

KOMUNIKASI APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK STUDI DI KANTOR DESA MEGAMENDUNG KABUPATEN BOGOR

Mubarok¹, Dafyar Eliadi Hardian², Edi Mulyadi³

Program Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf, Indonesia, 15118

E-mail Corespondent: dafyar711@unis.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk, efektivitas, serta faktor pendukung dan penghambat komunikasi aparatur desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Megamendung, Kabupaten Bogor. Komunikasi merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena melalui komunikasi yang baik, aparatur desa dapat menyampaikan informasi, menerima aspirasi, dan memberikan pelayanan yang responsif serta akuntabel kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap aparatur desa dan masyarakat sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dibangun aparatur desa bersifat formal dan informal, dengan pola komunikasi vertikal dan horizontal. Meskipun secara umum komunikasi berjalan cukup baik, terdapat kendala seperti kurangnya keterampilan komunikasi, keterbatasan sarana informasi, serta rendahnya partisipasi masyarakat. Di sisi lain, faktor pendukung komunikasi antara lain adalah kepemimpinan kepala desa, budaya gotong royong masyarakat, dan penggunaan media digital yang mulai dioptimalkan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan peningkatan kapasitas komunikasi aparatur, pemanfaatan teknologi informasi secara lebih maksimal, serta penguatan keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan.

Kata Kunci: Komunikasi, Aparatur Desa, Pelayanan Publik, Desa Megamendung.

Abstract

This study aims to analyze the form, effectiveness, and supporting and inhibiting factors of communication among village officials in public services at the Megamendung Village Office, Bogor Regency. Communication is a crucial aspect in the provision of public services, as it enables village officials to convey information, receive aspirations, and provide responsive and accountable services to the public. This study used a qualitative approach with a case study method. Data collection techniques included in-depth interviews, observation, and documentation with village officials and community informants. The results indicate that communication among village officials is both formal and informal, with vertical and horizontal communication patterns. Although communication generally operates quite well, obstacles exist such as a lack of communication skills, limited information resources, and low community participation. Furthermore, factors supporting communication include the leadership of the village head, a culture of community mutual

cooperation, and the increasingly optimized use of digital media. To improve the quality of public services, it is necessary to increase the communication capacity of village officials, maximize the use of information technology, and strengthen community involvement in the service process.

Keywords: *Communication, Village Officials, Public Services, Megamendung Village.*

A. Pendahuluan

Desa merupakan salah satu entitas pemerintahan paling rendah yang menjadi arena paling tepat bagi masyarakat untuk mengaktualisasikan kepentingannya guna menjawab setiap kebutuhan kolektif masyarakat. Pemerintah desa juga merupakan organisasi pemerintah terdepan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah desa dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya di dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Pelayanan masyarakat menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakatnya.

Kualitas pelayanan publik yang tidak optimal karena kurangnya sentuhan makna akuntabilitas. Permasalahan pelayanan publik yang tidak efektif tersebut dipicu oleh berbagai hal yang kompleks, mulai dari budaya birokrasi yang masih bersifat paternalistik, lingkungan kerja yang tidak kondusif terhadap perubahan zaman, rendahnya sistem *reward* dalam birokrasi di Indonesia, lemahnya mekanisme punishment bagi aparat birokrasi, rendahnya kemampuan aparat birokrasi untuk melakukan tindakan diskresi, kelangkaan komitmen pimpinan untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif, akuntabel dan transparan, rendahnya kontrol masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik, rendahnya perlindungan hukum pada masyarakat. Sistem pelayanan yang ada sekarang sudah tidak dapat menjawab tuntutan yang ada. Oleh karena itu diterbitkanlah Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang merupakan undang-undang Pelayanan Publik pertama. Namun perjalanan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kurang seperti yang diharapkan, terutana di daerah pedesaan.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, keberadaan pemerintah atau sering disebut birokrasi tidak lain adalah sebagai pihak yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Dalam hubungan ini segala kecenderungan dan sifat yang menjadi karakteristik dari masing-masing pihak, baik pemerintah maupun dari masyarakat, sama-sama akan memberikan gambaran mengenai bagaimana kinerja pelayanan publik tersebut dilakukan.

