

KOMUNIKASI APARATUR DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SE-KECAMATAN KESAMBEN BLITAR

Oleh :

Ferida Asih Willudjeng¹
Wydha Mustika Maharani²
Indria Guntarayana³

Universitas Islam Balitar Blitar

Alamat: JL. Majapahit No. 2-4, Sananwetan, Kec. Sananwetan, Kota Blitar,
Jawa Timur (66137).

Korespondensi penulis: wiludjeng02@gmail.com

Abstract. *The communication of village officers to improve public service in a village is a determining factor in achieving the quality of basic services in the village. The aim of this study was to analyze the requirements of communication for public services in villages in Blitar District and the implementation of the communication function for public services in villages throughout Blitar District. To achieve the maximum performance of the village government in improving public services, it is important to get support from apparatus that have the ability both in quality and quantity, as well as the availability of facilities and infrastructures as well as adequate service facilities. In addition, the office conditions are not yet representative, causing the service quality yet not optimal. The communication factor also greatly affects the effectiveness of public services by village officials in carrying out their duties, causing public services not to run optimally. The results showed that public services in administrative management in the villages of Blitar District were not optimal. Public service that is not optimal in the villages of Blitar District is caused by not implementing the SOP (Standard Operational Service) that has been set.*

Keywords: *Communication, Public Services, Village Community.*

Received January 11, 2024; Revised January 17, 2024; January 22, 2024

*Corresponding author: admin@mediaakademik.com

KOMUNIKASI APARATUR DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SE-KECAMATAN KESAMBEN BLITAR

Abstrak. Komunikasi aparatur desa terhadap peningkatan Pelayanan publik di desa merupakan faktor penentu pencapaian Kualitas Pelayanan dasar di desa. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis syarat komunikasi terhadap Pelayanan publik di desa se-Kecamatan Kesamben Blitar dan implementasi fungsi komunikasi terhadap Pelayanan publik di desa se-Kecamatan Kesamben Blitar. Untuk mewujudkan kinerja pemerintah desa yang maksimal dalam meningkatkan Pelayanan publik, maka penting mendapat dukungan dari sumber daya aparatur yang memiliki kemampuan baik secara Kualitas maupun kuantitas, serta adanya ketersediaan sarana dan prasarana dan fasilitas Pelayanan yang memadai. Selain itu, kondisi kantor yang belum representatif, menyebabkan Kualitas Pelayanan belum optimal. Faktor komunikasi juga sangat mempengaruhi efektifitas Pelayanan publik oleh aparatur desa dalam menjalankan tugasnya sehingga menyebabkan tidak berjalannya layanan publik secara optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan publik dalam pengelolaan administrasi di Desa se-Kecamatan Kesamben Blitar belum optimal. Pelayanan publik yang tidak optimal di desa se-Kecamatan Kesamben Blitar disebabkan oleh tidak diterapkannya SOP (Layanan Operasional Standar) yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Komunikasi, Pelayanan Publik, Masyarakat Desa.

LATAR BELAKANG

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 system reward, lemahnya mekanisme Punishment bagi aparat birokrasi, rendahnya kemampuan aparat birokrasi untuk melakukan tindakan diskresi, kelangkaan komitmen pimpinan untuk menciptakan Pelayanan public 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 (Usmanetal, 2020). Oleh karena itu diterbitkanlah Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

yang merupakan UU Pelayanan publik pertama. Namun perjalanan UU Nomor 25 Tahun 2009, kurang seperti yang diharapkan, terutama di daerah pedesaan.

Beberapa indikasi kelemahan kinerja pemerintah desa dalam Pelayanan publik tersebut menarik untuk dikaji melalui suatu penelitian tentang bagaimana komunikasi Aparatur Desa se-Kecamatan Kesamben Blitar di Kabupaten Sinjai 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 di lapangan. Lokus penelitian ini dilaksanakan di desa se-Kecamatan Kesamben Blitar Provinsi Sulawesi Selatan. Salah satu program yang sangat penting dilaksanakan oleh pemerintah khususnya pemerintahan desa di Kecamatan Kesamben Blitar 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 sebagai 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 (Rakhmat, 2007).

Menurut Mulyana (2008) 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. Di 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.

