

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**ANALISIS KOMUNIKASI ANTAR PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KANTOR LURAH KAMPUNG BESAR KOTA
KECAMATAN RENGAT KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom)
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Riau

GUSTI DWI PANGESTU

NPM : 159110129

KONSENTRASI : HUMAS

PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2022

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Gusti Dwi Pangestu
NPM : 159110129
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Humas
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Hari/Tanggal Ujian : Rabu, 08 juni 2022
Judul Penelitian : Analisis Komunikasi Antar Pegawai Dalam meningkatkan Pelayanan Kantor Lurah Kampung Besar Kota Kecamatan Rengat Kabupaten Indra Giri Hulu

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan normative dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian komprehensif.

Pekanbaru, 18 Agustus 2022

Menyetujui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Pembimbing


(Dr. Fatmawati, S.I.P, MM)


(Cutra Aslinda, M. I. Kom)

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : Gusti Dwi Pangestu
NPM : 159110129
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kosentrasi : Humas
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 8 Juni 2022
Judul Skripsi : Analisis Komunikasi Antar Pegawai Dalam meningkatkan Pelayanan Kantor Lurah Kampung Besar Kota Kecamatan Rengat Kabupaten Indra Giri Hulu

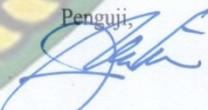
Naskah ini secara keseluruhan dinilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, Rabu, 8 Juni 2022
An. Tim Penguji,

Ketua


(Cutra Aslinda, M.I.Kom)

Penguji,


(Dr. Fatmawati, S.I, P, MM)

Mengetahui
Wakil Dekan I


(Cutra Aslinda, M.I.Kom)

Penguji,


(Idawati, M. I. Kom)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Nomor 1083/UIR-Fikom/Kpts/2022 Tanggal 02 Juni 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini Rabu Tanggal 08 Juni 2022 Jam : 15.00 - 16.00. WIB bertempat di ruang **Rapat Dekan** Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa atas :

Nama : **Gusti Dwi Pangestu**
 NPM : 159110129
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Kosentrasi : Humas
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
 Judul Skripsi : Analisis Komunikasi Antar Pegawai Dalam meningkatkan Pelayanan Kantor Lurah Kampung Besar Kota Kecamatan Rengat Kabupaten Indra Giri Hulu
 Nilai Ujian : Angka : 61,7 ; Huruf : C+
 Keputusan Hasil Ujian : Lulus
 Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Cutra Aslinda, M.I.Kom	Ketua	1.
2.	Dr. Fatmawati, S.I, P, MM	Penguji	2.
3.	Idawati, M. I. Kom	Penguji	3.

Pekanbaru, 08 juni 2022

Dekan



Dr. Muhd. AR. Imam Riau, M. I. KOM

NPK : 150802514

HALAMAN PENGESAHAN

Analisis Komunikasi Antar Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kantor Lurah Kampung Besar Kota Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

Yang diajukan oleh :

Gusti Dwi Pangestu
159110129

Pada tanggal :
18 Agustus 2022

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Muhd AR Imam Riau, M. I. KOM)

Dewan Penguji,

Tanda Tangan,

Cutra Aslinda, M.I.Kom

Dr. Fatmawati, S.I.P, MM

Idawati, M. I. Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

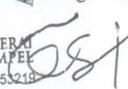
Nama : Gusti Dwi Pangestu
Tempat/Tanggal Lahir : 5 Agustus 1996
NPM : 159110129
Bidang Konsentrasi : Humas
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Komunikasi
Alamat/No.tlp :
Judul Skripsi : Analisis Komunikasi antar Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Lurah Kampung Besar Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengarahan Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di cantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasi karya tulis saya (skripsi) di jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpanan dari apa yang saya nyatakan diatas (point 1-3), maka saya bersedia menerima sanksi nilai skripsi dan atau pencabutan gelar akademik keserjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, April 2022

Yang Menyatakan,

 
METERAN
TEMPEK
0FDF9AJX787055219

GUSTI DWI PANGESTU

= MOTTO =

MAN JADDA WA JADDA

Siapa bersungguh sungguh dia mendapat
Barang siapa yang keluar untuk mencari ilmu

Maka dia berada di jalan Allah”

(H.R. At.Tirmizi)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan dengan kesanggupannya”

(Q.S. Al- Baqarah:286)

“Menuntut Ilmu adalah Taqwa

Menyampaikan Ilmu adalah Ibadah

Mengulang Ilmu adalah Dzikir

Mencari Ilmu adalah Jihad”

(Imam Al_Ghozali)

“Be Your Self”

“Kerja Keras Nama Lain Dari KEAJAIBAN”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah.... Sembah sujud serta pujisyukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segalarahmat, karunia, kesempatan serta kemudahan yang engkau berikan sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan dengan ridha-Mu ya Allah.....

Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah SAW Amanah ini telah selesai, sebuah langkah usai sudah. Cinta telah ku gapai, namun itu bukan akhir dari perjalanan ku, melainkan awal dari sebuah perjalanan.

Papa..... Mama.....

*Tiada cinta yang paling suci selain kasih sayang ayahanda dan ibundaku
Setulus hatimu mama, searif arahanmu Papa
Doamu hadirkan keridhaan untukku, Petuahmu tuntunkan jalanku
Pelukmu berkahi hidupku, diantara perjuangan dan tetesan doa malammu
Dan seabit doa telah merangkul diriku, Menuju hari depan yang cerah
Kini diriku telah selesai dalam studiku
Dengan kerendahan hati yang tulus, bersama keridhaan-Mu ya Allah,
Kupersembahkan karya tulis ini untuk yang termulia, Ayahanda dan Ibunda*

Abang..... Adik.....

*Terima kasih atas semangat serta inspirasinya dalam menyelesaikan tugas akhir ini, semoga do'a dan semua hal yang terbaik yang engkau berikan menjadikanku orang yang baik pula, terima kasih semua jasa-jasa kelian
Semoga Allah beserta kita semua Untuk tulusnya KASIH SAYANG ADIK
BERADIK yang telah terjalin*

Sahabat-sahabatku, ...,

*Atas dan semua teman-teman ...
Terima kasih.... Semoga persahabatan kita menjadi persaudaraan yang abadi selamanya,
Bersama kalian warna indah dalam hidupku, suka dan duka berbaur dalam kasih, Serta terima kasih kepada semua pihak yang telah menyumbangkan bantuan dan doa*

*dari awal hingga akhir yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.
Kesuksesan bukanlah suatu kesenangan, buka juga suatu kebanggaan,
Hanya suatu perjuangan dalam menggapai sebutir mutiara keberhasilan...
Semoga Allah memberikan rahmat dan karunia-Nya*

Aamiin...

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Swt, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul **“ANALISIS KOMUNIKASI ANTAR PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KANTOR LURAH KAMPUNG BESAR KOTA KECAMATAN RENGAT KABUPATEN INDRAGIRI HULU”**.

Penulisan Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata 1 atau (S-1) pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena kesempurnaan hanya milik Tuhan yang Maha Esa dan kekurangan milik penulis sebagai manusia. Sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar Skripsi ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Pada kesempatan ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses perkuliahan hingga pembuatan Skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Mudh Ar Imam Riauan S, sos .M.I.kom, Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis dalam pemberian izin dan segala hal yang berhubungan dengan proses yang dapat memperlancar pembuatan Skripsi ini.

2. Dr. Fatmawati S.IP,. MM, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
3. Ibu Cutra Aslinda, M.I.Kom Selaku Pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan arahan dan saran dalam penulisan Skripsi ini, serta terima kasih juga atas kesediaan waktu dan ilmu yang telah ibu berikan.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak bisa penulis ucapkan satu persatu nama dan jabatannya, yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan dalam menunjang kesempurnaan Skripsi ini.
5. Seluruh pegawai/staf Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah bersedia membantu dan melayani kelengkapan administrasi selama proses perkuliahan hingga dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
6. Bidan desa, kader kesehatan dan masyarakat Desa Tengganau yang telah bersedia bekerja sama dan membantu selama penulis melakukan penelitian.
7. Penghormatan dan sembah sujud serta terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada Ayah Samijan ung tercdan Ibunda Tercinta Sri Subekti, yang selalu menjadi motivator utama dalam hidup serta memberikan limpahan kasih sayang dan do'anya. Terima kasih atas cinta dan dukungan yang selalu mengalir sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

8. Tidak lupa kepada seluruh rekan-rekan seperjuangan angkatan 2015 dan teman-teman di luar lingkungan perkuliahan, AFRIANDI S.I.kom, yang telah memberikan sumbangsih berupa dukungan, ide dan buah pikir yang cukup membantu penulis dalam penulisan Skripsi ini.
9. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk seluruh kontribusinya, baik secara aktif maupun pasif, selama pembuatan Skripsi ini dari awal hingga selesai.

Akhir kata semoga Tuhan yang Maha Esa senantiasa melimpahkan Karunia-Nya dalam membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Pekanbaru, 7 April 2022
Penulis

GUSTI DWI PANGESTU
NPM: 159110129

DAFTAR ISI

Judul (Cover)	
Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi	
Persetujuan Tim Penguji Skripsi	
Beritas Acara Ujian Komprehensif Skripsi	
Lembar Pengesahan	
Lembar Pernyataan	
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar dan Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
Abstract	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian.....	7
C. Fokus Penelitian	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Literatur	10
B. Definisi Operasional	23
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	30
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	30
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
D. Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	32
G. Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Lokasi Penelitian	36
B. Hasil Penelitian	40
1) Identitas Informan.....	40
2) Bentuk Pelayanan Publik di Kantor Lurah Kampung Besar Kota	42
3) Komunikasi antar Pegawai di Kantor Lurah Kampung Besar Kota.....	50
4) Pengaruh Komunikasi antar Pegawai terhadap Pelayanan Publik	

di Kantor Lurah Kampung Besar Kota	54
5) Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi antar Pegawai di Kantor Lurah Kampung Besar Kota	57
C. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	66
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	29
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	34
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kelurahan Kampung Besar Kota.....	40
Tabel 4.2 Penduduk Kelurahan Kampung Besar Kota Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3 Penduduk Kelurahan Kampung Besar Kota Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4 Penduduk Kelurahan Kampung Besar Kota Berdasarkan Pendidikan.....	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Kelurahan Kampung Besar Kota, Rengat	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Kampung Besar Kota, Kecamatan Rengat Kabutapen Indragiri Hulu	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan	70
Lampiran 2. Dokumentasi	72
Lampiran 3. Biodata Diri Penulis	73



ABSTRAK

“Analisis Komunikasi antar Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Lurah Kampung Besar Kota Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu”

Gusti Dwi Pangestu
159110129

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara komunikasi antar pegawai untuk meningkatkan pelayanan di kantor Lurah Kampung Besar Kota. Jenis komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi organisasi berupa komunikasi vertikal dan horizontal. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengambilan data melalui observasi dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang diterapkan di kantor lurah Kampung Besar Kota masih belum baik sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan juga kurang baik. Faktor pendukung komunikasi organisasi kantor lurah Kampung Besar Kota adalah fasilitas pelayanan yang baik, tingkat pendidikan dan aturan pelayanan yang sudah ada. Sementara faktor penghambatnya adalah kurangnya kemampuan *leadership*, pemahaman pelayanan, penguasaan teknologi dan kerja sama.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Komunikasi Vertikal, Komunikasi Horizontal, Kantor Lurah Kampung Besar Kota

ABSTRACT

“Analysis of Communication between Employees in Improving Services at the Village Head Office of Kampung Besar Kota, Rengat District, Indragiri Hulu Regency”

Gusti Dwi Pangestu
159110129

This study aims to find out how to communicate between employees to improve services at the village head office of Kampung Besar Kota. The type of communication carried out is organizational communication in the form of vertical and horizontal communication. The research method used in this study is a qualitative method with data collection techniques through observation and interviews.

The results showed that the organizational communication implemented in the village head office of Kampung Besar Kota was still not good, causing the services provided to be not good either. The supporting factors for organizational communication at the village head office of Kampung Besar Kota are good service facilities, level of education and existing service rules. While the inhibiting factors are the lack of leadership skills, understanding of services, mastery of technology and cooperation.

Keywords: *Horizontal Communication, Organizational Communication, Vertical Communication, , Village Head Office of Kampung Besar Kota*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan meningkatnya kesadaran masyarakat, kualitas pelayanan oleh suatu instansi pemerintah menjadi perhatian. Pelayanan dari instansi pemerintah diharapkan sesuai standar pelayanan dan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat. Suatu layanan dikatakan baik, jika tingkat kepuasan masyarakat tinggi. Namun jika banyaknya keluhan yang datang dari masyarakat, menandakan suatu pelayanan yang buruk, sehingga harus ditingkatkan. Tingkat kepuasan masyarakat ini juga menjadi tolak ukur dari penyelenggara pelayanan.

Pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat dinamakan dengan pelayanan publik. Untuk mewujudkan fungsi pemerintahan, melakukan pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang krusial. Sebagai pihak penyelenggara pelayanan hasil pelaksanaan fungsi negara, pemerintah terus berusaha memberikan pelayanan publik yang baik. Menurut Putra (2012: 3), pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan, baik secara tidak langsung ataupun langsung, kepada masyarakat. Pelayanan publik juga merupakan wujud dari usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik. Sebenarnya, semua hal yang dilakukan merupakan pelayanan publik. Sehingga dapat dikatakan bahwa pemerintah memainkan peranan yang amat penting untuk melakukan pelayanan publik.

Pemerintah memberikan pelayanan publik berdasarkan pada peraturan perundang-undangan atau regulasi. Pemerintah mengeluarkan suatu regulasi agar instansi/pegawai yang terlibat dalam pelayanan publik menjadikannya sebagai panduan. Panduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah UU Nomor 25 Tahun 2009. Regulasi ini menekan bahwa tugas pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah memberikan apa yang dibutuhkan masyarakat demi tercapainya tujuan negara ini yang tercantum dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945, yaitu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan kesejahteraan umum.