Dari pihak pemerintah misalnya, karakteristik birokrasi beserta segenap orientasi politiknya akan membawa konsekuensi tersendiri bagi pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Sementara dari sisi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan misalnya, partisipasi yang rendah dan kurangnya daya kritis terhadap kinerja pemerintahan, akan menjadikan posisi masyarakat menjadi lemah sehingga tidak ada jalan lain kecuali menerima pemberian layanan apa adanya meski dengan kualitas yang memprihatinkan. Lemahnya dan rendahnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan pada satu sisi dapat dipahami bahwa pemerintah sebagai pelayan publik masih mengalami ketidakberdayaan. Ketidakberdayaan ini tidak saja menghinggapi pemerintahan pada level pusat dan daerah tetapi juga dialami oleh pemerintahan dalam level yang terkecil yakni Desa.

Beberapa indikasi kelemahan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik tersebut menarik untuk dikaji melalui suatu penelitian tentang bagaimana Komunikasi Aparatur Desa se Megamendung di Kabupaten Bogor terhadap peningkatan pelayanan publik masyarakat. Berdasarkan uraian yang ada, mendorong penulis untuk lebih jauh lagi meneliti tentang Komunikasi aparatur Desa terhadap pelayanan publik yang meski sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada dan berjalan sesuai format kerja, akan tetapi masih terdapat hambatan dan masalah yang terjadi dilapangan. Fokus penelitian ini dilaksanakan di desa Megamendung Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat.

Salah satu program yang sangat perlu dilaksanakan oleh pemerintah khususnya pemerintahan desa di Megamendung adalah melaksanakan komunikasi yang efektif yang dapat diterima oleh semua kalangan dan stratifikasi sosial masyarakat dalam rangka menciptakan layanan publik yang berkualitas dan menyenangkan. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya maka komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi nonverbal.

Menurut Mulyana (2005:56) Komunikasi adalah mekanisme yang menyebabkan ada dan berkembangnya hubungan antar manusia, melalui semua lambang pikiran, bersama dengan sarana untuk menyebarkan dalam ruang dan menyebarkannya dalam waktu. Ke dalamnya termasuk ekspresi wajah, sikap dan gerakan atau isyarat, nada suara, kata-kata, tulisan, barang cetakan, lalu lintas kereta api, telegraph, telepon dan apa saja yang lain, yang mungkin merupakan penemuan mutakhir dalam rangka menguasai ruang dan waktu.

Uchjana Effendy, Onong. (2002:103) bahwa pada hakekatnya komunikasi antar pribadi adalah :Komunikasi antar komunikator dengan seorang komunikan. Komunikan jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap,pendapat,atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis, dan berupa percakapan serta arus balik yang bersifat langsung. Komunikator dapat mengetahui positif atau negatif dan berhasil atau tidak.

Unsur-unsur yang mempengaruhi efektifitas pemberian layanan dalam aspek yaitu:a) *Physical Performance*. Yaitu aspek penampilan fisik yang ditampilkan oleh pemberi layanan, berupa ekspresi wajah saat melayani,sikap dan respon fisik, kesopanan,ketulusan

yang ditampilkan, termasuk hal yang bersifat tangible lainnya seperti uniform berupa pakaian yang dipergunakan haruslah mampu membuat nyaman para pelanggan agar tidak terkesan kaku, formal dan birokratis, melainkan para pelanggan merasakan adanya kesan persahabatan, dan professional. b) *Psychological Performance*. Penampilan fisik sesungguhnya adalah wujud dari apa yang dirasakan dalam diri setiap pemberi layanan. Karena setiap perilaku yang ditampilkan oleh setiap individu adalah hasil dari sebuah keyakinan, perasaan dan motivasi yang ada dalam setiap diri. Untuk itu agar mampu menampilkan sikap yang positif dalam memberikan pelayanan membutuhkan sebuah pemahaman yang utuh dan motivasi yang kuat dalam memberikan pelayanan yang terbaik. c) *Verbal Expression*. Perpaduan antara keyakinan yang bermula dari sebuah perubahan mindset dan tampilan fisik dalam pelayanan haruslah dapat terwujud pada cara bagaimana seorang pemberi layanan mampu menampilkan ekspresi komunikasi verbal yang mengesankan bagi setiap bagi setiap pelanggan. Untuk itu keterampilan berkomunikasi bagi setiap pelanggan merupakan hal yang sangat penting.