Layanan publik dalam pengelolaan administrasi di Desa se-Kecamatan Kesamben Blitar belum optimal. Tidak optimalnya Pelayanan publik di Desa se-

KOMUNIKASI APARATUR DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SE-KECAMATAN KESAMBEN BLITAR

Kecamatan Kesamben Blitar disebabkan oleh tidak diterapkannya SOP (Standar Pelayanan Operasional) yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan publik dalam pengelolaan administrasi di Desa se-Kecamatan Kesamben Blitar belum optimal. Pelayanan publik yang tidak optimal di Desa se-Kecamatan Kesamben Blitar disebabkan oleh tidak diterapkannya SOP yang telah ditetapkan.

Perkembangan jumlah pembuatan surat-surat di Desa se-Kecamatan Kesamben Blitar² masih banyak yang tidak selesai. Pada tahun 2020, 936 surat tidak selesai dari 1.805 pemohon dan tahun 2021, 1.062 surat tidak selesai dari 1.942 pemohon, dan pada tahun 2021, terlihat 602 surat tidak selesai dari 1.364 pemohon 3khususnya dalam pembuatan surat pengantar domisili dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Berdasarkan data tahun sebelumnya, tahun 2021 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 se-Kecamatan Kesamben Blitar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis syarat komunikasi terhadap Pelayanan publik di desa se-Kecamatan Kesamben Blitar dan implementasi fungsi komunikasi terhadap Pelayanan publik di desa se- Kecamatan Kesamben Blitar.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang hasilnya berupa data deskriptif melalui fakta-fakta dari kondisi alami sebagai sumber langsung dengan instrumen dari peneliti sendiri. Penelitian kualitatif bersifat induktif, yaitu pengembangan konsep yang didasarkan atas dasar yang ada, mengikuti desain penelitian yang fleksibel sesuai dengan konteksnya. Informan penelitian sebagai sumber data primer, maka peneliti menentukan informan penelitian secara obyektif dan independen. Dalam penelitian ini yang bertindak sebagai informan terdiri dari:

- 1) Camat Kesamben Blitar,
- 2) Kepala Desa Kesamben,
- 3) Kepala Desa Pagergunung,
- 4) Kepala Desa Pagerwojo

- 5) Aparat Desa, dan
- 6) Tokoh masyarakat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah analisis hasil observasi, analisis hasil wawancara dan analisis dokumentasi. Teknik pengabsahan data yang digunakan sesuai pendapat Sugiyono (2015) yaitu *triangulasi* sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data. yaitu4 triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu. Teknik analisis data yang digunakan sebagaimana pendapat Miles and Huberman (2012) yaitu *data collection* (koleksi data), *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data) dan *conclusion drawing/verifying* (verifikasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik dasar merupakan hak konstitusi warga, yang telah dipertegas oleh UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Namun hingga kini persoalan Pelayanan publik khususnya di desa tetap bagaikan gunung es yang tidak bisa mencair. Mulai dari masalah pendidikan dan kesehatan yang makin mahal tapi buruk yang menutup akses bagi kelompok rentan hingga masalah pengurusan dokumen yang berbelit-belit walaupun hal tersebut merupakan bagian dari hak warga untuk mendapatkan pengakuan identitas sebagai warga negara. Setidaknya terdapat 4 (empat) permasalahan mendasar dalam Pelayanan publik di desa yang perlu mendapatkan sorotan, yaitu:

- 1) Buruknya Kualitas produk layanan publik,
- 2) Rendahnya/ ketiadaan akses layanan publik bagi kelompok rentan (miskin, perempuan), penyandang cacat, dan lain-lain.
- 3) Buruknya Kualitas penyelenggaraan Pelayanan publik, dan
- 4) Ketidakjelasan mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa.

Syarat Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik di Desa

a. Pesan

Pesan merupakan keseluruhan yang disampaikan oleh komunikator. Pesan mempunyai tema utama sebagai pengarah dalam usaha mengubah sikap dan tingkah

KOMUNIKASI APARATUR DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SE-KECAMATAN KESAMBEN BLITAR

laku orang lain. Jika membicarakan kedua hal ini maka hubungan keduanya akan menjadi sangat luas, sebab pesan dan komunikasi menjadi dua hal yang sudah ada dan memiliki resiprokal. 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. Hakekat pesan dan komunikasi sangat berhubungan erat, namun manusia harus mengetahui apakah itu pesan sehingga kemudian dapat memberikan gambaran betapa pesan dan komunikasi merupakan seperti dua sisi mata uang.

