

Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Masyarakat di Desa Pamegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat

Yudha Pradhana¹, Agus Salim², Dinar Kadarsih³

^{1,2,3}Universitas Nasional

Email correspondent: yudha.pradhana@civitas.unas.ac.id

Abstrak

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia, karena komunikasi dapat digunakan manusia sebagai proses penyampaian pesan atau informasi dengan manusia lainnya. Komunikasi digunakan manusia kapan pun dan dimana pun, baik di dalam lingkungan keluarga maupun di masyarakat. Komunikasi juga dapat digunakan di dalam organisasi, baik itu organisasi berbentuk perusahaan ataupun organisasi dalam bentuk pemerintahan. Di dalam setiap organisasi baik perusahaan ataupun pemerintahan terdapat pemimpin, dan di dalam wilayah pedesaan terdapat kepala desa sebagai pemimpin. Kepala desa bertanggung jawab untuk dapat melayani masyarakat atau dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik sesuai dengan tugas dan fungsinya secara formal sebagai aparatur desa. Penelitian ini meneliti dan menganalisis komunikasi kelompok pemerintah Desa Pamegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat dalam peningkatan pelayanan publik pada masyarakat. Data diambil dari hasil transkrip observasi serta melakukan wawancara secara langsung dengan pemerintah desa. Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan secara kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi organisasi yang dilakukan pemerintah Desa Pamegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Komunikasi dalam sebuah organisasi dalam hal ini Pemerintah Desa Pamegarsari merupakan faktor penting terutama dalam upaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah Desa Pamegarsari menyampaikan informasi kepada masyarakat tidak hanya dengan menggunakan tahap primer yaitu menyampaikan informasi secara langsung tetapi juga menggunakan tahap sekunder dengan menggunakan perkembangan teknologi komunikasi seperti grup Whatsapp dan media sosial lainnya. Gaya kepemimpinan dari Kepala Desa Pamegarsari juga menjadi salah satu faktor yang memiliki peranan penting dalam terciptanya komunikasi organisasi.

Kata kunci: komunikasi organisasi, kepala desa, desa pamegarsari

Abstract

Communication is very important for human life, because communication can be used by humans as a process of conveying messages or information to other humans. Communication is used by humans anytime and anywhere, both within the family and in society. Communication can also be used within the organization, whether it is an organization in the form of a company or an organization in the form of a government. In every organization, whether corporate or government, there are leaders, and in rural areas there are village heads as leaders. The village head is responsible for being able to serve the community or being able to realize good public services in accordance with his formal duties and functions as a village apparatus. This study examines and analyzes the communication of the Pamegarsari Village government group, Bogor Regency, West Java in improving public services to the community. Data taken from the results of observation transcripts and direct interviews with the village government. The research approach used by researchers is a qualitative descriptive approach which aims to analyze how organizational communication is carried out by the Pamegarsari Village government, Bogor Regency, West Java in an effort to improve service to the community. Communication within an organization, in this case the Pamegarsari Village Government, is an important factor, especially in an effort to improve public services to the community. The leadership style of the Head of Pamegarsari Village is also a factor that has an important role in creating organizational communication.

Keywords: organizational communication, village head, pamegarsari village

Pendahuluan

Manusia merupakan makhluk sosial yang sangatlah bergantung dan membutuhkan manusia lainnya, dalam hal tersebut manusia membutuhkan adanya komunikasi. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia, karena komunikasi dapat digunakan manusia sebagai proses penyampaian pesan atau informasi dengan manusia lainnya. Hakikat manusia sebagai makhluk sosial juga menuntut kita untuk hidup dalam berkelompok dan juga berorganisasi untuk saling berinteraksi di dalamnya.

Komunikasi digunakan manusia kapan pun dan dimana pun, baik di dalam lingkungan keluarga maupun di masyarakat. Komunikasi juga dapat digunakan di dalam organisasi, baik itu organisasi berbentuk perusahaan ataupun organisasi dalam bentuk pemerintahan. Komunikasi juga menjadielemen penting dalam organisasi, hal tersebut dikarenakan tanpa adanya komunikasi segala sesuatunyapasti tidak akan berjalan baik dan komunikasi juga menjadi alat utama bagi anggota organisasi untuk dapat bekerja sama dalam melakukan aktivitas manajemen, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.¹ Salah satu tantangan besar di dalam komunikasi organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi keseluruhan bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi.² Salah satu contohnya adalah organisasi dalam pemerintahan desa, yaitukepala desa.

Di dalam setiap organisasi baik perusahaan ataupun pemerintahan terdapat pemimpin, dan di dalam wilayah pedesaan terdapat kepala desa sebagai pemimpin. Di dalam Peraturan Desa Tentang Rencana Kerja Pemerintah Desa disebutkan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.³ Sementara pemerintah desa adalah Kepala Desa atau yang disebut nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan desa. Kepala desa bertanggung jawab untuk dapat melayani masyarakat atau dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik sesuai dengan tugas dan fungsinya secara formal sebagai aparatur desa.⁴

Hal tersebut juga yang menjadi perhatian khusus bagi pemerintah desa Pemegarsari dalam hal meningkatkan pelayanan bagi masyarakat desa yang dalam hal ini merupakan tanggung jawab seorang kepala desa. Sesuai dengan misi dari Desa Pamegarsari yaitu di antaranya meningkatkan kinerja pelayanan desa dengan sepenuh hati, transparan dalam birokrasi, administrasi, dan anggaran, serta menjalankan pembangunan desa tepat guna.