Kebijakan pembangunan bagi seluruh lapisan masyarakat merupakan sasaran utama berdasarkan landasan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan demi mencapai tujuan sehingga masyarakat desa dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Pada kenyataannya tujuan pembangunan dapat tercapai apabila dimulai dari jajaran terendah yaitu pembangunan di tingkat desa (Siswanto, 2008: 8).

Selanjutnya menurut Marsono (2015: 2) bahwa penguatan kapasitas pelayanan publik Desa pada dasarnya adalah upaya-upaya untuk mengidentifikasi, membangun, menerapkan dan mengevaluasi secara baik dan konsisten seluruh aspek-aspek pelayanan publik Desa sebagaimana tersebut di atas. Dengan demikian, akan dapat dikembangkan konstruksi model pelayanan publik Desa baik menyangkut jenis dan jumlahnya, pengorganisasiannya, ruang lingkupnya, kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan Desa, standar standar pelayanannya serta penggunaan IT untuk mendukung kelancaran dan kualitas pelayanan publik Desa.

Layanan publik dalam pengelolaan administrasi di Desa Megamendunga belum optimal. Tidak optimalnya pelayanan publik di Desa Megamendunga disebabkan oleh tidak diterapkannya SOP (Standar Pelayanan Operasional) yang telah ditetapkan.

Perkembangan jumlah pembuatan surat-surat di Desa Megamendung masih banyak yang tidak selesai. Pada tahun 2017, 936 surat tidak selesai dari 1.805 pemohon dan tahun 2018, 1.062 surat tidak selesai dari 1.942 pemohon, dan pada tahun 2019, terlihat 602 surat tidak selesai dari 1.364 pemohon khususnya dalam pembuatan surat pengantar domisili dan SKTM. Berdasarkan data tahun sebelumnya, tahun 2018 menjadi tahun terbanyak tidak selesainya surat-surat permohonan dari masyarakat setempat. minimnya tenaga kerja serta sarana dan prasarana yang belum memadai sangat mempengaruhi penyelesaian pelayanan di Desa Megamendung. Agar desa mampu menggerakkan, mengatur, mengendalikan dan mendorong masyarakat untuk memajukan desa dengan pembangunannya dibutuhkan seorang Kepala Desa/Lurah dan perangkat desa/kelurahan yang berhasil guna dan berdaya guna, profesional. Selain itu perangkat desa/kelurahan juga harus bersih, produktif, berwibawa, kreatif, transparan, inovatif, peka, antisipatif dan proaktif, serta juga mempunyai visi (Siagian, 2008: 159-163).

Dengan permasalahan tersebut diatas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana syarat komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Megamendung Kabupaten Bogor?
2. Bagaimana fungsi komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Megamendung Kabupaten Bogor?

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Djarm'an Satori (2011:23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya.

Selain itu, Sugiyono (2015: 9) juga mengemukakan penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena mengeksplor fenomena proses komunikasi aparatur Desa Megamendung dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bogor.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Syarat Komunikasi dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Megamendung melalui pesan, komunikator dan efek.

Hakekat pesan dalam komunikasi, jika membicarakan kedua hal ini (pesan dan komunikasi), maka tentu hubungan keduanya akan menjadi sangat luas, sebab pesan dan komunikasi menjadi dua hal yang sudah ada dan memiliki hubungan yang saling membutuhkan. Dalam komunikasi pesan merupakan unsur yang amat penting dan urgen bahkan keberadaannya merupakan unsur utama yang harus ada dalam komunikasi. Sebab baik komunikator maupun komunikan tidak akan dapat melakukan komunikasi tanpa adanya pesan. Jika berbicara mengenai hakekat pesan dan komunikasi tentu hubungannya sangat erat, namun harus mengetahui apakah itu pesan sehingga kemudian dapat memberikan gambaran betapa pesan dan komunikasi merupakan seperti dua sisi mata uang.