Pesan menurut Hanafi (1984) terdapat tiga faktor yang harus dipertimbangkan dalam pesan, yakni:

- 1) Kode pesan, merupakan sekumpulan simbol yang dapat disusun sedemikian rupa, sehingga bermakna bagi seseorang;
- 2) Isi pesan, merupakan bahan atau material yang dipilih sumber untuk menyatakan maksud pesan; dan
- 3) Wujud pesan, merupakan keputusan-keputusan yang dibuat sumber mengenai bagaimana cara untuk menyampaikan maksud-maksud dalam bentuk pesan yang baik.

Pesan merupakan setiap pemberitahuan, kata, atau komunikasi baik secara lisan maupun tertulis, yang dikirimkan dari satu orang ke orang lain. Pesan merupakan inti dari setiap proses komunikasi yang terjalin. Salah satu hasil penelitian lain yaitu Mingkid & Harilama (2021) menemukan bahwa:

- 1) Tidak berjalannya komunikasi organisasi pemerintah desa terlihat dari komunikasi internal pemerintah desa baik komunikasi vertikal maupun horizontal maupun eksternal yang tidak maksimal, dan
- 2) Tidak tertatanya agenda kerja dengan baik, waktu dan psikologis merupakan hambatan yang dihadapi oleh pemerintah desa dalam menjalankan komunikasi organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam interaksi komunikasi yang terjadi harus terdapat pola dan etika yang tidak boleh dilanggar. Sebab

komunikasi tidak hanya harus berjalan baik dan efektif agar dapat mencapai tujuan tertentu, namun komunikasi juga harus berjalan dengan menyenangkan bagi kedua belah pihak. Oleh sebab itu, cara menyampaikan pesan yang baik kepada orang lain melalui cara berikut:

- 1) Semua pokok bahasan disampaikan dengan lugas dan tegas;
- 2) Pesan disampaikan dengan runtut, baik, dan benar; sehingga penerima pesan tidak mengalami kebingungan dan pesan dapat diterjemahkan dengan baik;
- 3) Penyampaian informasi dilakukan dengan jelas dan ringan sehingga tidak ada informasi yang tertinggal.
- 4) Pesan tidak mengandung Suku, Agama, Ras, Antar Golongan (SARA) atau menyinggung orang lain, dan
- 5) Isi pesan dapat dipertanggungjawabkan serta bukan merupakan berita bohong atau hoaks.

b. *Komunikator*

Komunikator merupakan pelaku penyampaian pesan melalui individu yang sedang berbicara dengan komunikan, dapat juga berupa kelompok orang, organisasi komunikasi seperti televisi, radio, film, surat kabar dan sebagainya. Aparatur Pemerintah Desa sebagai Penyelenggara Pemerintahan Desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintah, sehingga Desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat. Dalam UU No. 12 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ditegaskan bahwa desa tidak lagi merupakan wilayah administratif, bahkan tidak lagi menjadi bawahan atau unsur pelaksanaan daerah, tetapi menjadi daerah istimewa dan bersifat mandiri yang berada dalam wilayah kabupaten sehingga warga desa berhak berbicara atas kepentingan sendiri sesuai dengan kondisi masyarakat pedesaan budaya hidup di lingkungan masyarakat pedesaannya. Hal ini pula sejalan dengan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Terdapat tiga hal yang perlu dipahami dalam berkomunikasi yaitu:

- 1) Menyusun dengan baik isi pesan yang akan disampaikan,

KOMUNIKASI APARATUR DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SE-KECAMATAN KESAMBEN BLITAR

- 2) Komunikator yang baik juga harus mengetahui mana media yang paling tepat untuk mengirim pesan kepada penerima dan harus tahu bagaimana cara mengantisipasi gangguan yang muncul, dan
- 3) Bertanggung jawab dan memberikan tanggapan terhadap *feedback* yang disampaikan pihak penerima.