Menurut PP No. 96 Tahun 2012, ruang lingkup pelayanan publik dapat dibagi menjadi pelayanan administratif serta pelayanan jasa dan barang. Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah berupa penyediaan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bentuk dari dokumen resmi yang dilayani oleh pemerintah dapat berupa surat izin ataupun tidak. Pelayanan administrasi merupakan salah satu pelayanan publik yang sering digunakan oleh masyarakat. Sementara pelayanan barang dan jasa merupakan pelayanan dalam penyediaan dan pendistribusian barang ataupun jasa yang bersumber dari anggaran belanja negara.

Salah satu penyelenggara pelayanan publik yang sering diakses oleh masyarakat adalah kelurahan. Kelurahan merupakan suatu kesatuan wilayah kerja pemerintahan daerah yang dikepalai oleh lurah dan berada di bawah kecamatan. Tujuan dari dibentuknya kelurahan ini juga untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah sehingga menjangkau sampai ke

masyarakat daerah. Bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara kelurahan adalah pelayanan administratif berupa pengurusan dokumen-dokumen resmi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan lain sebagainya.

Jika lihat cakupannya, sebenarnya pelayanan publik pada tingkat kelurahan adalah ujung tombak dalam mencapai pelayanan prima langsung kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan kelurahan langsung berhubungan dengan rakyat. Setiap ingin mengurus dokumen pemerintahan, rakyat perlu mendatangi kantor lurah sehingga pemberian layanan yang pasti adalah langkah pertama sebagai jaminan layanan yang baik. Kepuasan layanan di kelurahan merupakan salah satu wujud pelayanan administrasi pemerintah semakin baik. Namun banyak dari masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan. Tak terkecuali dengan pelayanan yang diberikan di kantor Kelurahan Kampung Besar.

Kantor Lurah Kampung Besar Kota terletak di Provinsi Riau, tepatnya di Kabupaten Indragiri Hulu dan berada di bawah Kecamatan Rengat. Samahalnya dengan kantor lurah pada umumnya, Kantor Lurah Kampung Besar Kota juga melayani berbagai bentuk pelayanan administrasi publik. Hampir setiap hari kerja, ada masyarakat yang mengunjungi kantor lurah ini untuk mengurus berbagai keperluan dokumen-dokumen resmi. Mulai dari keperluan membuat KTP, KK, akte kelahiran, surat tanah, perizinan sampai mengurus masalah BPJS. Untuk itu, penyelenggara pelayanan di Kantor Lurah Kampung Besar Kota, yaitu mulai dari lurah sampai pegawai biasa, harus melakukan interaksi dengan masyarakat dalam

rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik administratif berupa pengurusan dokumen resmi ini.

Sebagai pihak yang dilayani, tentu masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai kelurahan. Namun pada kenyataan, masih banyak keluhan yang datang dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Masyarakat di Kelurahan Kampung Besar Kota mengeluhkan bahwa layanan yang mereka terima kurang bagus, dilakukan dalam waktu yang lama, petugas pelayanan kurang ramah dan tidak mau merespon dan mendengarkan keluhan masyarakat. Berdasarkan hasil prasarvei terhadap masyarakat yang sedang mengurus dokumen di kantor lurah, masyarakat merasa kurang nyaman, merasa sulit untuk mengurus dokumen di kelurahan, berbelit-belit, tidak transparan, kurang memuaskan dan lama. Keadaan seperti ini memang sudah sering ditemui pada proses pelaksanaan pelayanan pemerintah, tidak hanya di kelurahan, tetapi juga di kantor kecamatan maupun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DisDukcapil).

Kualitas pelayanan yang diberikan, tentu merupakan hasil dari interaksi antara pegawai-pegawai kelurahan, baik antara lurah dengan bawahannya maupun antara pegawai dengan pegawai lainnya. Jika interaksi yang dilakukan oleh lurah dengan pegawainya dan antar pegawainya menghasilkan koordinasi yang baik sesuai dengan standar pelayanan yang telah diatur dalam undang-undang, tentu akan menghasilkan pelayanan yang baik juga kepada masyarakat. Namun interaksi di dalam kantor kelurahan ini kadang kurang memuaskan, sehingga menghasilkan pelayanan publik yang juga kurang memuaskan. Berdasarkan

pengalaman penulis ketika ingin mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), penulis melihat antara pegawai tidak mau saling membantu ketika ada pegawai yang kesulitan ataupun kurang paham. Penulis juga merasakan pelayanan yang dilakukan sangat lama, karena hanya satu pegawai yang melayani, sementara pegawai yang lain ketika itu tidak melakukan pekerjaan yang lain.

Salah satu wujud dari interaksi antara pegawai kelurahan ini dalam bentuk komunikasi. Menurut Hovland dalam Suprpto (2009: 11), komunikasi merupakan suatu proses pemberian stimulan oleh si pemberi pesan yang dapat disampaikan dalam bahasa verbal ataupun nonverbal dan menyebabkan perubahan sikap dari yang si penerima pesan. Dalam komunikasi, pihak yang memberikan atau menyampaikan pesan disebut sebagai komunikator, sementara pihak yang menerima pesan disebut sebagai komunikan. Sehingga pada proses komunikasi terjadi dua hal yaitu, penyampaian pesan oleh komunikan dan pemahaman dari pesan oleh komunikan.

Proses komunikasi dapat terjadi apabila komunikator dan komunikan saling memahami dan saling pengertian. Saling memahami bukan berarti saling menyetujui. Meskipun tidak terdapat persetujuan, komunikasi dapat berjalan dengan baik apabila kedua belah pihak saling pengertian. Begitu juga dalam suatu instansi atau lembaga pemerintahan seperti kelurahan, diharapkan antar pegawai dapat saling memahami dan mengerti, sehingga menghasilkan koordinasi yang baik.

Komunikasi yang dilakukan antar pegawai dalam suatu lembaga atau instansi disebut dengan komunikasi organisasi. Menurut R.W. Pace dan D. F. Faules dalam Mulyana (2007: 32), komunikasi organisasi merupakan sebagai suatu bentuk tafsiran dan petunjuk dari pesan di antara komunikator dan komunikan yang menjadi anggota organisasi tertentu. Komunikasi organisasi dilakukan dengan tujuan agar pelaksanaan dari suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan mudah. Hubungan antara komunikator dan komunikan dalam suatu organisasi merupakan hubungan hierarki satu dengan yang lainnya. Setiap komunikator dan komunikan ini akan menjalankan fungsi masing-masing sesuai dengan jabatan masing-masing dalam organisasi tersebut. Semakin tinggi jabatan seseorang dalam organisasi, semakin berpengaruh pesan yang disampaikannya.

Dalam menjaga kelancaran dan keselarasan hubungan kerja dalam suatu lingkungan organisasi, baik dalam organisasi pemerintahan ataupun milik swasta, diperlukan peranan penting komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi yang bersifat horizontal dapat menjaga hubungan antara sesama anggota organisasi. Sementara komunikasi organisasi yang bersifat vertikal dapat memperlancar hubungan antara bawahan dan atasan dalam melaksanakan pekerjaan demi terwujudnya tujuan yang telah disepakati. Pembagian tugas dan aturan menjadi lebih mudah dilakukan dengan adanya komunikasi organisasi.

Komunikasi organisasi yang lancar akan menghasilkan suasana kerja yang nyaman dan teratur. Begitu juga dalam organisasi milik pemerintahan yang melakukan pelayanan kepada warga secara langsung. Peranan komunikasi organisasi memiliki pengaruh terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh

aparapemerintah. Komunikasi organisasi juga dilakukan oleh pegawai kelurahan Kampung Besar Kota dalam melaksanakan tugasnya sehari. Efektifitas dari komunikasi organisasi ini dapat diketahui dari tingkat kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, penulis ingin membuat penelitian yang berjudul “Analisis Komunikasi Antar Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Lurah Kampung Besar Kota Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu”

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, dapat diidentifikasi masalah penelitian, yaitu

1. Antar pegawai saling tidak membantu ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Ketika salah seorang pegawai pelayanan tidak ada di tempat, pegawai lain tidak mau menggantikannya untuk melayani masyarakat.
3. Beberapa orang pegawai terlihat enggan ketika mengerjakan pekerjaan yang bukan menjadi tanggung jawabnya.
4. Kurangnya komunikasi antara sesama pegawai dalam hal melaksanakan pekerjaan.
5. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan sangat lambat, sehingga masyarakat mengeluh.

C. Fokus Penelitian

Untuk menghindari terlalu luasnya pembahasan dalam penelitian ini, maka ditentukan fokus penelitiannya. Fokus penelitian ini terletak pada cara komunikasi antar pegawai kelurahan dan efektifitasnya terhadap pelayanan kepada masyarakat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian ini, yaitu: Bagaimana komunikasi antar pegawai Kantor Lurah Kampung Besar Kota Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah seperti yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi yang dilakukan oleh para pegawai kantor kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat kelurahan Kampung Besar Kota.

2. Manfaat Penelitian

Berikut manfaat dari dilakukannya peneltian ini:

a. Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu komunikasi organisasi.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi untuk penelitian komunikasi organisasi selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Komunikasi Organisasi

1.1 Definisi Komunikasi Organisasi

Menurut Wiryanto, di dalam suatu organisasi informal ataupun formal, penerimaan dan pengirim pesan yang dilakukan disebut dengan komunikasi organisasi. Komunikasi yang berhubungan dengan organisasi itu sendiri dan telah mendapatkan persetujuan dari organisasi dinamakan dengan komunikasi formal. Pesan yang disampaikan dalam komunikasi formal seperti SOP pekerjaan, regulasi, aturan, jenis pekerjaan, dan lain-lain. Sementara komunikasi tidak berhubungan dengan organisasi, lebih ke hubungan sosial, dinamakan dengan komunikasi informal. Komunikator dalam komunikasi informal biasanya adalah anggota organisasi dan pesan yang disampaikan bersifat pribadi atau personal. (Romli, 2011: 4)

Proses di dalam suatu jaringan pada suatu lingkungan kerja yang dilakukan oleh sekelompok orang yang saling terhubung dan tolong menolong dalam situasi yang tidak konsisten. Perbedaan komunikasi organisasi dengan komunikasi kelompok adalah jenis interaksinya. Pada komunikasi kelompok, interaksi dilakukan berorientasi pada berbagai macam hal. Sementara pada komunikasi organisasi, orientasi dari komunikasi adalah kepentingan organisasi. Dengan

demikian, komunikasi organisasi menjadi ruh kehidupan dalam suatu organisasi yang disampaikan melalui kata-kata untuk mewujudkan tujuan dari organisasi (Romli, 2011: 5)..

Organisasi dan ilmu komunikasi memiliki hubungan yang dapat dilihat pada komunikatornya yang melibatkan diri agar terwujudnya tujuan dari organisasi. Dari sudut pandang ilmu komunikasi akan dicari tahu mengenai media, komunikator, faktor, proses, jenis dan lain sebagainya. Hasil pencarian tersebut akan menjadi suatu rancangan komunikasi dalam berorganisasi. Rancangan ini dapat dibagi berdasarkan sifat, ruang lingkup, dan bentuk organisasi tempat terlaksananya komunikasi tersebut.

1.2 Fungsi Komunikasi Organisasi

Dalam Sendjaja (2014: 21) , komunikasi organisasi memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

1) Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif merupakan fungsi dari komunikasi organisasi yang memiliki hubungan dengan regulasi atau aturan. Komunikasi organisasi disebut memiliki fungsi regulatif apabila pesan yang disampaikan mengenai aturan dalam melakukan pekerjaan yang harus ditaati oleh anggota organisasi. Biasanya yang menjalankan fungsi ini adalah pihak-pihak yang memiliki kewenangan dalam menerapkan aturan seperti atasan atau pihak manajemen dalam suatu organisasi atau perusahaan (Sendjaja, 2014: 22).

2) Fungsi Integratif

Melalui komunikasi organisasi, setiap anggota organisasi dapat menyatu antara satu sama lainnya. Komunikasi organisasi menyediakan wadah untuk menjalankan fungsi integratif. Pada komunikasi informal, fungsi tersebut dapat dijalankan melalui wadah acara olahraga, *gathering* antara pegawai, karyawisata bersama, pesta organisasi, grup chat kantor, ataupun percakapan personal antara anggota selama jam istirahat. Sementara pada komunikasi formal dapat dijalankan melalui laporan bulanan, rapat kegiatan, papan pengumuman, buletin kantor, website organisasi ataupun berita yang diterbitkan oleh organisasi (Sendjaja, 2014: 22).

3) Fungsi Persuasif

Saat ini komunikasi antara bawahan dan atasan yang bersifat memerintah dianggap tidak terlalu berhasil, sehingga diperlukan cara alternatif lain agar tercapainya tujuan dari suatu organisasi. Cara tersebut adalah dengan melakukan persuasi kepada bawahan. Melalui komunikasi organisasi, atasan dapat mempersuasi anggotanya sehingga mereka akan berkerja dengan senang hati tanpa paksaan. Pekerjaan yang dilakukan dengan senang hati akan lebih baik hasilnya daripada bekerja di bawah paksaan dan tekanan atasan (Sendjaja, 2014: 23).

4) Fungsi Informatif

Di dalam suatu organisasi terdapat pertukaran berbagai informasi antara anggota baik yang berhubungan dengan pekerjaan ataupun masalah lainnya.

Informasi yang berhubungan dengan pekerjaan diharapkan oleh para anggota untuk dapat diakses semudah mungkin, jelas dan tepat waktu. Dengan demikian, diharapkan pekerjaan yang dilakukan menjadi valid dan cepat diselesaikan. (Sendjaja, 2014: 21).

