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Wonobojo, Kabupaten Temanggung". *Economic Education Analysis Journal* 3 (2).
- Ariyanto, Edward. 2020. *Pengantar Ilmu Komunikasi Sejarah, Hakikat, dan Proses*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Astuti, Dwi Indah. 2022. "Pola Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Long Itam Kabupaten Kutai Barat". *Jurnal S1 Ilmu Komunikasi*, Vol.10, No. 2.
- Brahmana, Deshinta Affriani Br dan Elisabeth Sitepu. 2020. "Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe". *Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, Vol. 5, No. 2.
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Damayani, Desi dan Ulfi Sayyidatul Fitria. 2021. "Jenis-Jenis Komunikasi". *Journal Educational Research and Social Studies*, Volume 2, Nomor 3. <http://pusdikra-publishing.com/index.php/jrss>. Diakses Tanggal 19 September 2023.
- Darmansyah, Tengku. 2019. *Manajemen Perkantoran*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI).
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dyatmika, Teddy. 2021. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Eriyana, Sekretaris Desa Menten, Wawancara Tanggal 08 November 2023.

- Febrianti, Maria Meliana & Maswar Patuh Priyadi. 2022. Implementasi Good Governance dan Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, Volume 11, Nomor 8.
- Fiantika, Feny Rita, dkk. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Fitriyanti, Kepala Seksi Kesejahteraan, Wawancara Tanggal 15 November 2023.
- Gainau, Mariyam B. 2015. *Perkembangan Remaja dan Problematikanya*. Yogyakarta: PT. KANISIUS.
- Gunawan, Hendri. 2013. Jenis Pola Komunikasi Orang Tua dengan Anak Perokok Aktif di Desa Jembayan Kecamatan Loa Kulu kabupaten Kutai Kartanegara. *ejournal Ilmu Komunikasi*, Volume 1, Nomor 3.
- Hajrianti, Delvia. 2023. "Pola Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Gunung Kecamatan Gunung Toar Dalam Upaya Peningkatan Ekonomi Masyarakat". Skripsi Karya Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Hamonangan, Adventus Daniel. 2013. Fenomena Komunikasi Anak Jalanan Di Pasar 45 Kota Manado. *Journal Online Acta Diurna*, Vol. II, No. 4. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/2881>. Diakses Pada Tanggal 2 November 2023.
- Herpan, Ketua RT 07, Wawancara Tanggal 09 November 2023.
- Hidayat, Fiqih. 2022. "Peran Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Balai Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon". Skripsi Karya Mahasiswa Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
- Husain. 2022. *Pelayanan Publik Masa Kini di Abad 21 M*. Surabaya: CV. Global Aksara Pers.
- Ismail, Fajri. 2018. *Statistika Untuk Peneliti Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Pranada Media Group.
- Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI Nomor 20 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Layanan Publik Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah.
- Kusyana, Dewa Nyoman Benni dan Komang Ary Pratiwi. 2019. Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Jurnal Widya manajemen*, Vol. 1, No. 2. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyamanajemen/article/view/354/295>, Diakses Tanggal 4 Oktober 2023.

- Liliyai, Rusli. 2021. "Pola Komunikasi Pemerintah Desa Osong Kecamatan Wewirnama Kabupaten Seram Bagian Timur Dalam Pengelolaan ADD Tahun 2020 Tahap I dan II". Skripsi Karya Mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Usuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri IAIN Ambon.
- Lubis, Afrizal Fahlevi. 2018. "Strategi Komunikasi Pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan". Skripsi Karya Mahasiswa Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
- Mamangkey, Marlin. 2019. Playanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Volume. 3, Nomor. 3.
- Marlina, dkk. 2022. Buku Ajar Ilmu Komunikasi. CV.Feniks Muda Sejahtera.
- Marsani. Masyarakat Desa Menten. Wawancara Tanggal 23 Maret 2023.
- Maryam, Neneng Siti. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Volume. VI, No. 1.
- Moleong, Lexy J. 2007. Metode Penelitian Kualitatif (Alih Bahasa: Hasan Basri). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mu'iz, Muhammad dan Icut R.B. 2021. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta Timur: PT Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: CV. PUSTAKA SETIA.
- Mulyana, Deddy. 2013. Ilmu Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muslimin, Khoirul dan Maswan. 2021. Kecemasan Komunikasi Mengatasi Cemas Berkomunikasi di Depan Publik. Yogyakarta: UNISNU PRESS.
- Mustanir, Ahmad. 2019. Pelayanan Publik. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Mustanir, Ahmad. 2022. Pelayanan Publik. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Noor, Juliansyah. 2012. Metodologi Penelitian Skripsi Tesis Desertasi, dan Karya Ilmiah. Jakarta: Kencana Pranada Media Grup.
- Nugroho, Mulyanto dan Abdul Halik. 2016. Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri. JHP17: Jurnal Hasil Penelitian, Vol. 01, No. 02.
- Nurdin, Ismail. 2017 Etika Pemerintahan: Norma, Konsep, dan Praktek bagi Penyelenggara Pemerintahan. Yogyakarta: Lintang Rasi Aksara Books.

- Pace, R. Wayne & Don F. Faules. 2013. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit LkiS.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/149605/permen-pan-rb-no-38-tahun-2012>. Diakses Tanggal 6 Oktober 2023.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah RI, No.2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, Kementerian Hukum dan Ham, 2018. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/67029/pp-no-2-tahun-2018>. Diakses Tanggal 16 Desember 2023.
- Permata, Sintia. 2013. Pola Komunikasi Jarak Jauh Antara Orang Tua dengan Anak (Studi Pada Mahasiswa Fisip Angkatan 2009 yang Berasal Dari Luar Daerah). *Journal "Acta Diurna"*, No.II, No.I.
- Pongantung, Maria Cristina, Salmin Dengo, and Rully Mambo. 2021. 'Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan'. *Jurnal Administrasi Publik*, 7.103.
- Priowidodo, Gatut. 2020. *Monograf Netnografi Komunikasi: Aplikasi Pada Tiga Riset Lapangan*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Purba, Bonaraja et al. 2020. *Ilmu Komunika: Sebuah Pengantar*. Yayasan Kita Menulis.
- Purba, Endang, dkk. 2022. (Pola Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan). *Jurnal Social Opinion*, Vol. 7, No. 2.
- Rafik, Masyarakat Desa Menten, Wawancara Tanggal 09 November 2023.
- Sani, Ridwan Abdullah dan Muhammad Rahman. 2022. *Monograf Komunikasi Efektif dan Hasil Belajar*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Sarahma, Kepala Seksi Pelayanan, Wawancara Tanggal 08 November 2023.
- Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.

-
- Simamora, Priet Riris T. 2021. *Komunikasi Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sinaga, Benjamin Nicolas & Farid Rusdi. 2023. Teknik Komunikasi Aplikasi Buddyku Memanfaatkan Platform Media Sosial Instagram Untuk Menampilkan materi Berita. *Jurnal Kiwari*, Vol. 2, No. 1.
- Siregar, Robert Tua, dkk. 2021. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2013. *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. Kepala Desa Menten. Wawancara Tanggal 08 November 2023.
- Tasnim, dkk. 2020. *Pengantar Komunikasi Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Tomi, Masyarakat Desa Menten, Wawancara Tanggal 09 November 2023
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. .
- Yanhar Jamaluddin, Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, *Jurnal TAPIs* Vol. 12 No.1 Januari – Juni 2016. h. 56.
- Yasir. 2020. *Pengantar Ilmu Komunikasi Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.