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.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk mendapatkan partisipasi dan swadaya masyarakat dalam pembangunan yang lebih baik dari sebelumnya, maka pemerintah desa sebagai komunikator harus lebih eksis dalam memainkan perannya, dan harus sering melakukan dialog dengan masyarakat dalam hal pembangunan desa dan melakukan pendekatan-pendekatan persuasif dengan masyarakat agar dapat merangsang masyarakat berpartisipasi dalam kegiatan pembangunan. Bagi aparatur pemerintah desa di Kecamatan Kesamben Blitar diharapkan lebih dapat mempertahankan peranannya dan meningkatkan perannya sebagai komunikator agar menjadi lebih baik. Peranan Aparatur Pemerintah Desa sebagai komunikator dalam pembangunan di Desa Kecamatan Kesamben Blitar telah menjalankan fungsinya sebagai komunikator terhadap masyarakat dengan baik.

c. *Komunikan*

Komunikan merupakan dasar dalam penyampaian pesan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber komunikasi merupakan orang lembaga, buku dan lain-lain. Untuk mewujudkan hal itu diperlukan adanya Kualitas-Kualitas manusia melalui program-program pembangunan. Pembangunan Daerah pada dasarnya merupakan upaya pemenuhan keadilan bagi rakyat Daerah. Pembangunan dilaksanakan

berdasar rencana besar daerah melalui perencanaan nasional, provinsi kabupaten dan desa.

Dalam melakukan perencanaan pembangunan dalam UU No 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN) secara legal menjamin aspirasi masyarakat pedesaan dalam pembangunan dalam kesatuannya dengan kepentingan politis (keputusan pembangunan yang ditetapkan oleh legislatif) maupun kepentingan teknokratis (perencanaan pembangunan yang dirumuskan oleh birokrasi). Aspirasi dan kepentingan masyarakat pedesaan ini dirumuskan melalui proses perencanaan partisipatif yang secara legal menjamin kedaulatan rakyat dalam berbagai program/proyek pembangunan desa. Perencanaan partisipatif yang terpadukan dengan perencanaan teknokratis dan politis menjadi wujud nyata kerjasama pembangunan antara masyarakat pedesaan dan pemerintah (Mubyarto & Sartono Kartodirdjo, 1988).

Permasalahan pembangunan desa berhubungan dengan partisipasi ketenagakerjaan, akses dan kesempatan kerja terhadap faktor produksi serta informasi yang berkaitan dengan pasar. Dari permasalahan seperti itulah kemudian berkembang menjadi beberapa pokok permasalahan dalam pembangunan desa menurut Mubyanto, (1988) yaitu:

- 1) Pembangunan bertujuan untuk mengentaskan rakyat dari kemiskinan
- 2) Para penduduk desa yang mayoritas berprofesi sebagai petani memiliki kesenjangan dalam hal pendapatan.
- 3) Akibat dari strategi industrialisasi yang tidak terencana dan terarah dengan baik dan mengabaikan sektor pertanian, dan
- 4) Terjadinya pergeseran nilai dan norma dalam masyarakat desa serta terjadinya pergeseran persepsi dari masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terhambatnya peran komunikasi pemerintah dalam pembangunan desa merupakan ketidakaktifan antara kepala desa dan sekertaris desa untuk melaksanakan pembangunan balai dan fasum desa tersebut. Hal ini dikarenakan tidak terjadi kerjasama bahkan kurangnya komunikasi yang baik antara kedua belah pihak, sehingga tidak dapat mengontrol proses pelaksanaan pembangunan desa. Dari hasil penelitian mengenai pembangunan di desa, maka pemerintah desa di Kecamatan Kesamben Kabupaten Blitar mengharapkan kepada

KOMUNIKASI APARATUR DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SE-KECAMATAN KESAMBEN BLITAR

masyarakat pedesaan setempat agar berpartisipasi dan berkontribusi secara aktif dalam pembangunan desa pada umumnya.

d. *Efek*

Efek merupakan hasil akhir dari sebuah komunikasi dengan bentuk terjadinya perubahan sikap dan perilaku komunikan. Salah satu hal yang menyebabkan banyak orang berselisih paham karena kurangnya komunikasi. Komunikasi terkadang menjadi hal yang disepelekan padahal kesalahan dalam komunikasi dapat menimbulkan sebuah permasalahan yang runyam dalam relasi dua orang atau lebih.