Adapun fungsi tambahan komunikasi organisasi adalah sebagai berikut (Liliwari, 2004: 63):

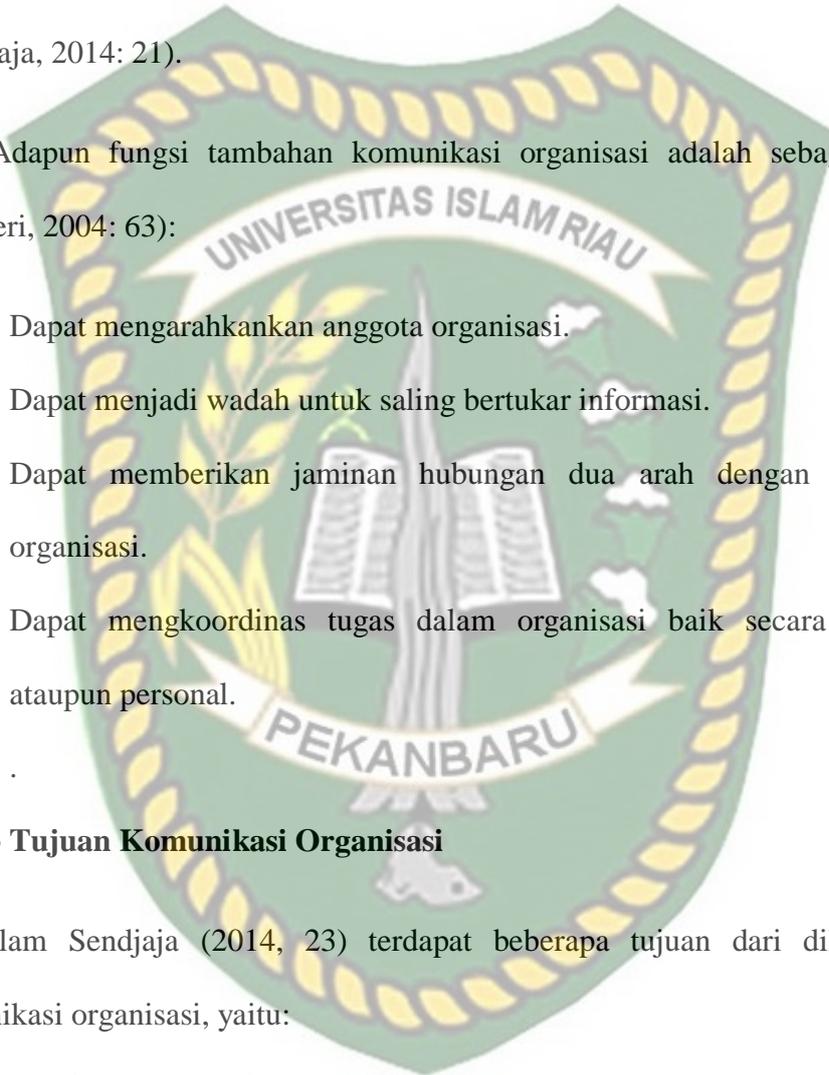
- 1) Dapat mengarahkan anggota organisasi.
- 2) Dapat menjadi wadah untuk saling bertukar informasi.
- 3) Dapat memberikan jaminan hubungan dua arah dengan pihak luar organisasi.
- 4) Dapat mengkoordinas tugas dalam organisasi baik secara kelompok ataupun personal.

1.3 Tujuan Komunikasi Organisasi

Dalam Sendjaja (2014, 23) terdapat beberapa tujuan dari dilakukannya komunikasi organisasi, yaitu:

- 1) Untuk menyampaikan emosi dan perasaan

Manusia adalah makhluk yang senang menyampaikan emosi kepada manusia lainnya. Begitu juga di lingkungan kerja dalam suatu organisasi. Anggota organisasi juga memiliki keinginan untuk menyampaikan emosinya kepada orang lain dan didengar oleh anggota lainnya. Melalui komunikasi dalam organisasi, emosi ini dapat disalurkan.



2) Sebagai alat untuk koordinasi

Tugas atau pekerjaan yang telah dibagi berdasarkan jenis dan divisi organisasi untuk menjalankan misi dan visi dapat dikoordinasi melalui komunikasi. Komunikasi menjadi perantara untuk menyatukan semua anggota organisasi. Jika komunikasi tidak ada, maka masing-masing divisi atau anggota organisasi hanya melaksanakan tugasnya tanpa adanya interaksi, layaknya robot. Dengan adanya komunikasi, keharmonisan dalam organisasi dapat terjadi dan tidak menonjolkan sikap egois dan mementingkan individu masing-masing. Kerja sama dapat terbentuk melalui komunikasi organisasi yang baik.

3) Berbagi informasi

Informasi merupakan aspek penting dalam suatu organisasi agar anggota organisasi dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan visi dan misi serta SOP yang telah ditentukan. Melalui komunikasi, informasi dapat diakses dengan mudah. Komunikasi dalam organisasi merupakan wadah untuk saling bertukar informasi.

1.4 Media Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dapat dilakukan dengan perantara beberapa media, di antaranya adalah sebagai berikut Sendjaja (2014, 26):

1) Media Kelompok

Komunikasi yang dilakukan dalam organisasi yang terdiri dari lebih dari 15 anggota, dapat menggunakan media kelompok. Contoh kegiatan organisasi menggunakan media kelompok adalah seminar, rapat, ceramah, upacara, acara olahraga, *gathering*, dan lain sebagainya. Pesan yang

disampaikan melalui media kelompok juga tergantung jenis kegiatannya. Misalnya, pesan dalam rapat berisikan informasi mengenai pekerjaan dan hal penting bagi organisasi.

2) Media Antar Pribadi

Dalam organisasi juga terjadi komunikasi antar pribadi dengan menggunakan beberapa media, diantaranya adalah telpon, media sosial, aplikasi chat kantor/perusahaan.

1.5 Jenis Komunikasi Organisasi

Dalam Sendjaja (2014, 17), berdasarkan sasarannya, komunikasi organisasi dapat dibedakan menjadi 2, yaitu,

- 1) komunikasi internal yaitu komunikasi yang dilakukan antara sesama anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang akan dicapai.
- 2) komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan antara anggota organisasi dengan pihak luar. Tujuan dilakukan komunikasi eksternal diantaranya adalah untuk membentuk citra, mendapatkan dukungan, mendapatkan donatur, memberikan pelayanan dan lain sebagainya.

2. Komunikasi antar Pegawai

Salah satu hal penting dalam mencapai tujuan suatu organisasi adalah komunikasi antar pegawai. Melalui komunikasi yang baik akan terjalin kerjasama

antar pegawai sehingga dapat mewujudkan tujuan dari organisasi yang telah ditentukan. Komunikasi yang terjadi antar pegawai dapat dilakukan dengan menggunakan komunikasi interpersonal. Menurut Sendjaja komunikasi interpersonal terjadi ketika adanya hubungan timbal balik diantara beberapa orang yang saling bertukar makna. Sementara menurut Glueck, komunikasi interpersonal dilakukan dalam suatu kelompok kecil dengan minimal anggota 2 orang yang saling bertukar informasi dan bertukar pandangan (Sendjaja, 2014:19). Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan pertukaran opini dengan makna tertentu yang dilakukan secara timbal balik oleh sekelompok orang dalam komunitas kecil.

Secara umum, komunikasi interpersonal ini dilakukan oleh 2 orang yang di mana satu bertindak sebagai komunikan, sementara yang lainnya sebagai komunikator. Efektivitas dari komunikasi untuk mempengaruhi komunikan sangat tinggi, karena dilakukan langsung dengan cara mengajak komunikan untuk berdialog. Umumnya komunikasi interpersonal dilakukan dengan langsung bertemu dan bertatap muka dengan komunikan tanpa media perantara. Namun di era teknologi saat ini, komunikasi interpersonal dapat dilakukan melalui media sosial dengan fitur chat pribadi. Komunikasi interpersonal juga lebih bersifat persuasif yaitu mengajak komunikan tanpa memaksa. Dengan metode yang lembut dan lebih mudah diterima oleh komunikan, komunikasi interpersonal dianggap lebih berhasil dari jenis komunikasi lainnya dalam menyampaikan pesan dan mengubah pandangan komunikan. Tanggapan dari komunikasi ketika menerima pesan juga dapat diamati langsung. Ketika komunikan memberikan

tanggapan yang baik, maka komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh komunikator dianggap berhasil. Namun jika tanggapan yang diberikan buruk atau kurang baik, maka komunikator dapat mencari cara lain untuk merubah pandangan komunikan (Effendy, 2012: 23).

Komunikasi interpersonal memiliki beberapa karakteristik, diantaranya adalah sebagai berikut (Effendy, 2012: 34):

- 1) Dilakukan secara langsung dan otomatis.
- 2) Dilakukan oleh 2 orang atau lebih dalam keadaan yang nyaman, santai dan lain-lainnya.
- 3) Bisa terjadi diantara orang-orang yang tidak saling kenal secara kebetulan.
- 4) Pada awalnya tidak memiliki maksud pesan tertentu.
- 5) Terjadi secara timbal balik.
- 6) Jika hasilnya belum baik, komunikasi interpersonal yang dilakukan bukan berarti tidak berhasil.
- 7) Dalam komunikasi digunakan percakapan dengan penuh arti dan makna.
- 8) Efek dari komunikasi interpersonal dapat terjadi karena tidak direncanakan ataupun memang direncanakan terlebih dahulu.

Pesan yang disampaikan dalam komunikasi interpersonal dapat berupa non verbal ataupun verbal. Ketika pesan yang disampaikan melalui perilaku, kontak mata, arahan tangan, sentuhan dan lain sebagainya, maka komunikasi yang terjadi

merupakan komunikasi interpersonal nonverbal. Sementara pesan yang diungkapkan melalui ucapan atau kata-kata baik secara langsung ataupun tidak melalui tulisan atau lisan, maka dapat disebut komunikasi interpersonal dengan cara verbal. Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi interpersonal sudah menjadi suatu keharusan, baik yang dilakukan dengan sengaja ataupun tidak. Banyak faktor yang mendukung terjadinya interaksi berupa komunikasi interpersonal, seperti rasa ingin berinteraksi, ingin didengar, ingin merubah pandangan orang lain, ingin berbagi pandangan, ingin diakui dan lain sebagainya. Apapun faktor pendorongnya, manusia tidak bisa menghindari komunikasi jenis ini. Perbedaan yang ada dalam diri manusia, tidak menjadi halangan untuk berkomunikasi. Bahkan untuk saat ini, melalui komunikasi interpersonal perbedaan menjadi warna tersendiri yang menghiasi kehidupan manusia.

Para pegawai saling membutuhkan dan memiliki keinginan untuk berinteraksi sebagai makhluk sosial. Interaksi yang dilakukan merupakan keharusan dalam proses pemenuhan apa yang diinginkan agar dapat mencapai tujuan organisasi. Lewat komunikasi interpersonal, kebutuhan dan pekerjaan pegawai dapat dipenuhi. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu wadah untuk menyampaikan keinginan dan memenuhi hal-hal yang dibutuhkan. Selain itu, proses komunikasi interpersonal harus dilakukan dua arah, di mana ketika komunikator menyampaikan pesan, maka komunikan harus memberikan tanggapan. Jika tidak ada tanggapan dari komunikan, maka artinya komunikasi interpersonal tidak terjadi. Selain menggunakan komunikasi interpersonal,

komunikasi antar pegawai dilakukan dengan menggunakan komunikasi internal yang merupakan bagian dari komunikasi organisasi.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan telah didefinisikan oleh beberapa ahli. Menurut Soetopo pelayanan merupakan upaya yang dilakukan dalam memenuhi atau mengurus kebutuhan orang lain (Napitululu, 2007: 3). Dalam proses pemenuhan ini diharapkan bahwa yang dilayani menjadi puas. Pelayanan juga merupakan suatu proses yang timbul dari hubungan antara pihak yang melayani dan yang dilayani serta bersifat tidak kelihatan oleh mata. Dalam proses pemenuhan ini diharapkan bahwa yang dilayani menjadi puas. Pelayanan juga merupakan suatu proses yang timbul dari hubungan antara pihak yang melayani dan yang dilayani serta bersifat tidak kelihatan oleh mata. Pelayanan sendiri merupakan produk jasa.

Setiap pelayanan memiliki ciri-ciri tertentu (Napitululu, 2007: 5), yaitu

- a. tidak memiliki wujud, artinya pelayanan tidak bisa dirasakan oleh lima panca indera sebelum yang dilayani merasakan sendiri pelayanan tersebut. Jadi sebelum pelayanan dirasakan, kualitas dari pelayanan ini tidak bisa dinilai baik atau buruknya, serta tidak bisa diketahui dengan pasti.
- b. tidak bisa dipisahkan, artinya pelayanan yang diberikan tersebut dihasilkan bersama-sama dengan dirasakan oleh pihak yang dilayani. Pihak yang dilayanan ini ikut mempengaruhi pelayanan yang dihasilkan. Kehadiran pihak yang dilayani, pihak yang melayani akan berusaha untuk bersikap baik dan hati-hati.

- c. tidak tahan lama dan hilang dengan cepat, hal ini karena pelayanan bukan barang tetapi jasa, sehingga tidak bisa disimpan. Situasi yang sedang berlangsung sangat mempengaruhi lama dari suatu proses pelayanan.
- d. bervariasi dan tidak tetap, pelayanan ini terdiri dari berbagai jenis dan ikut berubah dikarenakan berbagai faktor. Faktor utama yang mempengaruhi layanan adalah subjek yang melakukan pelayanan, waktu dan tempat pelayanan.

Suatu bentuk kegiatan yang digunakan untuk memberikan kepuasan kepada orang lain atau pelanggan yang dilakukan secara langsung ataupun melalui bantuan teknologi, dinamakan dengan pelayanan. Sementara publik merupakan sekumpulan orang banyak yang memiliki pemikiran yang serupa mengenai sesuatu yang umum. Misalnya mengenai kualitas pelayanan di manapun, publik berpandangan bahwa pelayanan harus dilakukan secepat dan sebaik mungkin. Kata publik sendiri merupakan kata serapan dari bahasa Inggris warga dan umum. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa publik merupakan kumpulan orang dengan pandangan, keinginan, rasa dan perilaku yang sama dalam kerangka aturan dan norma yang mereka anut (Sinambela , 2006: 8).

Dari makna pelayanan dan publik, maka makna dari pelayanan publik diartikan sebagai bentuk kegiatan untuk memberikan kepuasan kepada khalayak ramai. Pelayanan publik dapat berupa jasa ataupun barang yang dilakukan oleh pihak yang berkaitan. Tujuan dari pelayanan publik adalah agar kebutuhan khalayak dapat terpenuhi dan dapat memenuhi kepuasan khalayak. Pihak yang melakukan pelayanan publik bisa swasta ataupun pemerintah. Sekolah,

universitas, bank dan rumah sakit swasta merupakan contoh pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak swasta. Sementara contoh pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seperti pembuatan KK, SIM, KTP dan dokumen lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik juga merupakan bagian dari citra suatu instansi yang terkait. Jika pelayanan yang diberikan baik, maka citra instansi tersebut akan baik di mata khalayak, begitu juga sebaliknya. Oleh sebab itu memberikan pelayanan yang baik harus diwujudkan dalam instansi manapun yang berhubungan dengan kepentingan orang banyak. Instansi harus memberikan pelayanan yang maksimal dan sebaik mungkin agar kepuasan khalayak tercapai.