Pesan merupakan keseluruhan apa yang disampaikan oleh komunikator. Pesan mempunyai inti pesan atau tema sebagai pengaruh didalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan. Pesan dapat disampaikan secara panjang lebar, namun yang perlu diperhatikan dan diarahkan merupakan tujuan dari penyampaian pesan itu

sendiri. Pesan (*message*) terdiri dari dua aspek, yaitu isi pesan (*the content of message*) dan lambang/symbol yang digunakan untuk mengekspresikannya. (Shevong, 2019).

Pesan dalam komunikasi harus mengetahui terlebih dahulu jenis-jenis pesan yang ada. Umumnya, jenis pesan sendiri terbagi menjadi dua, yakni pesan verbal dan pesan non-verbal. Pesan verbal merupakan jenis pesan yang penyampaiannya menggunakan kata-kata, dan dapat dipahami isinya oleh penerima berdasarkan apa yang didengarnya. Sedangkan, pesan non-verbal merupakan jenis pesan yang disampaikan tidak menggunakan kata-kata secara langsung, adapun isinya dapat dipahami oleh penerima berdasarkan gerak-gerik, tingkah laku, mimik wajah, atau ekspresi muka pengirim pesan. Pesan non-verbal mengandalkan indera penglihatan sebagai penangkap stimuli yang timbul dari proses penyampaian pesan yang terjadi.

Dari kedua jenis pesan tersebut, pesan verbal merupakan jenis pesan yang umum dan paling banyak dipakai dalam komunikasi. Terutama sejak manusia mengenal bahasa, maka pesan verbal lebih banyak dan lebih sering dipakai ketimbang pesan nonverbal. Sebab pesan verbal dianggap lebih mudah dimengerti dan juga dilakukan karena unsur penting dalam pesan verbal terdapat pada indera pengucapan dan pendengaran. Meskipun demikian, pesan verbal juga dianggap paling mudah untuk dipahami oleh semua pihak baik komunikator maupun komunikan. Namun tidak jarang juga dalam proses komunikasi terdapat kolaborasi penggunaan antara pesan verbal dan nonverbal.

Karakter komunikator disebut oleh Aristoteles dengan *ethos*. *Ethos* terdiri dari pikiran baik, akhlak yang baik, dan maksud yang baik (*good sense, good moral character, good will*). Istilah lain dari *ethos* ini merupakan *credibility* yang terdiri dari dua unsur yaitu *expertise* (keahlian) dan *trustworthiness* (dapat dipercaya). Unsur lainnya merupakan atraksi komunikator (*source attractiveness*) dan kekuasaan (*source power*). Ketiga karakter yang disebut *ethos* di atas, merupakan karakter dasar yang harus dipenuhi oleh komunikator. Namun, karakter itu masih perlu dilengkapi dengan pentingnya pola kendali komunikasi agar komunikasi antar pribadi dapat efektif.

Komunikator merupakan orang yang menyampaikan rangsangan. Lasswell (1960) mengatakan komunikator atau sering disebut juga sumber (*source*), pengirim (*sender*), penyandi (*encoder*), pembicara (*speaker*), atau originator. Komunikator merupakan pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber boleh jadi seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan suatu negara. Sekalipun fungsinya sama yaitu sebagai pengirim pesan, sebenarnya masing-masing istilah itu memiliki ciri khas tersendiri, terutama tentang sumber. Seorang sumber bisa jadi komunikator/ pembicara.

Sebaliknya, seorang komunikator/sumber tidak selalu sebagai sumber. Bisa jadi dia menjadi pelaksana (eksekutor) dari seorang sumber untuk menyampaikan pesan kepada khalayak ramai atau individu. Kantor Desa berlangsung antara dua individu atau lebih yang dapat berlangsung secara tatap muka (*face to face*) dan dengan menggunakan alat bantu atau media seperti telepon, surat, telegram dan sebagainya.