Semua orang dapat berkomunikasi dengan caranya masing-masing, tetapi tidak semuanya mampu berkomunikasi secara efektif. Komunikasi yang efektif dapat dipahami sebagai komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang lain. Perubahan sikap ini biasanya terlihat pada proses dan pasca komunikasi.

Menurut Mc Luhan dalam (Antono, 2004) bahwa media massa merupakan perpanjangan alat indera kita (*sense extention theory*; teori perpanjangan alat indera) (Rahmat, 2007). Melalui media massa dapat diperoleh informasi tentang benda, orang atau tempat yang belum pernah dilihat atau belum pernah dikunjungi secara langsung.

Realitas menunjukan melalui hasil penelitian Adjeng Putri Koapaha, Desie Warouw dan Max Rembang (2021) 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 dan
- 2) Proses pemerintah dalam meningkatkan Pelayanan kepada masyarakat belum terlalu optimal, dikarenakan pegawai pemerintahan 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.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem komunikasi masyarakat desa bisa merujuk kepada masyarakat pedesaan. Ketika ada yang meninggal di kampung dapat dengan cepat menyebar ke kampung lain karena sistem komunikasi masyarakat desa atau solidaritas mekanik ini begitu jelas terjadi pada masyarakat desa. Solidaritas yang merupakan interaksi masyarakat pedesaan yang tidak bisa dipisahkan. Diketahui bahwa interaksi masyarakat pedesaan memiliki unsur komunikasi dan kontak, dengan begitu sangat jelas interaksi masyarakat pedesaan terjadi dalam masyarakat desa yang di dalamnya meliputi bagaimana komunikasi ini terjadi.

Fungsi Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik di Desa

a. Komunikasi sebagai Informasi

Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan dari setiap individu dan kelompok dalam mengambil keputusan dengan meneruskan data untuk menilai alternatif terbaik. Informasi menjadi penting sebagai komponen dari komunikasi, sehingga melalui informasi dapat memberikan pengetahuan baru dalam lingkup yang luas dan bersifat umum sehingga lebih mudah dalam memberikan pengetahuan baru secara efektif. Sebagai masyarakat pedesaan, setiap individu memiliki keinginan untuk menjalin hubungan dengan individu lain.

Kompetensi komunikasi; mengacu pada kemampuan berkomunikasi secara efektif (Spitzberg & Cupach, 1989). Kompetensi ini mencakup pengetahuan tentang peran lingkungan dalam mempengaruhi isi dan bentuk pesan komunikasi. Suatu topik pembicaraan dapat dipahami karena hal itu layak dikomunikasikan pada orang tertentu dalam lingkungan tertentu akan tetapi bias tidak dilakukan untuk orang dan lingkungan yang lain.

Selama berkomunikasi, seseorang akan mengalami proses saling berbagi dengan lawan bicaranya. Hal ini dan berguna untuk mengevaluasi informasi yang dijadikan bahan dalam berkomunikasi. Pengevaluasian informasi menunjukkan siapa dan apa sesungguhnya yang dibicarakan oleh pemberi dan penerima pesan (informasi) agar terjalin rasa saling memiliki dengan sesama. Ketika dalam berinteraksi melibatkan berbagai pola yang tepat maka individu yang terlibat dalam proses komunikasi itu akan berusaha untuk mencari kejelasan, kenyamanan.

KOMUNIKASI APARATUR DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SE-KECAMATAN KESAMBEN BLITAR

Hasil penelitian menemukan bahwa efek kognitif dari proses komunikasi sangat mempengaruhi bersikap individu dalam pembentukan citra masing-masing pelaku yang terlibat dalam proses berkomunikasi tersebut yang berdasarkan pengetahuan dan informasi yang saling berketerima.

b. Komunikasi sebagai Kendali

Komunikasi sebagai kendali memiliki arti bahwa komunikasi bertindak untuk mengendalikan perilaku orang lain atau anggota dengan beberapa syarat yang harus dipatuhi. Hal ini dimaksudkan agar persoalan konflik dalam berbagai organisasi tidak pernah terjadi. Mulyana (2008) menyatakan bahwa komunikasi sosial merupakan sebuah fungsi yang mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, kelangsungan hidup, memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan tegangan, komunikasi ekspresif merupakan fungsi komunikasi yang tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) komunikan dan komunikator. Komunikasi ritual merupakan fungsi komunikasi yang bersifat penegasan terhadap tradisi dan dilakukan secara kolektif.