Berdasarkan jenisnya, pelayanan publik dapat dibedakan menjadi

a. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum. Jasa tersebut bisa berupa jasa untuk melayani kesehatan, mencerdaskan, kirim barang atau surat, penyimpanan uang dan lain sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan proses kegiatan untuk memenuhi kebutuhan khalayak berupa barang, seperti jaringan internet, air, listrik, wifi, telpon dan lain-lain.

- c. Pelayanan administratif merupakan proses kegiatan untuk memenuhi kebutuhan yang berupa dokumen penting bagi masyarakat seperti surat tanah, kartu keluarga, akte kelahiran, pasport, dan lain sebagainya. Pelayanan yang bersifat administratif biasanya dilakukan oleh lembaga negara seperti kantor kelurahan, kantor kecamatan, dinas kependudukan, pengadilan agama, notaris, dan lain-lain.

4. Komunikasi dalam Pelayanan Publik

Untuk memenuhi semua kebutuhan dan keinginan khalayak ramai, maka pelayanan publik menjadi hal yang prioritas bagi lembaga pemerintah ataupun swasta. Bagi pihak swasta, pelayanan publik dapat dijadikan sebagai salah satu bisnis yang menguntungkan. Sementara bagi pemerintah, pelayanan publik adalah bentuk keseriusan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pihak-pihak yang melakukan pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik merupakan bentuk interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan dengan masyarakat. Interaksi yang berlangsung merupakan suatu kegiatan untuk menjalankan kewajiban bagi pihak yang melayani. Proses interaksi dalam pelayanan publik sangatlah penting, karena langsung memberikan citra kepada lembaga pelayanan. Dalam proses tersebut akan dibutuhkan komunikasi yang baik antara pelayan publik dan masyarakat. Komunikasi dalam pelayanan publik menjadi pen jembatan pelayan publik untuk dapat berinteraksi dengan masyarakat.

Peran penting komunikasi dalam pelayanan publik menjadi kunci kesuksesan lembaga pelayanan. Petugas pelayan publik yang baik harus paham bagaimana menggunakan komunikasi dalam berinteraksi dengan masyarakat. Pihak yang melakukan publik harus benar-benar tahu prinsip komunikasi dalam melakukan pelayanan publik, sebagai berikut (Saleh, 2010: 79):

- 1) komunikasi digunakan dalam erup pelayanan publik.
- 2) Melalui komunikasi, terjadi interaksi dengan masyarakat
- 3) Komunikasi bersifat persuasif untuk meyakinkan, mengajak, memberikan pandangan, mempengaruhi.
- 4) Interaksi yang dilakukan dengan menggunakan komunikasi dalam pelayaan publik menjadi bermakna.
- 5) Kedekatan hubungan antara kebutuhan khalayak dengan lembaga atau petugas pelayanan publik menjadi faktor penentu efektifitas dalam berkomunikasi. .

Selain prinsip, ada beberapa unsur yang menjadi fokus dalam pelayanan publik, yaitu (Saleh, 2010: 81)

- 1) Ekspresi verbal

Ekspresi verbal merupakan wujud yang terlihat dari komunikasi pelayanan publik. Gabungan antara bentuk fisik dan pola pikir menghasilkan ekspresi yang diungkapkan secara lisan. Ekspresi yang dimunculkan harus dapat memberikan kesan yang baik dari khalayak atau pelanggan. Oleh sebab itu, setiap yang memberikan pelayanan publik harus mampu berrekspresi dengan baik sehingga dapat memberikan citra yang baik bagi suatu

lembaga pelayanan. Ekspresi verbal dalam komunikasi pelayanan publik tidak hanya dilakukan secara langsung. Secara tidak langsung, ekspresi ini dapat diungkapkan lewat media sosial, atau telpon. Penggunaan ekspresi verbal yang tepat sangat penting ketika pertama kali berinteraksi dengan khalayak dalam pelayanan publik.,

2) Penampilan pikiran

Penampilan fisik yang dimaksud di sini adalah pemikiran petugas pelayanan berupa pandangan ketika melakukan pelayanan publik. Pola pikir yang diyakini menjadi dasar dari penampilan fisik ketika memberikan pelayanan, Penampilan fisik dengan pola pikir yang negatif akan menghasilkan pelayanan yang kurang baik dan kesan yang buruk bagi khalayak. Oleh sebab itu, setiap orang yang memberikan pelayanan harus memiliki pola pikir yang positif dan meyakinkan dirinya bahwa memberikan pelayanan publik itu harus sepenuh hati tidak hanya sekedar profesi dan bekerja dengan baik hanya karena ada yang ditakuti bukan dari pemikiran sendiri.

3) Penampilah fisik

Penampilan fisik dalam kounikasi pelayanan publik dapat diliha dari perilaku yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan. Perilaku tersebut dianggap baik ketika dapat menyenangkan dan memuaskan khalayakan. Dalam pelayanan publik, sikap yang ramah, cepat tanggap, sopan bertanggung jawab dan peduli merupakan penampiln fisik yang dinginkan oleh khalayak.

5. Kelurahan Kampung Besar

Kelurahan merupakan salah satu unsur dalam struktur pembagian wilayah negara secara administratif. Berada di bawah langsung kecamatan, kelurahan yang dipimpin oleh seorang lurah harus bekerja sesuai dengan arahan dari kecamatan dan memberikan laporan pertanggung jawaban ke kantor kecamatan. Lurah merupakan perangkat desa yang dipilih oleh masyarakat dan dinobatkan oleh walikota atau bupati. Menyelenggarakan pemerintah desa merupakan tugas utama dari seorang lurah. Selain itu seorang lurah juga bertanggung jawab atas pembangunan wilayahnya serta kesejahteraan dan keadaan masyarakatnya.

Lurah juga bekerja sesuai dengan standar kerja lurah yang telah diatur oleh undang-undang. Selain itu lurah juga mengikuti arahan dari walikota atau bupati setempat. Untuk menjalankan tugas di kantor kelurahan, lurah tidak bisa melakukannya sendiri. Dengan bantuan perangkat desa, wujud kegiatan pelayanan publik di kantor kelurahan dapat diwujudkan. Perangkat desa, khususnya sekretaris dan lurah harus seorang PNS. Struktur organisasi lurah juga masih sederhana dibandingkan lembaga di atasnya seperti kantor kecamatan. Pembagian divisi di kelurahannya pun terbatas, hanya untuk 4 divisi,

B. Definisi Operasional

1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan penyampaian pesan yang dilakukan antar anggota organisasi dan berorientasi pada kepentingan organisasi tersebut. Komunikasi organisasi juga digunakan oleh pegawai-pegawai pemerintahan, seperti di kantor kelurahan. Bentuk komunikasi organisasi yang dilakukan di kelurahan dapat berupa komunikasi horizontal, yaitu antara pegawai dengan pegawai setara, maupun berbentuk vertikal yaitu antara lurah dengan pegawai bawahannya.

2. Komunikasi Antar Pegawai

Komunikasi antar pegawai merupakan suatu proses dalam menyampaikan pesan antar pegawai dalam suatu instansi atau lembaga baik pemerintahan ataupun swasta. Bentuk komunikasi antar pegawai dapat dilakukan secara individual ataupun kelompok.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan layanan yang diberikan untuk masyarakat umum yang dapat berupa jasa, administratif ataupun jasa. Pelayanan publik dapat dilakukan oleh pihak swasta maupun pemerintah. Segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah sebenarnya merupakan pelayanan publik agar kebutuhan masyarakat dipenuhi. Salah satu contoh pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah pengurusan KTP dan dokumen resmi lain yang dibutuhkan oleh masyarakat.

4. Kelurahan Kampung Besar Kota

Kelurahan Kampung Besar Kota adalah wilayah kerja pemerintah yang berada di bawah Kecamatan Rengat dan Kabupaten Indragiri Hulu. Sama halnya dengan kelurahan pada umumnya, kelurahan Kampung Besar Kota juga melakukan pelayanan publik untuk membantu keperluan warga kelurahan tersebut dalam mengurus surat atau dokumen resmi.

C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Marvin Goni (Acta Diurna, Volume 5 No. 3, 2016)	Peran Komunikasi Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Mapanget Kota Manado	Metode Kualitatif	Peranan komunikasi organisasi antara atasan dan bawahannya mempengaruhi dari perilaku pegawai sehingga bersikap terbuka, profesional, disiplin, tepat waktu dan meningkatkan pelayanan administratif. Kepuasan pegawai sebagai hasil dari komunikasi organisasi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publiknya. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis pada objek penelitian, yaitu komunikasi organisasi dalam pelayanan publik serta sama-sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada subjek penelitian. Subjek penelitian ini adalah pegawai kecamatan Mapanget Manado, sementara subjek penelitian penulis adalah pegawai kantor lurah Kampung Besar Kota, Mandau-Bengkalis.
2	Ramli (Jurnal Ilmu Sosial dan	Gaya Komunikasi	Metode	Gaya komunikasi Lurah bersifat <i>the controlling style</i> sehingga kurang efektif dan

	Ilmu Politik, Volume 4 No. 1, 2015)	Pemimpin dan Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	Kualitatif	<p>membuat jurang pemisah dengan pegawai. Antara pegawai dan Lurah kurang harmonis. Sementara komunikasi antar pegawai kelurahan baik sehingga dapat memotivasi kerja.</p> <p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas komunikasi untuk meningkatkan pelayanan publik dan menggunakan metode penelitian yang sama, yaitu kualitatif. Sementara perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada objek penelitian. Objek penelitian ini terletak pada peran gaya komunikasi lurah terhadap motivasi pegawai lainnya, sementara objek penelitian penulis adalah komunikasi antar pegawai kelurahan.</p>
3	Fitriawan, Putra, & Nugroho, (Channel, Volume 5 No.1, 2017)	Analisis Komunikasi Birokrasi atas Kualitas Layanan Publik di Wilayah Administrasi Kabupaten Bandung	Metode Deskriptif Kualitatif	<p>Kualitas tugas dan pelayanan birokrasi Kecamatan Dayeuh Kolot dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas unsur-unsur komunikasi yaitu komunikator, proses dalam menyampaikan pesan, iklim komunikasi dan media. yang terdiri dari kualitas komunik. Komunikasi birokrasi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Semakin bagus komunikasi dalam birokrasi, semakin baik kualitas pelayanan.</p> <p>Persamaan dengan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas masalah komunikasi dalam pelayanan publik serta menggunakan metode penelitian yang sama. Sementara perbedaan penelitian ini dengan peneliti penulis adalah pada fokus dan lokasi penelitian. Penelitian ini berfokus pada komunikasi birokrasi, sementara penelitian penulis berfokus pada komunikasi antar pegawai yang berupa komunikasi organisasi dan interpersonal. Kemudian lokasi penelitian ini di Kecamatan Dayeuh Kolot, Bandung, sementara lokasi penelitian</p>

				penulis adalah di kelurahan Kampung Besar Kota, Mandau, Bengkalis.
4	Falimu (Jurnal Komunikator, Volume 9 No. 1, 2017)	Etika Komunikasi Pegawai terhadap Pelayanan Penerbitan Pajak Bumi dan Bangunan	Metode Deskriptif Eksplanatori (Kualitatif dan kuantitatif)	<p>Penelitian ini menyatakan bahwa etika komunikasi yang tinggi akan menghasilkan pelayanan yang tinggi. Dengan adanya etika dalam komunikasi maka akan tercipta hubungan interaksi yang baik.</p> <p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis sama-sama membahas komunikasi dalam pelayanan publik. Sementara perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada objek penelitian dan metode penelitian. Objek penelitian ini adalah etika komunikasi dari para pegawai pelayanan pajak, sementara objek penelitian peneliti adalah proses komunikasi antar pegawai pelayanan. Metode penelitian ini adalah metode gabungan antara kualitatif dan kuantitatif, sementara penulis hanya menggunakan metode kualitatif</p>

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pengamatan adalah opini, pandangan, sikap, perkataan dan motivasi dari subjek penelitian. Tujuan dari penggunaan pendekatan kualitatif adalah agar mendapatkan gambaran dari subjek penelitian. (Moleong, 2004: 7).

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi subjeknya adalah pegawai-pegawai kelurahan Kampung Besar Kota, baik dari jabatan tertinggi (lurah) sampai pegawai biasa sebanyak 12 orang serta masyarakat sebanyak 2 orang. Kriteria pemilihan subjek penelitian dari staf kelurahan adalah pegawai yang namanya tertera dalam struktur organisasi Kelurahan Kampung Besar Kota tahun 2021 .

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah komunikasi organisasi yang dilakukan antar pegawai kelurahan sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di kantor Kelurahan Kampung Besar Kota, Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

2. Waktu Penelitian

Tabel 3.1. Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2020												Tahun 2021												ke t																				
		Oktober-November								Desember				Januari				Februari				April					Mei				Juni				Juli											
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1	Persiapan dan Penyusunan UP	x	x	x	x	x	x	x	x																																					
2	Bimbingan dan Revisi UP									x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																											
3	Seminar UP																			x																										
4	Revisi UP																			x	x	x	x	x	x																					
5	Penelitian Lapangan																									x	x	x																		
6	Pengolahan Data dan Analisis Data																												x																	
7	Konsultasi Bimbingan Skripsi																													x	x	x														
8	Ujian Skripsi																																					x								
9	Revisi dan Pengesahan Skripsi																																					x	x							
10	Penggandaan serta Penyerahan Skripsi																																													

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif secara umum adalah manusia yang menjadi subjek penelitian berupa perkataan, dokumen pendukung, sikap serta opini. Data yang didapatkan dari tidak berupa angka, melainkan berupa gambaran yang bersifat naratif (Sutopo, 2002: 60). Secara umum sumber data penelitian ada dua, yaitu sekunder dan primer. Sumber data sekunder adalah data yang bersumber tidak langsung dari subjek, sementara sumber data primer adalah data yang bersumber langsung dari subjek penelitian. Pada penelitian ini sumber data primernya adalah pegawai kantor lurah Kampung Besar Kota Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Sementara data sekunder merupakan data yang didapat tidak langsung dari objek penelitian. Sumber data sekunder penelitian ini adalah berupa buku, dokumen keluarahn, jurnal-jurnal penelitian dan internet.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan data pada penelitian ini ada tiga, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi

1. Observasi

Penelitian yang dilakukan dengan mengaamti objek penelitian secara langsung dalam periode waktu tertentu disebut dengan observasi (Sutopo, 2002: 62). . Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi terhadap proses komunikasi organisasi antar pegawai kantor kelurahan Kampung Besar Kota dalam meningkatkan pelayanan publik.