Kantor desa Megamendung mengandung beberapa ciri-ciri antara lain: (1) Keterbukaan atau openness, Komunikator dan komunikan saling mengungkapkan segala ide atau gagasan bahwa permasalahan secara bebas (tidak ditutupi) dan terbuka tanpa

rasa takut atau malu. Kedua-keduanya saling mengerti dan memahami pribadi masing-masing. (2) Empati. Kemampuan seseorang memproyeksikan dirinya orang lain di dalam lingkungannya. (3) Dukungan atau *Supportiveness*. Setiap pendapat, ide atau gagasan yang disampaikan mendapat dukungan dari pihak-pihak yang berkomunikasi. (4) Rasa positif atau *Positiveness*. Setiap pembicaraan yang disampaikan dapat gagasan pertama yang positif, rasa positif menghindarkan pihak-pihak yang berkomunikasi untuk tidak curiga atau prasangka yang mengganggu jalannya interaksi keduanya. dan (5) Kesamaan atau *Equality*. Suatu komunikasi lebih akrab dalam jalinan pribadi lebih kuat, apabila memiliki kesamaan tertentu seperti kesamaan pandangan, sikap, usia, ideologi dan sebaliknya.

Efek kognitif dapat membantu khalayak dalam mempelajari informasi yang bermanfaat dan mengembangkan keterampilan kognitif. Menurut (Karlinah, 1999: 7) melalui media massa, kita memperoleh informasi tentang benda, orang atau tempat yang belum pernah kita kunjungi secara langsung.

Mc. Luhan dalam (Antoni, 2004) bahwa media massa merupakan perpanjangan alat indera kita (*sense extension theory*; teori perpanjangan alat indera) (Rahmat, 2007: 226). Dengan media massa dapat diperoleh informasi tentang benda, orang atau tempat yang belum pernah dilihat atau belum pernah dikunjungi secara langsung. Realitas yang ditampilkan oleh media massa merupakan realitas yang sudah diseleksi. Kecenderungan memperoleh informasi tersebut semata-mata berdasarkan pada apa yang dilaporkan media massa. Televisi sering menyajikan adegan kekerasan, penonton televisi cenderung memandang dunia ini lebih keras, lebih tidak aman dan lebih mengerikan.

Sehubungan dengan pendapat di atas, salah satu hasil penelitian yang ditemukan oleh Adjeng Putri Koapaha, Desie Warouw dan Max Rembang (2018) menemukan bahwa (1) Peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di kelurahan bengkol kecamatan mapanget kota Manado belum terlalu baik, hal ini dikarenakan pemerintah belum memanfaatkan secara optimal proses dan bentuk komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. Sehingga seringkali masih terkesan lambat dalam pelayanan administrasi. dan (2) Proses pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat belum terlalu optimal, dikarenakan pegawai pemerintah Desa Megamendung masih kurang komunikatif dan cenderung lambat dalam memberikan informasi tentang syarat serta prosedur dalam pengurusan administrasi, sementara masyarakat masih banyak yang belum mengetahui secara baik tentang syarat dan prosedur tersebut.

2. Fungsi komunikasi dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Megamendung adalah merupakan suatu proses informasi sebab-akibat atau aksi-reaksi secara bergantian baik verbal ataupun non-verbal, dimana seseorang menyampaikan informasi kepada pihak penerima yang kemudian memberikan respon atas informasi yang diterimanya itu untuk kemudian pihak pertama bereaksi lagi setelah menerima respon atau umpan balik dari orang atau pihak kedua, dan seterusnya. Komunikasi demikian berorientasi pada pembicara: *a speaker-centered philosophy of communication* dan mengabaikan kemungkinan seseorang bisa mengirim dan atau menerima informasi pada saat yang sama. Di sini unsur umpan balik (*feed-back*) menjadi cukup penting. Bagaimana pihak

pengirim dan penerima suatu informasi bisa silih berganti peran karena persoalan umpan balik.

Komunikasi sebagai transaksi merupakan suatu proses yang bersifat personal karena makna atau arti yang diperoleh pada dasarnya bersifat pribadi. Penafsiran atas suatu informasi melalui proses penyandian (*encoding process*) dan melalui penyandian kembali (*decoding process*) dalam peristiwa komunikasi baik atas perilaku verbal atau pun atas perilaku non-verbal bisa amat bervariasi.