Berdasarkan perspektif ini organisasi didesain dan dioperasionalkan yang perlu dikaji dari konflik keorganisasian, bukan menekan atau memecahkan, melainkan mengendalikannya untuk memperkecil efeknya yang merugikan dan memperbesar efeknya yang menguntungkan. Tugas para manajer dalam menghadapi konflik dapat mengendalikan sedemikian rupa sehingga dapat diminimalisasi aspek-aspeknya yang merugikan dan memaksimalkan aspek-aspeknya yang menguntungkan.

Hasil penelitian menemukan bahwa pandangan tradisional mengenai konflik sudah berubah karena para peneliti ilmu perilaku dan peneliti manajemen mulai mengidentifikasikan manfaat dari konflik yang dikendalikan secara efektif. Dewasa ini konflik dalam organisasi dipandang sebagai hal yang tidak terelakan dan bahkan perlu.

Karena itu, menurut pandangan interaksionis, suatu organisasi yang bebas sama sekali dari konflik mungkin juga merupakan organisasi yang statis, apatis dan tidak tanggap terhadap kebutuhan akan perubahan.

c. Komunikasi sebagai Motivasi

Komunikasi memberikan perkembangan dalam memotivasi dengan memberikan penjelasan dalam hal kehidupan manusia. Ketika persepsi aparat desa terhadap UU Desa baik, maka semakin baik pula tingkat kemampuan aparatur desa dalam pencapaian tujuan. Hal ini sejalan dengan UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Persepsi aparat pemerintahan desa berhubungan sangat nyata dengan Kualitas layanan menunjukan korelasi secara signifikansi. Maknanya ketika persepsi aparat desa terhadap UU Desa baik, maka semakin baik pula tingkat Pelayanan aparatur desa terhadap masyarakat. Kualitas layanan cenderung menjadi sangat penting dalam menjalankan organisasi Pelayanan publik. Hasil pengamatan dan wawancara dilapangan didapatkan fakta bahwa Kualitas layanan pemerintahan desa sudah baik hal ini karena terstrukturanya pembagian kerja, tingkat pendidikan dan kemauan dari aparatur desa untuk menciptakan Kualitas Pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Di sisi yang lain teori konstruksi sosial lebih menekankan pada tindakan manusia sebagai aktor yang kreatif dari realitas sosialnya (Sukidin, 2002). Teori ini memandang individu sebagai entitas yang bebas melakukan hubungan antar manusia. Sebagai individu, manusia memproduksi realitas sosialnya secara kreatif. Realitas dilihat sebagai produk dari kreativitas manusia. Weber (1978) melihat realitas sosial sebagai perilaku sosial yang memiliki makna subjektif. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap tindakan sosial memiliki motivasi dan tujuan.

Temukan hasil penelitian bahwa laporan pertanggungjawaban dana desa sudah dibuat oleh aparatur desa sendiri tanpa bantuan pihak ketiga. Hal ini dikarenakan telah memadainya fasilitas sistem informasi dan SDM yang mampu mengelola keuangan desa dan membuat laporan pertanggungjawaban dana desa untuk infrastruktur. Sebaliknya untuk penggunaan kegiatan lain sesuai amanah UU Desa tidak dilaksanakan karena aparatur desa dan masyarakat sudah menyepakati untuk dana pembangunan

KOMUNIKASI APARATUR DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SE-KECAMATAN KESAMBEN BLITAR

infrastruktur desa seperti perbaikan jalan, drainase, jembatan pembukaan jalan baru serta perbaikan saluran irigasi.

Tujuan Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik di Desa

a. Dimengerti komunikan

Supaya yang disampaikan komunikator dapat dimengerti oleh komunikan, maka komunikator harus menjelaskan pesan utama dengan sejelas-jelasnya dan sedetail mungkin. Peristiwanya seseorang atau organisasi mempunyai suatu informasi kemudian disampaikan kepada orang lain, dan orang lain itu menerima informasi tersebut baik dengan cara mendengarkan atau dengan cara membaca (suatu quiz).