2. Wawancara

Proses tanya jawab antara peneliti dan subjek penelitian disebut dengan wawancara. Persiapan yang dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan wawancara adalah menentukan subjek yang diwawancarai, membuat daftar pertanyaan, serta menghubungi subjek penelitian. Dalam proses ini, subjek penelitian disebut juga sebagai informan (Sutopo, 2002: 63).

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data berupa dokumen baik dari subjek penelitian atau dari sumber sekunder lainnya seperti website, jurnal dan lain sebagainya. Adapun data yang akan didokumentasikan pada penelitian ini adalah

- 1) Struktur organisasi kantor Kelurahan Kampung Besar Kota
- 2) Foto narasumber beserta kantor kelurahan Kampung Besar Kota
- 3) Kegiatan komunikasi pegawai kantor lurah.
- 4) Jenis-jenis komunikasi yang digunakan.
- 5) dan lain-lain.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Setelah data dikumpulkan, dilakukan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan tujuan agar data yang diperoleh dapat dipercaya. Pada penelitian ada dua teknik yang digunakan, yaitu triangulasi dan derajat kepercayaan. Teknik triangulasi dilakukan dengan cara membandingkan data penelitian dengan sumber eksternal. Tujuan dari teknik ini untuk mengetahui keabsahan data. Langkah

pertama dalam melakukan teknik ini adalah mengelompokkan data berdasarkan kategori tertentu, misalnya waktu, teknik dan sumber. Berdasarkan waktu, data yang lebih kredibel adalah data yang diambil pada waktu pagi atau siang hari dibandingkan ketika malam hari. Berdasarkan tekniknya, triangulasi dilakukan dengan mengumpulkan data dengan teknik wawancara dan observasi. Selanjutnya berdasarkan sumber, tingkat kepercayaan akan lebih tinggi jika data dikumpulkan dari sumber dengan jumlah yang banyak (Sugiyono, 2007: 294).

Teknik selanjutnya adalah teknik derajat kepercayaan yang digunakan untuk mendapatkan pembuktian kalau data penelitian bernilai benar. Dalam pelaksanaan teknik ini digunakan beberapa cara, yaitu dengan menggunakan pendapat ahli, penelitian dilakukan dalam jangka waktu panjang atau dengan meningkatkan ketelitian. Nama lain dari teknik derajat kepercayaan adalah teknik kredibilitas (Sugiyono, 2007: 293)..

G. Teknik Analisis Data

Dalam Sugiyono (2007: 298) disebutkan bahwa penggunaan teknik analisis data dilakukan untuk mencapai kesimpulan dengan menggambarkan data pada penelitian kualitatif. Penggambaran data dilakukan berdasarkan kategori tertentu dalam suatu kalimat. Pada penelitian ini dilakukan teknik analisis data kualitatif dengan proses sebagai berikut:

- 1) Pengurangan data

Pada tahapan ini dilakukan dengan cara memilah, mentransformasi, menyederhanakan data awal yang didapatkan langsung dari lapangan. Data

tersebut kemudian diuji kebenarannya dan layak atau tidaknya untuk dijadikan sebagai bahan penelitian.

2) Data disajikan

Data disajikan setelah diurutkan dan dikelompokkan terlebih dahulu. Data berupa angka, dapat disajikan dalam bentuk tabel atau diagram, jika dibutuhkan..

3) Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan diambil ketika data sudah dikategorikan dan diuji kebenarannya serta sesuai atau tidak dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian..



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

Kelurahan Kampung Besar Kota merupakan bagian dari wilayah Kabupaten Indragiri Hulu, Kecamatan Rengat, Provinsi Riau. Kelurahan ini terdiri dari 9 RW (Rukun Warga) dan 33 RT (Rukun Tetangga) dan dipimpin oleh seorang lurah yang bernama Drs. Munirdi. Luas wilayah kelurahan Kampung Besar Kota adalah 660 Ha yang dihuni oleh penduduk yang terdiri dari berbagai suku, diantaranya adalah suku Jawa, Minang, Batak, Melayu dan lain sebagainya. Kelurahan Kampung Besar Kota berbatasan dengan Sungai Batang Kuantan. Sungai ini dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mengairi daerah pertanian dan perkebunan industri.

Gambar 4.1
Peta Kelurahan Kampung Besar Kota, Rengat



Sumber: Google Maps

zzzzzJumlah penduduk di Kelurahan Kampung Besar kota lebih kurang sebanyak 7.911 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk Kelurahan Kampung Besar Kota, Rengat

Laki-laki	Perempuan	Jumlah
3.947	3.964	7.911
49,9%	50,1%	100,0%

Sumber: Kantor Kelurahan Kampung Besar Kota

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat dilihat bahwa jumlah penduduk perempuan dan laki-laki hampir sama banyak. Penduduk perempuan hanya lebih banyak 17 orang dari pada penduduk laki-laki.

Kemudian berdasarkan usianya, berikut data distribusi frekuensi penduduk berdasarkan usia:

Tabel 4.2
Penduduk Kelurahan Kampung Besar Kota berdasarkan Usia

Kelompok Usia	Jumlah	Persentase
Balita (0 – 5 tahun)	734	9%
Anak (5 – 11 tahun)	1143	14%
Remaja (11 – 19 tahun)	1578	20%
Dewasa (20 – 50 tahun)	4064	51%
Lansia (50 tahun ke atas)	392	5%
Total	7911	

Sumber: Kantor Kelurahan Kampung Besar Kota

Tabel 4.2 ,menunjukkan bahwa jumlah penduduk terbanyak kelurahan Kampung Besar Kota berada pada rentang usia dewasa, yaitu sebanyak 51 %. Lebih dari setengah penduduk Kampung Besar Kota berada pada usia 20 – 50 tahun. Sementara penduduk usia lansia menjadi jumlah penduduk terkecil Kampung

Kote Besar. dengan persentase sebesar 5 %. Penduduk dengan usia remaja cukup banyak di Kampung Besar Kota, yaitu sekita 20% dari total keseluruhan populasi.

Sebagai wilayah yang beradao di ibu kota kabupaten, keadaan kelurahan Kampung Besar Kota sudah cukup maju. Kemajuan ini ditandai dengan mata pencaharian penduduk yang tidak hanya fokus pada pertanian dan perkebunan seperti halnya masyarakat desa, tetapi juga merambah ke segala bidang, mulai dari pemerintahan sampai industri. Berikut rincian pekerjaan penduduk Kampung Besar Kota:

Tabel 4.3
Penduduk Kelurahan Kampung Besar Kota berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pedagang	698	16%
Petani	467	10%
Buruh	1023	23%
Wiraswasta	1345	30%
PNS (pegawai negeri sipil)	437	10%
Dan Lain-lain	486	11%
Total	4456	

Sumber: Kantor Kelurahan Kampung Besar Kota

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa paling banyak penduduk Kelurahan Kampung Besar Kota berprofesi sebagai wiraswasta, yaitu sebanyak 30%. Sementara hanya sebagian kecil penduduk yang berprofesi sebagai petani, lebih kurang hanya sekitar 10%. Adanya beberapa industri kelapa sawit, juga menjadi alasan cukup banyak penduduk yang berprofesi sebagai buruh perusahaan.

Kemajuan dari suatu daerah juga dapat ditinjau dari latar belakang pendidikan penduduknya. Semakin banyak penduduk dengan latar belakang

pendidikan tinggi akan meningkatkan nilai dari suatu daerah tersebut. Berikut frekuensi penduduk Kampung Besar Kota pada usia produktif berdasarkan latar belakang pendidikannya:

Tabel 4.4
Penduduk Kelurahan Kampung Besar Kota berdasarkan Pendidikan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Tidak Sekolah	346	8%
Tamat SD	543	12%
Tamat SMP	897	20%
Tamat SMA	1283	29%
D3	92	2%
S1	1.234	28%
S2 / S3	61	1%
Total	4456	

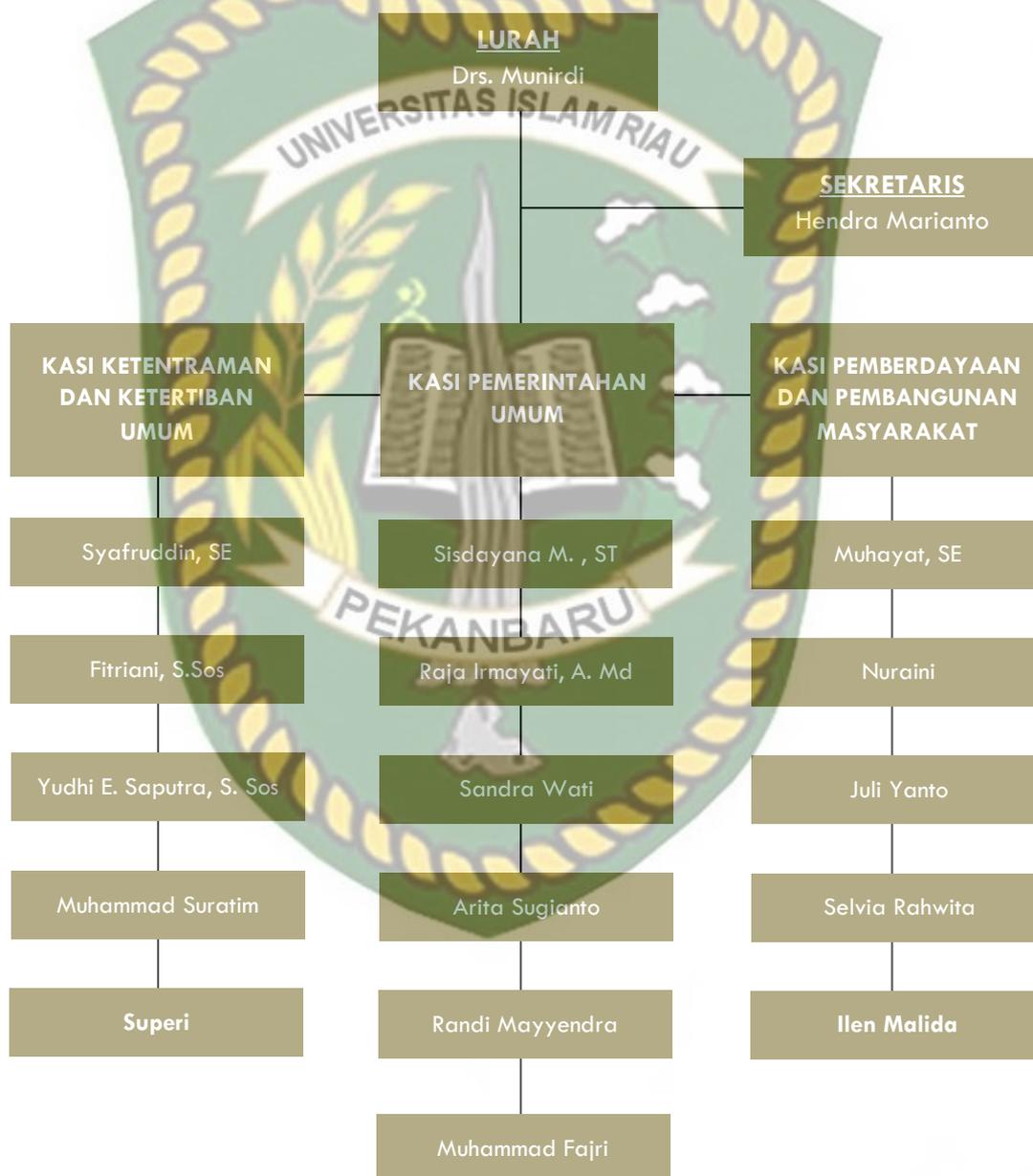
Sumber: Kantor Kelurahan Kampung Besar Kota

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk Kelurahan Kampung Besar Kota sudah menamatkan pendidikan sampai jenjang SMA. Lebih dari separuh penduduk telah menempuh pendidikan SMA atau lebih kurang 60% dari jumlah populasi. Dari 60% tersebut, setengahnya melanjutkan sampai tingkat D3, S1, S2 dan S3. Cukup banyak penduduk yang telah bergelar sarjana, yaitu sebesar 28%. Sementara untuk penduduk yang tidak tamat sekolah, hanya sekitar 8%. Jadi secara keseluruhan tingkat pendidikan penduduk Kelurahan Kampung Besar Kota sudah cukup baik.