Komunikasi dalam pelayanan public di Desa Megamendung melibatkan penafsiran yang bervariasi dan pembentukan makna yang lebih kompleks. Komunikasi tidak terbatas pada kesengajaan atau respons yang teramati melainkan pula mencakup spontanitas, bersifat simultan dan kontekstual. Komunikasi ini berorientasi pada arti baru yang terbentuk: *a meaning- centered philosophy of communication*.

Secara sederhana komunikasi dalam [pelayanan public di desa Megamendung dapat dipahami sebagai suatu proses atau aliran mengenai suatu pesan atau informasi bergerak dari suatu sumber (komunikator) hingga penerima (komunikan) dan berlangsung dinamis. Suatu penyimpangan yang terjadi dalam komunikasi pada dasarnya merupakan hambatan.

D. Kesimpulan

1. Syarat Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik di Desa, meliputi indicator
 - a. Pesan dalam komunikasi tidak hanya harus berjalan baik dan efektif agar dapat mencapai tujuan tertentu, namun komunikasi juga harus berjalan dengan menyenangkan bagi kedua belah pihak. Sehingga diharapkan akan menjadikan proses ini menjadi proses yang dapat menumbuhkan interaksi dan hubungan antara manusia yang satu dengan lainnya. Sehingga akan dihasilkan hubungan yang positif dan interaksi yang intens.
 - b. Kommunikator mendapatkan partisipasi dan swadaya masyarakat dalam pembangunan yang lebih baik dari sebelumnya, maka Pemerintah Desa Sebagai komunikator harus lebih eksis dalam memainkan perannya, dan juga Pemerintah Desa supaya sering melakukan dialog dengan masyarakat dalam hal pembangunan Desa dan melakukan pendekatan-pendekatan persuasif dengan masyarakat agar dapat merangsang masyarakat untuk selalu berpartisipasi dalam kegiatan pembangunan.
 - c. Efek sistem komunikasi masyarakat desa bisa merujuk kepada masyarakat pedesaan. Ini akan mencerminkan sistem komunikasi masyarakat desa itu sendiri. Ketika ada yang meninggal di kampung yang berbeda kabar itu dapat dengan cepat menyebar ke kampung lain dimana ini terjadi karena sistem komunikasi masyarakat desa atau solidaritas masyarakat ini begitu jelas terjadi pada masyarakat desa.
2. Fungsi komunikasi dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Megamendung meliputi :
 - a. Komunikasi yang tidak dapat dihindari;

- b. terjadi pada dua macam pesan yakni *content message* yakni informasi topik yang sedang dibicarakan dan *relasional message* yang berisi sinyal atau tanda pengindikasian perasaan satu sama lain;
- c. komunikasi yang tidak dapat diubah; dan d komunikasi yang berproses dari suatu konteks menyebabkan munculnya berbagai realitas pada seseorang terhadap orang lain melahirkan proses utuh sebuah komunikasi.

Referensi

Buku

- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira Badu.
- Ahmad. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Makasar: Andi offset.
- Ratminto, Aditama., & Winarsih, Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Berlo, K. David . (1996). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung. Rosdakarya.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cutlip, Scott M. Allen H., Center. Broom., & Glen M. (2005). *Effective Public Relations*. Edisi 8. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lasswell, Harold. (1960). *The Structure and Function of Communication in Society*, Urbana: University of Illinois Press.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Ismanto, Setyobudi., & Daryanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mubyarto., & Kartodirdjo, Sartono. (1988). *Pembangunan Pedesaan di Indonesia*. Yogyakarta: Liberty.
- Mulyana, Deddy. (2008). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Weber dalam A.A.G. Peters dan Koesriani Siswosoebroto. (1988). *Perkembangan Hukum Modern dan Rasional: Sosiologi Hukum Max Weber dalam Hukum dan Perkembangan Sosial*, Buku Teks Sosiologi Hukum, Buku I, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta,.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2007). *Psikologi Komunikasi [Edisi Revisi]*. Bandung: Remaja Eosdakarya.
- Ruslan, Rosady. (2001). *Manajemen Humas Dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ratminto., Winarsih, Atik Septi. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salim, Agus. (2008). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Sampara, Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.
- Santosa, Panji. (2008). *Administrasi Publik Teoridan Aplikasi Good Governance*. Bnadung: Refika.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2012). *Kinerja Pegawai*. Graha Ilmu: Yogyakarta. Sedarmayanti. 2004. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.