Komunikasi yang terjadi berorientasi pada pesan *amessage-centered philosophy of communication*. Keberhasilan komunikasi seperti ini terletak pada penguasaan fakta atau informasi dan pengaturan mengenai cara-cara penyampaian fakta atau informasi tersebut.

Tujuan proses komunikasi merupakan penyampaian suatu pesan dari komunikator kepada penerima setepat mungkin; apapun bentuk dan cara penyampiannya. Akan tetapi fakta dilapangan yang sering terjadi bahwa sebuah pesan itu berubah (distorsi) sampai penerima. Sedangkan distorsi disebabkan karena akibat gangguan (*noise*) dalam proses komunikasi. Menurut Nashori (2009) bahwa apabila masing-masing mau berinteraksi secara terbuka terhadap apa yang dikatakan oleh masing-masing orang. Tidak ada yang paling buruk kecuali ketidak pedulian (*indifference*), dan tidak ada yang paling menyenangkan selain penghargaan atas perbedaan pendapat.

Penelitian ini menemukan bahwa secara teoritik persepsi baik terhadap lingkungan fisik ataupun terhadap lingkungan masyarakat pedesaan tidak akan akurat dan banyak memiliki keterbatasan untuk dijadikan perolehan pengetahuan/informasi. Dalam memahami suatu objek dan mempersepsi orang lain, manusia harus membuat kesimpulan berdasarkan informasi yang tidak lengkap, yaitu informasi yang hanya diperoleh melalui kelima indera manusia. Maka, ketika manusia berkomunikasi,

manusia akan mendasarkan persepsi terhadap orang lain atas perilaku komunikasinya yang dapat manusia amati.

b. Pendekatan4 Persuasif

Komunikasi dengan pendekatan persuasive merupakan cara agar gagasan manusia dapat diterima oleh orang lain. Pada dasarnya kegiatan persuasif memiliki tujuan untuk memberikan dorongan kepada komunikan agar berubah sikap, pendapat dan tingkah lakunya atas kehendak sendiri dan bukan karena keterpaksaan. Dalam kegiatan persuasif tersebut, seseorang atau sekelompok orang yang dibujuk diharapkan sikapnya berubah secara sukarela dengan senang hati sesuai dengan pesan-pesan yang diterimanya.

Keberhasilan persuasi ditentukan oleh terbentuknya hubungan antara sasaran persuasi dan factor motivasional, yaitu: hubungan kontigensi (argumentasi sebab akibat), hubungan kategorisasi (bagian dari keseluruhan argumentasi), persamaan (argumentasi dengan analogi), dan konsidental (hubungan yang dipandang dari kebiasaan).

Hasil penelitian para pakar komunikasi menunjukkan bahwa sekitar 70% waktu bangun manusia digunakan untuk berkomunikasi. Urutannya merupakan mendengarkan, berbicara, membaca, dan menulis. Sekitar 10 sampai 11 jam, setiap harinya, manusia melakukan perilaku komunikasi verbal (Berlo, 1961). Berkaitan dengan itu, falsafah komunikasi persuasif, berangkat dari tiga pertanyaan berikut:

- 1) Apa yang dikaji oleh ilmu,
- 2) Bagaimana cara memperoleh pengetahuan, dan
- 3) Untuk apa pengetahuan digunakan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa audiens atau penerima merupakan fokus dari persuasi, dan pemikiran yang baik bagi manusia untuk mempelajari prosespersuasi dari poin-poin yang telah dikemukakan. Pengetahuan manusia tentang diri manusia akan memberi kritik yang lebih baik dan oleh karena itu, akan lebih efektif dalam menolak pesan-pesan persuasif manakala hal itu ditujukan kepada diri manusia dan

KOMUNIKASI APARATUR DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SE-KECAMATAN KESAMBEN BLITAR

dalam penerimaan orang lain bila hal ini nampaknya bijaksana untuk dilakukan.
Menggerakkan Komunikan

Komunikan dapat digerakkan dengan membangun persamaan persepsi dengan orang lain kemudian menggerakkannya sesuai keinginan fokus penelitian. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, yang menyuguhkan banyak kemudahan akses terhadap kebutuhan informasi melalui media *online*, audiens dalam hal ini pembaca berita dan informasi menjadi memiliki banyak pilihan yang bisa di akses dalam satu waktu, baik melalui komputer dengan jaringan internet ataupun telepon pintar (*smartphone*).