Kelurahan kampung Besar Kota dipimpin oleh seorang lurah yang bernama Drs. Munirdi. Pola sistem pemerintahan yang digunakan pada kelurahan ini adalah pola minimal pemerintahan desa yang terdiri dari beberapa perangkat

desa. Adapun struktur organisasi dari Kelurahan Kampung Besar Kota, kecamatan Rengat, dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Kampung Besar Kota, Kecamatan Rengat Kabutapen Indragiri Hulu



Sumber : Kantor Lurah Kampung Besar Kota

B. Hasil Penelitian

1. Identitas Informan

Pada penelitian ini yang menjadi sumber informan adalah pegawai kantor kelurahan Kampung Besar Kota dan beberapa orang masyarakat, yaitu sebagai berikut:

1. Nama : Drs Munirdi
Umur : 49 tahun
Jabatan : Lurah Kampung Besar Kota
Pendidikan : S1
2. Nama : Hendra Marianto
Umur : 38 tahun
Jabatan : Sekretaris Kelurahan Kampung Besar Kota
Pendidikan : SMA
3. Nama : Syafruddin, SE
Umur : 40 tahun
Jabatan : Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum
Pendidikan : S1
4. Nama : Sisdayana M., ST
Umur : 42 tahun
Jabatan : Kasi Pemerintahan Umum
Pendidikan : S1
5. Nama : Muhayat, SE
Umur : 41 tahun
Jabatan : Kasi pemberdayaan dan pembangunan masyarakat
Pendidikan : S1
6. Nama : Raja Irmayati, A. Md
Umur : 35 tahun
Jabatan : Staf kelurahan bagian Pemerintahan Umum
Pendidikan : D3
7. Nama : Sandra Wati
Umur : 29 tahun

Jabatan : Staff kelurahan bagian Pemerintahan Umum
Pendidikan : SMA

8. Nama : Arita Sugianto
Umur : 35 Tahun
Jabatan : Staff kelurahan bagian pemerintahan umum
Pendidikan : SMA

9. Nama : Juli Yanto
Umur : 37 tahun
Jabatan : Staff kelurahan bagian pemberdayaan dan pembangunan masyarakat
Pendidikan : SMA

10. Nama : Nuraini
Umur : 27 tahun
Jabatan : Staff bagian pemberdayaan dan pembangunan masyarakat
Pendidikan : SMA

11. Nama : Fitriani
Umur : 35 tahun
Jabatan : Staff kelurahan bagian ketreentruman dan ketertiban umum
Pendidikan : S1

12. Nama : Superi
Umur : 29 tahun
Jabatan : Staff kelurahan bagian ketreentruman dan ketertiban umum
Pendidikan : SMA

13. Nama : Aisyah Ramadhani
Umur : 31 tahun
Status sosial : warga kelurahan Kampung Besar Kota
Pendidikan : S1

14. Nama : Sanjaya
Umur : 32 tahun

Status sosial : warga Kelurahan Kampung Besar Kota
 Pendidikan : SMA

2. Bentuk Pelayanan Publik di Kantor Lurah Kampung Besar Kota

Sebagai dasar hubungan antara pemerintah dan masyarakat, kualitas dari pelayanan publik harus diperhatikan. Salah satu pelayanan publik yang langsung terhubung dengan masyarakat dilakukan di kantor kelurahan, sehingga dapat dikatakan bahwa kantor kelurahan adalah ujung tombak dari setiap pelayanan publik. Kelurahan merupakan bagian terkecil dari pemerintahan yang berkoordinasi dengan kecamatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin baik dan maksimal pelayanan di kantor kelurahan, maka semakin baik penilaian dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Memberikan pelayanan publik yang terbaik merupakan kewajiban dari pemerintah, termasuk aparatur kantor kelurahan Kampung Besar Kota.

Kantor kelurahan Kampung Besar Kota juga memberikan berbagai pelayanan publik sebagaimana kantor kelurahan lainnya. Adapun pelayanan yang diberikan kantor Kelurahan Kampung Besar Kota kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

1) Pembuatan KTP

KTP merupakan alat untuk menandai identitas sebagai warga Indonesia resmi dan diberikan setelah berumur 17 tahun. Saat ini KTP yang digunakan sudah terhubung dengan sistem komputer pemerintah dan disebut dengan KTP elektronik atau e-KTP. Jika dulu KTP ada jangka waktu berlakunya, yaitu 5

tahun, namun sekarang KTP berlaku seumur hidup dan hanya 1 kali saja perlu dibuat.

Pembuatan KTP dapat dilakukan di kantor kelurahan, termasuk kantor kelurahan Kampung Besar Kota. Adapun beberapa syarat untuk bisa membuat KTP diantaranya adalah adanya surat pengantar dari RW dan RT tempat domisili, sudah berumur 17 tahun, jika bukan warga asli melampirkan surat keterangan pindah dari domisili awal, jika pindah dari luar negeri juga melampirkan surat keterangan pindah dari instansi berwenang. Setelah melengkapi persyaratan, masyarakat dapat mendatangi kantor kelurahan Kampung Besar Kota.

Prosedur pembuatan KTP di kantor Kelurahan Kampung Besar terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut:

- (i) Pemohon yang telah menyiapkan persyaratan yang telah disebutkan di atas
- (ii) Mengantri dan menunggu pegawai kelurahan memanggil.
- (iii) Pegawai kelurahan akan menginput data yang ada di KTP lama dan surat permohonan pemohon ke system layanan online KTP elektronik. Kemudian petugas juga akan menginput foto pemohon. Untuk pemohon yang baru pertama kali membuat KTP, diharuskan mengisi blanko yang telah disediakan.
- (iv) Pemohon akan diminta untuk membubuhkan tanda tangan di alat yang sudah disediakan. Diharapkan tanda tangan yang diberikan sama setiap

saat, agar mempermudah pengurusan dokumen lainnya di kemudian hari.

- (v) Kemudian petugas akan meminta pemohon untuk melakukan scan retina dan sidik jari.
- (vi) Setelah selesai, pegawai kelurahan akan memberikan stempel di surat permohonan sebagai tanda sudah selesai mengajukan pembuatan e-KTP.
- (vii) Pemohon tinggal menunggu sekitar dua minggu, e-KTP sudah dapat dicetak di kelurahan Kampung Besar Kota.

2) Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

Kartu Keluarga atau KK juga merupakan identitas sebagai warga negara resmi Indonesia yang berisi data anggota sebuah keluarga. Informasi yang ada di dalam KK diantaranya adalah susunan anggota keluarga, nama, pendidikan, hubungan, posisi dalam keluarga, tempat tanggal lahir serta pekerjaan setiap anggota keluarga. Kegunaan dari KK adalah sebagai dokumen pelengkap untuk mengurus surat resmi lainnya.

Persyaratan dalam membuat KK tergantung dari alasan si pemohon. Berdasarkan alasan pemohon, pembuatan KK dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

- (i) bagi pasangan yang baru menikah

Pasangan yang sudah menikah dapat membuat KK sesegera mungkin setelah pernikahan dilangsungkan. Adapun persyaratannya adalah membawa surat pengantar dari RT domisili dan telah ditanda tangani

oleh RW, membawa surat tersebut ke kantor kelurahan Kampung Besar Kota dan mengisi blanko pembuatan KK yang diberikan oleh pegawai kelurahan.

(ii) kartu keluarga yang hilang atau rusak

Jika kartu keluarga telah hilang, maka pemohon dapat meminta surat keterangan hilang dari kepolisian serta membawanya ke kantor kelurahan bersama surat pengantar dari RT/RW tempat domisili. Jika hanya rusak, pemohon hanya perlu membawa surat pengantar RT//RW besaerta KK yang telah rusak tersebut.

(iii) untuk mengurangi anggota keluarga karena pindah atau kematian

Untuk mengurangi anggota keluarga karena pindah, cukup dengan membawa persyaratan tambahan, yaitu surat keterangan pindah. Begitu juga untuk mengurangi anggota keluarga karena kematian, pemohon harus membawa surat keterangan kematian.

(iv) untuk menambah anggota baru karena menumpang

Jika yang menumpang dari dalam negeri, persyaratannya adalah kartu keluarga lama, surat pengantar dari RT/RW serta surat keterangan pindah datang. Untuk yang menumpang dari luar negeri, pemohon harus melampirkan surat keterangan dari luar negeri serta paspor, surat catatan kepolisian, dan visa.

(v) untuk menambah anggota baru karena kelahiran

Pemohon harus menambahkan dokumen keterangan kelahiran yang menjadi anggota baru dan membawanya ke kantor kelurahan bersama dengan KK lama dan surat pengantar dari RT/RW.

Setelah melengkapi persyaratan yang sesuai dengan alasan pembuatan KK, pemohon dapat membawanya ke kantor kelurahan Kampung Besar Kota. Petugas kelurahan akan memberikan blanko permohonan pembuatan KK kepada pemohon untuk di isi. Setelah diisi, petugas akan memeriksa kembali kelengkapan data serta dokumen persyaratan dan kemudian akan diberikan kepada lurah untuk ditanda tangani. Surat permohonan yang telah ditandatangani akan diteruskan ke kantor kecamatan.

3) Pembuatan Surat Izin untuk Usaha (SITU)

Bagi masyarakat yang ingin mendirikan usaha atau yang sudah punya usaha dapat membuat surat izin untuk usaha (SITU) di kantor kelurahan. Adapun persyaratan yang diperlukan untuk membuat SITU, yaitu Masyarakat juga dapat mengurus surat izin usaha di kantor Kelurahan Kampung Besar Kota. Persyaratan untuk membuat izin usahan sama dengan pembuatan dokumen resmi lainnya, yaitu foto copy KK, KTP, surat pengantar dari RT, serta pas foto.

4) Pembuatan surat pengantar untuk nikah

Kantor Lurah Kampung Besar Kota juga melayani surat untuk pengantar nikah. Dokumen persyaratan yang diperlukan antara lain, pas photo, foto copy KTP dan KK.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparaturnya seharusnya memfokuskan pelayanan kepada beberapa hal sebagai berikut:

a. Kejelasan waktu

Berdasarkan kejelasan waktunya, pelayanan publik di kantor Kelurahan Kampung Besar Kota belum cukup baik. Meskipun jam layanan sudah ditetapkan, tetapi beberapa masyarakat yang menjadi narasumber masih merasa jam layanan tidak efektif, dikarenakan beberapa alasan. Menurut Aisyah, waktu pelayanan tidak jelas, karena terkadang pegawai kantor tidak ada di tempat dan tidak ada yang menggantikannya.

“Pengalaman saya datang ke sini, kan waktunya sudah sesuai jam kerja, tapi ketika saya sampai pukul 11.00 siang, pegawai bagian ngurus KK tidak ada di tempat. Padahal masih jam kerja kan, harusnya ada di tempat. Saya tanya, yang lain suruh balik jam 2 siang.”

Selain itu, menurut Sanjaya, waktu pelayanan tidak jelas karena lamanya proses pelayanan pembuatan dokumen yang diperlukan, seperti KTP.

“Kalau saya datang pagi, jadi pegawai ada di tempat. ngurus-ngurus surat syaratnya cepat, tapi yang tidak jelas itu kapan siapnya. Setiap saya datang tanya sama pegawai, katanya belum, suruh balik lagi beberapa hari lagi.”

b. Prosedur pelayanan

Dari segi prosedur pelayanan, kantor Kelurahan sudah memiliki prosedur pelayanan yang jelas dan dimengerti oleh masyarakat. Prosedur pelayanan ditulis dengan jelas di papan pengumuman kantor pelayanan, seperti yang disampaikan oleh Aisyah,

“prosedurnya jelas, syarat-syaratnya juga sudah dipajang di papan pengumuman. Warga yang bertanya, langsung diarahkan ke papan

pengumuman. Kalau sudah lengkap syarat-syaratnya, tinggal ngurus sama pegawai yang bertugas.”

c. fasilitas pelayanan

Fasilitas pelayanan harus dapat mewujudkan pelayanan yang memiliki kualitas yang tinggi. Wujud dari fasilitas pelayanan di kantor kelurahan sepele pendingin udara atau kipas angin, ruangan yang layak sehingga sedemikian rupa sehingga masyarakat merasa nyaman ketika menerima pelayanan. Berdasarkan hasil observasi peneliti, kantor kelurahan Kampung Besar Kota sudah cukup baik. Adanya sarana seperti kursi tunggu, kursi untuk pelayanan, meja pelayanan, ruangan juga bersih dan cukup nyaman. Ditinjau dari fasilitasnya, kantor Kelurahan Kampung Besar Kota sudah cukup baik. Masyarakat Kampung Besar Kota juga merasakan bahwa fasilitas kantor kelurahan sudah cukup baik baik, merupakan bagian dari kualitas pelayanan, seperti yang disampaikan oleh Sanjaya sebagai berikut:

“Kalau dilihat dari kantornya sih sudah bagus, lumayanlah. Setidaknya selama mengurus surat-surat merasa cukup nyaman, meskipun harus menunggu lama kan. Karena ruangnya lumayan, tidak terlalu mempermasalahkan waktu tunggu, lebih lama sejam atau dua jam. Tapi kalau lebih, ya tetap aja tidak baik, meskipun gedungnya mewah sekalipun.”

Meskipun fasilitas bukan penilaian utama terhadap pelayanan, setidaknya dengan adanya fasilitas yang baik, masyarakat akan menganggap pelayanan yang diberikan cukup baik. Jadi fasilitas yang baik, bisa menjadi nilai tambah dalam memberikan pelayanan.

d. Ketanggapan

Ketanggapan ketika pelayanan sudah cukup baik, dengan cepatnya pengurusan syarat-syarat administratif. Hanya saja Kantor Kelurahan Kampung Besar Kota belum mampu memberikan layanan yang cepat tanggap dalam hal penyelesaian dokumen-dokumen administratif, sehingga masyarakat harus menunggu beberapa waktu dan berulang kali ke kantor kelurahan. Padahal saat ini perkembangan teknologi sangat maju, seharusnya dapat membantu terciptanya layanan yang serba cepat.

e. Jaminan

Jaminan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Kampung Besar Kota berupa kemampuan dan sopan santun pegawainya. Namun masyarakat masih menilai, jaminan yang diberikan masih kurang karena ada beberapa pegawai yang kurang sopan seperti yang disampaikan Aisyah,

“ada pegawainya yang sedikit ketus kalau menurut saya ya. Kalau masyarakat agak banyak tanya, dia jawabnya singkat-singkat dan sedikit jutek ya.”

Selain itu dalam hal kemampuan, masih ada pegawai yang kurang pandai dalam menggunakan komputer, sehingga ketika pelayanan membutuhkan input data komputer menjadi lama, seperti yang disampaikan Sanjaya,

“sepertinya tidak terlalu mahir komputer, tapi saya maklum saja, karena sudah berumur. Harusnya bagian input data itu yang muda-muda kan.

Berdasarkan kelima aspek di atas, maka dapat disimpulkan pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Kampung Besar Kota kurang baik. Kekurangan pelayanan dari segi pegawainya yang terkadang tidak ada di tempat, lamanya

waktu tunggu penyelesaian dokumen administratif, ada pegawai yang kurang sopan dan kurang handal dalam menggunakan komputer.