- Soemirat, Solehdan Ardianto, zelvinaro. (2008). *Dasar-Dasar Publik Relation*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Skelcher, C. (1992). *Managing for Services Quality*. London: Longman Group, U.K.Lpd.
- Sukidin, B. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta. Taliziduhu Ndraha. 2003. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Uchjana Effendy, Onong. (2002). *Dinamika Komunikasi*. Bnadung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Uchjana Effendy, Onong. (2005). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Widjaja. (1993). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Cetakan Kedua. Bumi Aksara. Jakarta.
- Yudhistira, Hardiyansyah. (2011). *KualitasP elayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Jurnal

- Erialdy, E., Sutarman, S., Mulyanto, A. I., & Prastowo, S. L. (n.d.). Implementation of work rotation model at YPDR nursing academy jakarta. *International Journal of Life Sciences and Earth Sciences*, 3(1), 38–42.
- Fauzi, Ahmad., & Sarwoprasodjo, Sarwititi. (2014). Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Aparatur Di Pemerintahan Desa. *Jurnal Sosiologi Pedesaan*, 124-134.
- Noveriyanto, Baharudin., Nisa, Laila Chairun., Bahtiar, Achmad Sofian., & Sahri. (2018). Irwansyah 5e-Government Sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya (Studi Kematangan *e-government* Sebagai Layanan Komunikasi Government to Government, Government to Citizen, Government to Business). *Profetik Jurnal Komunikasi*, 11 (01), April 2018 –.
- Lembaga Administrasi Negara. (2004). *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia* (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara.
- Elvisa, Maisya. (2013). Peranan Humas Pemerintah Dalam Membangun Citra Melalui Slogan “Gerbang Raja” Di Kabupaten Kutai Kartanegara. Artike 1 inimenjelaskan peranan humas pemerintah dalam membangun citra melalui slogan “Gerbang Raja” di Kabupaten Kutai Kartanegara. Tahun 2013.
- Herlina, Sisilia. (2015). Strategy Komunikasi Humas dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Poloitik*, 4(3). Tahun 2015
- Teknology Komunikasi dalam Praktik Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa. *Conference on Communcation and News Media Studies 1*, 227-227 Tahun 2019.
- Ibrahim, Wahyu Hidayat ., & Maita, Idria. (2017). Sistem Informasi pelayanan Publik berbasis Web pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah*

Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, 3 (2), Agustus 2017, Hal. 17-22e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181.Tahun 2017.

Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia. (2009). *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.

Indonesia. (2014). *Undang Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa*. Jakarta.

Indonesia. (2014). *Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta.

Internet

Koapaha, Adjeng Putri., Warouw, Desie., & Rembang, Max. (2018). *Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Pada Pemerintah Kelurahan Bengkol Kecamatan Mapanget)*, [https://www.google.com/search?q=hasil+penelitian+yang+terkait+dengan+pernan+komunikasi+dalam+PELAKSANAAN+PELAYANAN+PUBLIK+di+desa&rlz=1C1CHBD_enID849ID849&oq=hasil+penelitian+yang+terkait+dengan+pernan+komunikasi+dalam+PELAKSANAAN+PELAYANAN+PUBLIK+di+desa&aqs=chrome..69i57j349l8j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=hasil+penelitian+yang+terkait+dengan+peranan+komunikasi+dalam+PELAKSANAAN+PELAYANAN+PUBLIK+di+desa&rlz=1C1CHBD_enID849ID849&oq=hasil+penelitian+yang+terkait+dengan+pernan+komunikasi+dalam+PELAKSANAAN+PELAYANAN+PUBLIK+di+desa&aqs=chrome..69i57j349l8j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8), Diakses, 2 Juni 2020.