Keaktifan audiens dalam menentukan pilihan media yang ingin masyarakat pedesaan gunakan berdasarkan motif-motif tertentu. Kepuasan audiens dapat dilihat dari aspek-aspek tertentu, seperti *Gratification Sought* (pencarian kepuasan) dan *Gratification Obtained* (kepuasan yang diperoleh). Konteks audiens pembaca berita atau informasi *online*, melahirkan keaktifan audiens dalam menentukan informasi yang akan mereka baca, *platform* seperti apa yang masyarakat pedesaan sukai dan kemas konten seperti apa yang menarik perhatian masyarakat pedesaan.

Berkenaan dengan itu menurut Mead (Salim, 2008) bahwa individu merupakan makhluk yang sensitif dan aktif. Keberadaan sosialnya mempengaruhi bentuk lingkungannya (secara sosial maupun dengan dirinya sendiri) secara efektif, sebagaimana lingkungan mempengaruhi kondisi sensitivitas dan aktivitasnya. Dengan demikian lingkungan dapat membentuk masyarakat sebagaimana masyarakat membentuk lingkungan.

Hasil penelitian menemukan bahwa konsep mendasar memahami evolusi media memberi kekuatan ekonomi dan masyarakat pedesaan yang mempengaruhi perkembangan sistem media. Media cenderung mulai rentang konten yang agak terbatas dan dengan basis masyarakat pedesaan yang sangat sempit, paling sering menjadi elit sosioekonomi masyarakat pedesaan.

Implikasi komunikasi aparatur desa terhadap peningkatan Pelayanan publik di Desa se-Kecamatan Kesamben Blitar, diharapkan dapat memberikan Pelayanan melalui penyempurnaan-penyempurnaan kegiatan di bidang penataan, perencanaan pembangunan, *recovery* hubungan komunikasi birokrasi, regulasi, *protection*, pemberdayaan, revitalisasi dan Pelayanan masyarakat. Bagaimana mungkin kehadiran birokrasi hanyalah untuk melayani kebutuhannya sendiri, sedangkan disisi lain masih mengabaikan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa syarat komunikasi terhadap Pelayanan publik di desa, meliputi 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. Fungsi komunikasi terhadap Pelayanan publik di desa meliputi informasi proses berbagai realitas, karakteristik dari komunikasi. Pendekatan persuasive melekat pada diri manusia, sehingga *we can not communicate*.

DAFTAR REFERENSI

- Antono, 2015. Ruhnya Persimangan Itu; Profil Pemikiran Para Penggagas Kajian Ilmu Komunikasi, Solo : Tiga Serangkai.
- Berlo, K.David.1996. Pengantar Ilmu Komunikasi. Bandung. Rosdakarya
- Hanafi, Abdillah. 1984. Memahami Komunikasi Antar Manusia, Jakarta, Usaha Nasional.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
- Lasswell, Harold. 1960. The Structure and Function of Communication in Society, Urbana: University of Illinois Press.
- Mubyarto dan Sartono Kartodirdjo, 1988. Pembangunan Pedesaan di Daerah, Liberty Yogyakarta.

KOMUNIKASI APARATUR DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SE-KECAMATAN KESAMBEN BLITAR

- Mulyana, Deddy. 2008. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nashori, Fuad. 2009. Psikologi Kepemimpinan. Pustaka Fahima: Yogyakarta.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2007. Psikologi Komunikasi [Edisi Revisi], (Bandung: Remaja Eosdakarya.
- Salim, Agus. 2008. Teori dan Paradigma Penelitian Sosial. Yogyakarta: Tiara. Wacana
- Spitzberg, Brian H, & William R. Cupach. 1989. Handbook of Interpersonal Competence Research. New York: Springer Verlag New York.
- Sukidin, B. 2002. [Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro](#) Surabaya: Insan Cendekia
- Usman, S., Ismail, I., & Nurkaidah, N. 2020. Penerapan Prinsip Pelayanan Pada Kantor Badan Kepegawaian Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Manajenen. Jurnal Paradigma Administrasi Negara, 2(1),
- UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Weber, Max. 1978. Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology. California: University of California Press.