3. Komunikasi antar Pegawai di Kantor Lurah Kampung Besar Kota

Komunikasi yang dilakukan oleh pegawai Kelurahan Kampung Besar Kota termasuk dalam komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi di kantor Kelurahan Kampung Besar Kota dapat dikatakan berhasil dilaksanakan apabila setiap pegawai sudah punya kesamaan pemahaman yang diperoleh dari pesan yang jelas, cara menyampaikan dan sikap dalam penyampaian pesan. Pesan yang disampaikan dalam komunikasi organisasi di Kelurahan Kampung Besar Kota dapat berupa SOP dalam bekerja, perintah dari Lurah, tata cara pelaksanaan pelayanan administrasi dan lain sebagainya.

Bentuk komunikasi organisasi dapat dibagi menjadi dua, yaitu komunikasi ke luar (eksternal) dan ke dalam (internal). Pada penelitian ini yang akan dilihat adalah komunikasi internal antara pegawai kantor Kelurahan Kampung Besar Kota. Berdasarkan arahnya, komunikasi organisasi di kantor kelurahan dapat dibagi menjadi dua, yaitu

1. Komunikasi Lurah dan pegawai kelurahan

Komunikasi antara Lurah dan pegawai kelurahan dapat disebut dengan komunikasi vertikal, yaitu komunikasi antara atasan dan bawahan. Lurah Kampung Besar Kota menerapkan komunikasi satu arah, di mana hanya Lurah yang menyampaikan pesan komunikasi berupa perintah atau tugas yang harus dilakukan oleh para pegawai. Lurah kurang mau mendengarkan keluhan, saran

apalagi kritik dari para pegawai, seperti yang disampaikan oleh salah satu pegawai yang tidak mau disebutkan namanya,

“Pak lurah hanya beri perintah, suruh ini itu, tapi kita tidak didengarkan. Para pegawai pun tidak berani kritik di depan beliau, salah-salah kita bisa kena akibatnya.”

Komunikasi organisasi yang bersifat satu arah tidak baik dilakukan karena akan menyebabkan proses dalam organisasi berjalan dengan tidak efektif. Selain itu hubungan antara lurah dan pegawai juga akan menjadi renggang. Hal ini akan berakibat pada munculnya berbagai masalah.

Selain itu, Lurah juga kurang memberikan pesan yang komunikasi yang jelas, sehingga terkadang pegawai kurang mengerti, seperti yang disampaikan oleh Muhayat,

“kadang ada tugas dari kecamatan, terus dikasih tahu sama pegawai, tapi pak Lurah kurang dimengerti bahasanya. Jadi kami terkadang bingung, apalagi sama sistem yang baru, sedikit-sedikit pakai komputer. Kami disuruh harus paham sistem ini, tapi kami tidak tahu, tidak mengerti, bertanyapun tidak bisa. Tanya sama siapa? sama pak lurah, pak lurah cuma bilang disuruh orang atas katanya.”

Pesan yang tidak jelas tentu akan membuat pegawai tidak paham sehingga kegiatan dalam kantor Kelurahan tidak berjalan lancar.

Pesan komunikasi berupa penegakkan disiplin juga kurang disampaikan oleh Lurah, sehingga beberapa pegawai tidak tepat waktu, terkadang tidak ada di tempat, seperti yang disampaikan oleh Fitriani,

“urusan disiplin di sini masih kurang, kadang ada pegawai yang tidak ada, tapi tidak ditegur, jadi dibiarkan kosong saja, sementara masyarakat harus dilayani tapi disuruh pulang lagi. Terus ada juga yang telat, pak Lurah ya kadang negur, kadang juga tidak, karena bapak sibuk sendiri dengan kerjaannya.”

Namun hal ini bertentangan dengan apa yang disampaikan oleh Lurah, Munirdi, yang menyatakan bahwa komunikasi dengan pegawai kelurahan berjalan lancar,

“kalau komunikasi ya lancar, tidak ada masalah. Pegawai mau mendengarkan saya, sudah sesuai dengan perintah. Kalau ada yang salah, nanti diberi tahu, kalau diulangi terus maka akan diberi sanksi.”

Pernyataan yang bertentangan antara lurah dan pegawai ini dapat memberikan kesimpulan bahwa komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan kurang berjalan dengan baik, karena tidak adanya kesamaan pemahaman.

2. Komunikasi antara sesama pegawai kelurahan

Komunikasi yang dilakukan antara sesama pegawai kelurahan disebut juga dengan komunikasi horizontal. Bersifat horizontal karena komunikan dan komunikator berada pada level kedudukan yang sama. Tujuan dari komunikasi horizontal agar proses kerja dalam kelurahan berjalan dan terkoordinasi dengan baik. Selain itu, jika ada masalah dalam kelurahan dapat dibicarakan bersama. Waktu dalam pengerjaan tugas yang ada juga dapat dihemat jika komunikasi horizontal yang dilakukan antara pegawai baik.

Pesan yang disampaikan pada komunikasi horizontal pegawai Kelurahan Kampung Besar berisikan tentang bagaimana cara kerja dan koordinasi antara tim, seperti yang disampaikan oleh Hendra Marianto,

“Antara sesama pegawai kami saling memberi tahu tugas masing-masing, apa, sehingga tidak ada kerjaan yang tumpang tindih. Terus pekerjaan yang butuh tim, di sana kami komunikasi pembagian tugasnya.”

Pembagian tugas yang dilakukan sudah jelas, namun terkadang beberapa pegawai yang tidak paham tugas dan posisinya, sehingga masih harus bertanya kepada

pegawai lainnya. Namun bagi pegawai yang ditanyai terkadang merasa pekerjaannya sedikit terganggu, seperti yang disampaikan Ari Yulianto,

“ada beberapa pegawai tidak paham, ya tanya sama yang paham. Ada yang sekali dijelaskan itu akan langsung paham, ada yang perlu berkali-kali. Karena berkali-kali itu, yang ditanyai juga jadi risih dan tidak bisa melanjutkan pekerjaannya sendiri.”

Ketika terjadi hal yang membuat risih, terkadang menimbulkan suasana yang kurang kondusif, karena ada yang terang-terangan menunjukkan rasa tidak sukanya, seperti yang disampaikan Ari Yulianto,

“iya ada yang kalau risih diam, menghindar, tapi ada juga yang langsung bernada tinggi. Yang bertanya kadang juga gitu, ada yang ga paham orang yang ditanya sudah risih, ada juga yang pas si penjawab kesal, dia juga ikutan kesal. Namanya juga manusiakan, kadang sudah kontrol emosi.”

Suasana yang kurang kondusif akan menyebabkan koordinasi kerja berjalan kurang baik dan dalam waktu yang lebih lama. Selain karena bertanya, biasanya ketidaknyamanan juga terjadi karena ada pegawai yang minta tolong menggantikan tugasnya, karena suatu kendala, seperti yang disampaikan Arita Sugianto,

“terkadang kan tidak selamanya bisa hadir 100% di kantor, namun yang berhalangan punya tugas pelayanan. Maka harus ada yang menggantikan. Nah terkadang yang menggantikan ini kurang ikhlas karena dia juga ada kerjaan sendiri, yang harus diselesaikan. Kadang juga karena yang minta izin keperluannya tidak terlalu penting, sementara masyarakat harus dilayani. Kadang kalau misalnya cuma harus pergi 1-2 jam, tempat pelayanan dikosongkan saja, daripada ga enak sesama pegawaikan.”

Kurangnya rasa untuk saling membantu ini juga menyebabkan pelayanan publik menjadi terganggu, sehingga tidak heran terkadang beberapa masyarakat datang ke kantor lurah, tapi tidak ada orang di bangku pelayanan.

Selain itu, komunikasi horizontal yang berjalan tidak lancar juga menyebabkan banyak waktu terbuang sehingga kurang efisien. Pekerjaan yang harusnya dikerjakan dalam waktu sebentar, malah menjadi lebih lama, seperti yang disampaikan Ari Yulianto,

“karena ada yang ga paham, ada yang tidak saling bantu, tidak saling mempercepat, apalagi ada juga karena masalah pribadi malas untuk saling berinteraksi, jadinya kerjaan lambat. Harus ditegur dulu sama atasan baru mau cepat. ya sudah maklum saja”

Meskipun dari ada sisi buruknya, tidak selamanya komunikasi berjalan dengan kurang baik. Bagi sebagian pegawai, komunikasi antara pegawai menimbulkan rasa kekeluargaan, seperti yang disampaikan Arita Sugianto,

“beberapa pegawai cukup akrab satu sama lain, yang akrab ini tidak segan-segan untuk saling bantu, untuk saling menjelaskan. Meski ada beberapa yang tidak seperti itu. Kalau lancar (komunikasi), kerjanya juga lancar.”

4. Pengaruh Komunikasi antar Pegawai terhadap Pelayanan Publik di Kantor Lurah Kampung Besar Kota

Dalam hal pelayanan publik, tujuan dilaksanakannya komunikasi organisasi adalah terlaksananya pelayanan yang baik bagi masyarakat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tidak dipersulit, cepat, dengan biaya yang minimal, tidak sulit untuk diangkat dan adanya jaminan masyarakat untuk dilayani. Sistem pelayanan yang baik menandakan komunikasi organisasi yang dilakukan aparatur pemerintah berjalan dengan baik. Komunikasi organisasi untuk bidang pelayanan publik mencakup hubungan antara kepala dan bawahan, bawahan dengan bawahan, bagaimana memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang telah diberikan, serta bagaimana pelayanan dilakukan secara efisien dan efektif sehingga masyarakat merasa puas.

Berdasarkan pendapat beberapa orang masyarakat pelayanan yang diberikan masih belum cukup baik, karena beberapa alasan, yaitu terkadang petugas tidak ada di tempat, waktu pelayanan lama karena petugas kurang mahir dalam menginput data, ada pegawai yang kurang sopan serta lamanya waktu tunggu sampai dokumen administrasi yang dibuat selesai. Kelemahan dari sistem pelayanan Kelurahan Kampung Besar Kota merupakan hasil dari komunikasi organisasi yang kurang baik. Lurah tidak memberikan kejelasan tugas pegawai, tidak menegakkan kedisiplinan dan komunikasi lurah lebih bersifat intruksional, sementara untuk sesama pegawai, masih kurangnya rasa saling membantu, saling bekerja sama sehingga pelayanan kurang berjalan maksimal.

Saat pelayanan berupa penginputan data blanko permohonan di Kelurahan Kampung Besar Kota memerlukan persetujuan dari Lurah. Setelah ada tanda tangan dari Lurah baru bisa diteruskan ke Kecamatan. Namun terkadang komunikasi antara lurah dan pegawai yang kurang baik menyebabkan terlambatnya proses pelayanan. Terkadang juga Lurah tidak ada di tempat atau susah untuk ditemui, seperti yang disampaikan oleh Superi,

“masyarakat ngeluh sama kita lambat, padahal bukan salah pegawai, tapi pak lurah tidak ada di tempat atau lagi banyak kerjaan. Jadi dokumen harus didiamkan dulu sampai bapak datang. Kadang dari Kecamatan dan Dukcapil yang lambat”

Padahal seharusnya pelayanan diberikan dengan cepat sehingga masyarakat merasa puas. Kurangnya keterbukaan komunikasi antara Lurah dan pegawai ternyata dapat menghambat proses pelayanan.

Kemudian pelayanan yang diberikan pegawai harus dilaksanakan dengan sopan santun, namun masih ada pegawai yang tidak sopan terhadap masyarakat.

Kurangnya pengawasan dari Lurah dan tidak adanya teguran dari sesama staf juga membuat pelayanan menjadi kurang baik, seperti yang disampaikan Fitriani,

“memang ada yang kurang sopan bahasanya, atau mungkin juga lagi tidak baik moodnya, ngaruh ke pelayanan. Lurah tidak lihat, jadi ya tidak ditegur. Kalau sesama pegawai juga jarang ditegur, karena kadang pelaku usianya lebih tua kan.”

Komunikasi Organisasi seharusnya dapat melahirkan pribadi yang sopan melalui proses penyampaian pesan berupa norma sopan santun yang diterapkan oleh Lurah kepada pegawai dan antara sesama pegawai. Dari hal tersebut dapat disimpulkan kemungkinan kurangnya penyampaian norma kesopanan dalam komunikasi organisasi Kantor Kelurahan Kampung Besar Kota. Kesopanan merupakan salah satu unsur penting dalam pelayanan. Pegawai yang ramah dan sopan akan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Secara keseluruhan pegawai kelurahan Kampung Besar Kota sudah diberikan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Namun, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik jika ada kerja sama yang baik yang dijalin dalam bentuk komunikasi organisasi. Sayangnya, komunikasi organisasi yang dilakukan kurang menunjukkan adanya kerja sama antara pegawai ataupun lurah, sehingga kurang adanya pemahaman yang sama serta kurangnya rasa saling bahu membahu untuk memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang memberi rasa kepuasan masyarakat masih kurang menjadi prioritas. Prioritas masih sekedar melayani bukan melayani dengan baik.

5. Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi antar Pegawai di Kantor Lurah Kampung Besar Kota

Komunikasi organisasi yang baik akan menghasilkan sistem pelayanan yang baik. Untuk menjalankan komunikasi organisasi yang baik terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat, yaitu sebagai berikut:

1) Faktor Pendukung

Faktor-faktor pendukung untuk menghasilkan komunikasi organisasi di Kelurahan Kampung Besar Kota, yaitu

(a) Fasilitas Pelayanan sudah baik

Fasilitas pelayanan di Kelurahan Kampung Besar Kota sudah lengkap, sehingga seharusnya dapat membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik. Kelengkapan fasilitas dapat memberikan kenyamanan pegawai dan mempermudah proses kerja pelayanan. Fasilitas ini berupa komputer, internet, meja kerja, kursi kerja, kipas angin. Hal ini seperti disampaikan oleh Muhayat,

“fasilitas di kantor sudah baik, bisa dilihat setiap pegawai ada menjanya masing-masing, ada komputer dan dipasangkan internet juga. AC tidak ada, Cuma di ruangan pak Lurah, tapi dengan kipas angin sudah cukup. Kursi tunggu untuk masyarakat juga ada.”

Fasilitas berupa internet dan komputer mempermudah pegawai untuk mengisi blanko permohonan serta mendapatkan akses informasi dan berhubungan dengan kantor kecamatan dan Dukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). seperti yang dirasakan oleh Fitriani,

“kalau sekarang semua udah pakai internet, jadi lebih mudah. Input data dengan komputer juga jadi lebih cepat, meski ada yang masih belum mahir pakai komputer.”

(b) Pendidikan Pegawai

Tingkat pendidikan pegawai kelurahan Kampung Besar Kota paling rendah adalah tamatan SMA dan paling tinggi S1. Meskipun tamat SMA, beberapa pegawai juga sedang melanjutkan ke tingkat S1. Hal ini menunjukkan tingkat pendidikan pegawai Kelurahan Kampung Besar Kota sudah baik, seperti yang dikatakan oleh Lurah, Minirdi,

“saya sudah selesai S1, beberapa pegawai juga sudah S1, ada juga yang sedang S1, rata-rata bisa dibilang S1 lah, yang SMA juga ada, tapi nanti juga bakalan S1.”

(c) Aturan Pelayanan

Aturan-aturan dalam melakukan pelayanan saat ini sudah tertera dengan jelas, baik untuk pegawai maupun untuk masyarakat, sehingga yang dibutuhkan adalah pemahaman dari kedua belah pihak. Pegawai juga mengakses akses informasi dari internet mengenai aturan pelayanan, sehingga dapat memperlancar pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kampung Besar Kota, seperti yang dikatakan oleh Arita Sugianto,

“iya aturan pelayanan yang biasa sudah ada, sudah tertera juga baik dari kecamatan, ataupun dukcapil. Tinggal pegawainya yang harus memahami. Untuk masyarakat juga kita sudah tempel di tempat-tempat yang mudah terlihat.”

2) Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat dari komunikasi organisasi di kantor kelurahan Kampung Besar Kota adalah sebagai berikut:

(a) Kurangnya kemampuan leadership

Leadership adalah kemampuan yang dibutuhkan oleh seorang pemimpin untuk memberi arahan, pengawasan dan memotivasi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Tinggi rendahnya kemampuan *leadership* akan berpengaruh terhadap kualitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai. Dalam pelayanan publik, kemampuan *leadership* digunakan untuk mengarahkan dan mengawasi pegawai agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kemampuan ini tidak hanya sekedar memberikan perintah, tetapi juga mampu memunculkan kesadaran sendiri atau tanpa paksaan dalam diri pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik.

Sikap yang ditunjukkan dalam *leadership* diantaranya adalah kepekaan sosial, berani mengambil dan mempertahankan keputusan yang dianggap benar, bijaksana dan menegakkan kedisiplinan. Namun sayangnya, menurut beberapa pegawai, kemampuan *leadership* Lurah Kampung Besar Kota masih dianggap kurang, seperti yang disampaikan oleh beberapa pegawai,

“Kalau soal peka, lurahnya lumayan peka, misalnya ada masalah, cepat-cepat diselesaikan, tapi itu kalau lagi tidak sibuk. Seringnya pak Lurah sibuk, jadi agak sedikit tidak terkontrol”

“Disiplin juga kurang, soalnya ada aja pegawai yang izin, tidak masuk, terus juga kurang tepat waktu datangnya.”

“Pak lurah sini cukup berani, itu positifnya, dia mau mempertahankan pegawainya, misalnya ada salah, masih dibela. Terus juga berani bertanggung jawab misalnya ada suatu masalah di sini”

“Nah, untuk mendengarkan pendapat staff masih agak kurang, mungkin bisa ditingkatkan lagi, soalnya bapak lebih ke perintah, tidak ke kerja sama kan.”

Dari beberapa pendapat pegawai, dapat dilihat bahwa Lurah Kampung Besar Kota kurang disiplin, bijaksana dan peka, meskipun terkadang peka

dalam situasi tertentu. Tapi walau demikian, pegawai menganggap Lurah berani dalam bersikap ketika ada permasalahan yang ada.

(b) Kurangnya kemampuan pelayanan

Kemampuan pelayanan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan mudah disertai sikap yang sopan dan ramah. Jika pegawai memiliki kemampuan pelayanan yang baik, maka kualitas pelayanan akan meningkat sehingga masyarakat akan puas. Namun kemampuan pelayanan ini tidak ada di semua orang, meskipun bisa dilatih.

Salah satu kekurangan pegawai Kelurahan Kampung Besar Kota adalah kurangnya kemampuan pelayanan ini. Beberapa pegawai masih tidak paham mengenai kualitas pelayanan, sehingga memberikan pelayanan yang apa adanya, tidak cepat dan cukup dipersulit, waktu tunggu terlalu serta kurangnya sikap ramah dan sopan, seperti yang disampaikan Aisyah,

“ada pegawai yang kurang sopan, terus juga lelet sekali, buat KTP aja harus berulang kali ke sini, itu pun katanya masih kosong lah blankonya, lama lah jadinya. Sampai ada yang marah, ada juga yang malas lagi balik.”

(c) Kurangnya penguasaan teknologi

Perkembangan teknologi merupakan ciri khas dari era globalisasi yang menuntut kecepatan. Kecepatan pelayanan juga dibantu oleh teknologi saat ini yaitu komputer dan internet. Pelayanan yang dulunya butuh waktu lama, dengan adanya sistem online, bisa siap dalam waktu sebentar. Namun tidak semua pegawai Kelurahan Kampung Besar Kota paham menggunakan komputer dan internet. Untuk menginput data, masih menggunakan ketikan

satu-satu tidak sepuluh jari. Kemudian beberapa pegawai juga tidak paham dengan guna dari aplikasi-aplikasi komputer dan website pelayanan, seperti yang disampaikan Arita Sugianto,

“benar, masih ada pegawai yang ngetiknya 11 jari, jadi cukup lambat. Yang muda biasanya mahir, yang tua agak susah. Disuruh belajar juga, karena faktor umur, ya masih belum paham juga.”

(d) Kurangnya kerja sama antara pegawai

Kerja sama dibutuhkan dalam pelayanan agar pekerjaan yang berat menjadi ringan serta tujuan dari pelayanan dapat tercapai. Dengan adanya sikap kerja sama antara pegawai, sistem pelayanan yang efektif dan efisien dapat diciptakan. Namun, di kantor Kelurahan Kampung Besar Kota, sikap kerja sama antara pegawai masih kurang diterapkan. Misalnya ada pegawai yang kurang paham, yang lain kurang mau membantu dan beberapa pegawai tidak mau menggantikan pegawai lain yang sedang izin, seperti yang disampaikan oleh Muhayat,

“kita akui, beberapa pegawai kurang mau diajak kerjasama, kurang mau berbagi ilmu dan waktunya, tapi tidak semuanya, ada beberapalah, tak perlu sebut orangnya.”

C. Pembahasan

Komunikasi organisasi merupakan komunikasi yang dilakukan antara pegawai dengan pegawai dan antara atasan dengan pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam pelayanan publik, tujuan dari komunikasi organisasi agar terciptanya sistem pelayanan yang memberikan kecepatan, kemudahan dan penuh dengan norma-norma kesopanan sehingga memberikan kepuasan kepada

masyarakat. Untuk mencapai sistem pelayanan yang baik, komunikasi organisasi harus mampu menjelaskan menjelaskan dan memberi pemahaman kepada pegawai bagaimana cara untuk memberikan pelayanan yang baik. Atasan diharapkan dapat mengarahkan pegawai, memotivasi serta mengawasi dan menegakkan kedisiplinan. Sementara dari hasil komunikasi organisasi, pegawai diharapkan mampu mengikuti arahan atasan, memahami cara pelayanan yang baik dan bekerja sama satu sama lainnya.

Kantor Kelurahan Kampung Besar Kota juga menerapkan komunikasi organisasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Komunikasi ini terjadi secara horizontal, yaitu antara sesama pegawai dan secara vertikal yaitu antara Lurah dan pegawai. Secara vertikal, lurah sebagai atasan memberikan arahan kepada pegawainya. Namun, lurah kurang memahami prinsip *leadership*, sehingga komunikasi organisasi yang terjadi di antara lurah dan pegawai berlangsung satu arah. Lurah hanya memberi instruksi sesuai perintah kecamatan ataupun Diduscakpil, tanpa memberi pemahaman yang jelas kepada pegawai, sehingga menyebabkan terkadang pegawai kurang paham dengan instruksi lurah. Pegawai juga terkadang tidak diberikan ruang untuk menyuarakan pendapatnya. Hal ini juga akan menyebabkan lurah menjadi antikritik dan saran, padahal bisa jadi saran yang diberikan oleh pegawai dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

Selain itu lurah juga kurang mampu menegakkan kedisiplinan dan pengawasan kepada pegawai. Beberapa pegawai datang terlambat sementara lainnya mengambil izin tanpa ada yang menggantikan sehingga bagian pelayanan ke masyarakat kosong. Hal ini tidak boleh terjadi. Masyarakat merasa tidak

dilayani dengan baik dan disuruh balik lagi ketika pegawai sudah ada. Fenomena seperti ini menunjukkan ketidakpedulian dengan kepuasan masyarakat. Jika lurah mampu menegakkan kedisiplinan dan menindak pegawainya yang terlambat dan membiarkan kosong bagian pelayanan, maka kualitas pelayanan akan meningkat karena jaminan untuk dilayani dan kejelasan waktu pelayanan merupakan tolak ukur baiknya suatu pelayanan. Pegawai pelayanan yang tidak ada di tempat menunjukkan bahwa masyarakat belum mendapatkan jaminan untuk dilayani.

Komunikasi horizontal yang dilakukan antara sesama pegawai kantor Lurah Kampung Besar Kota bertujuan untuk saling membantu dan bekerja sama agar terciptanya sistem pelayanan yang baik. Namun, beberapa pegawai tidak menunjukkan sikap kerjasamanya. Ketika ada pegawai yang tidak paham, beberapa pegawai lainnya enggan untuk membantu dikarenakan sibuk dengan pekerjaan masing-masing. Tupoksi masing-masing pegawai memang sudah diatur dengan jelas. Namun, dalam pelaksanaannya dibutuhkan sikap berjiwa besar, saling membantu dan bekerja sama satu sama lainnya. Kemudian masih adanya pegawai yang tidak mau menggantikan pegawai pelayanan yang izin, juga menunjukkan kurangnya kerja sama antara satu sama lainnya. Padahal jika kerja sama dan kepekaan sosial diterapkan, maka kemungkinan akan menghasilkan pelayanan yang baik.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan komunikasi organisasi yang dilaksanakan di kantor Lurah Kampung Besar Kota masih belum baik, baik secara vertikal ataupun horizontal. Masyarakat juga belum merasa puas dengan pelayanan

yang ada. Untuk itu diperlukan perbaikan di waktu yang akan datang. Komunikasi organisasi yang dilakukan belum mampu menunjukkan *leadership*, pemahaman dalam pelayanan dan kerja sama antara pegawai yang baik. Peningkatan *leadership*, kerja sama dan pehaman mengenai pelayanan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kantor Lurah Kampung Besar Kota.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Komunikasi organisasi di kantor Lurah Kampung Besar Kota dilakukan secara vertikal (antara lurah dan pegawai) dan horizontal (antara pegawai dan pegawai).

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan kantor Lurah Kampung Besar kepada masyarakat masih belum baik.
2. Komunikasi antara lurah dan pegawai kurang baik, karena komunikasi berlangsung satu arah dan bersifat intruksional. Komunikasi antara sesama pegawai juga kurang baik karena kurang adanya kerja sama dan rasa saling membantu.
3. Faktor pendukung dari komunikasi organisasi di kantor Lurah Kampung Besar Kota adalah fasilitas pelayanan yang baik, tingkat pendidikan dan aturan pelayanan yang sudah ada. Sementara faktor penghambatnya adalah kurangnya kemampuan *leadership*, pelayanan, penguasaan teknologi dan kerjasama antara pegawai.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peneliti ingin memberikan saran, yaitu

1. Kepada Kantor Lurah Kampung Besar Kota

Pelayanan yang baik diukur dari kecepatan, keramahan, kemudahan dan adanya jaminan untuk dilayani. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan bapak/ibu pegawai dapat menguasai teknologi dengan baik, meningkatkan pemahaman akan pelayanan, menegakkan kedisiplinan dengan lebih baik lagi serta bekerjasama sama lainnya. Saya harapkan kedepannya, kantor Lurah Kampung Besar Kota menjadi salah satu kantor dengan sistem pelayanan terbaik.

2. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian secara kuantitatif untuk mengukur kualitas pelayanan dari kantor Lurah Kampung Besar Kota dengan variabel ukur kedisiplinan, kerjasama dan pemahaman.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dasrun, H. 2011. *Komunikasi Antarpribadi dan Medianya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Effendy, Onong Uhcjana. 2002. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Komala, Lukiati. 2009. *Ilmu Komunikasi: Perspektif, Proses dan Konteks*. Bandung: Widya Padjadjaran
- Liliweri, Alo. 2004. *Wacana Komunikasi Organisasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Morissan. 2015. *Manajemen Public Relation: Strategi Menjadi Humas Professional*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Muhammad, Arni. 2007. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Rosdakarya.
- Napitululu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik Dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni.
- Putra, Fadhila. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press.
- Rakhmat. 2009. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Romli, Khomsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT Grasindo.
- Saleh, A. Muwafik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 2014. *Pengantar Ilmu Komnikasi. In: Komunikasi: Signifikansi, Konsep, Dan Sejarah*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan Dan. Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Elfabeta.

Suprpto, Tommy. 2009. *Pengantar Teori Dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Sutopo, H. B. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.

Wirawan. 2015. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

Jurnal

Falimu. 2017. “Etika Komunikasi Pegawai Terhadap Pelayanan Penerbitan Pajak Bumi Dan Bangunan.” *Jurnal Komunikator* 9(1):9–16.

Fitriawan, R. A., D. K. S. Putra, and C. Nugroho. 2017. “Analisis Komunikasi Birokrasi Atas Kualitas Layanan Publik Di Wilayah Administrasi Kabupaten Bandung.” *Channel* 5(59–82).

Goni, Marvin. 2016. “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Mapanget Kota Manado.” *Acta Diurna* 5(3):1–7.

Ramli. 2015. “Gaya Komunikasi Pemimpin Dan Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 4(1):26–30.