Penelitian ini ingin menjelaskan dan menganalisis bagaimana komunikasi organisasi yang dilakukan pemerintah Desa Pemegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dari latar belakang yang sudah penulis paparkan, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian berjudul “Komunikasi organisasi yang dilakukan pemerintah Desa Pemegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat”.

Mengacu kepada permasalahan yang telah dijabarkan, penelitian ini dilakukan dengan tujuan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi organisasi pemerintah Desa Pemegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Berbicara mengenai organisasi pemerintah, yang mana di dalamnya tidak dapat terlepas dari adanya komunikasi. Istilah dasar dari kata komunikasi merupakan pengadopsian dari bahasa Inggris,

yaitu “*communication*”, kata tersebut berasal dari bahasa latin, yaitu “*communicare*”. Makna dari komunikasi adalah membagi sesuatu dengan orang lain, memberikan sebagian untuk seseorang, bercakap-cakap, bertukaran pikiran, berhubungan berteman, dan lain sebagainya.⁵ Komunikasi juga merupakan suatu proses dari adanya kegiatan pengoperan atau penyampaian warta, berita, ataupun informasi yang mengandung sebuah makna dari satu pihak (seseorang atau tempat) kepada pihak (seseorang atau tempat) lain dalam upaya untuk mendapatkan saling pengertian.⁶

Komunikasi secara paradigmatik, meskipun banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli, namun dari semua definisi itu dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, dan perilaku, baik langsung (komunikasi tatap muka) maupun tidak langsung (komunikasi melalui media).⁷

Dalam melakukan suatu komunikasi tidak luput dari yang namanya sebuah proses, komunikasi yang berhasil juga ditentukan dengan sebuah prosesnya. Proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. Langkah-langkah tersebut merupakan proses terjadinya komunikasi antara komunikator dan komunikan. Kegiatan komunikasi sudah terjadi secara rutin dalam kehidupan sehari-hari sehingga kita tidak perlu menyusun langkah-langkah tertentu secara sengaja ketika akan berkomunikasi. Secara sederhana komunikasi digambarkan sebagai proses menghubungkan pengirim dan penerima pesan.

Menurut Effendy, proses komunikasi dibagi menjadi dua tahap, yaitu komunikasi primer dan komunikasi sekunder.⁸ Komunikasi primer merupakan proses penyampaian pikiran dan perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai media. Lambang adalah bahasa isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya yang secara langsung menterjemahkan pikiran komunikator. Sedangkan komunikasi sekunder adalah sebuah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Komunikasi serta prosesnya dilakukan di semua jenis komunikasi, termasuk pada komunikasi di dalam sebuah organisasi, atau disebut dengan komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi adalah suatu komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi tertentu. Dalam organisasi dikenal adanya struktur formal dan informal. Maka dalam komunikasi organisasi juga sangat penting dikemukakan sebagai unsur kontinum yang utama ialah komunikasi antarpribadi. Komunikasi dalam organisasi juga mencakup penyampaian pesan secara akurat dari satu orang kepada satu orang lainnya atau lebih. Selain faktor-faktor tersebut, struktur, wewenang, design pekerjaan organisasi, dan lain-lain merupakan faktor-faktor unik yang turut berpengaruh terhadap efektifitas komunikasi. Pada intinya adalah organisasi diperlukan untuk membuat manusia berkomunikasi.⁹

Komunikasi organisasi membantu dalam menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan peran dan tanggung jawab khusus penjualan, layanan, dan produksi; komunikasi organisasi juga menyesuaikan diri dengan perubahan melalui kreativitas dan adaptasi individu dan organisasi; kemudian dapat menyelesaikan tugas melalui pemeliharaan kebijakan, prosedur, atau peraturan yang mendukung operasi harian dan berkelanjutan; di samping itu juga dapat mengembangkan hubungan di mana "pesan manusia diarahkan pada orang-orang di dalam organisasi-sikap, moral, kepuasan, dan pemenuhan mereka", serta dapat mengoordinasikan, merencanakan, dan mengendalikan operasi organisasi melalui manajemen. Komunikasi organisasi adalah bagaimana organisasi mewakili, menghadirkan, dan membentuk iklim dan budaya organisasi mereka melalui sikap, nilai, dan tujuan yang menjadi ciri organisasi dan anggotanya.¹⁰

Komunikasi organisasi pada dasarnya memiliki beberapa fungsi, di antaranya fungsi informatif, fungsi regulatif, fungsi persuasif, dan fungsi integratif. Fungsi Informatif menjelaskan bagaimana organisasi dilihat sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information processing system*) di mana seluruh anggota organisasi berharap bisa memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Dengan informasi yang didapatkan, anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Sementara fungsi Regulatif berkaitan dengan peraturan-peraturan yang ada pada suatu organisasi. Pada semua organisasi terdapat dua hal yang berpengaruh kepada fungsi ini. Pertama, atasan (*manajemen*) yang punya kewenangan untuk mengendalikan seluruh informasi yang disampaikan. Kedua, terkait dengan pesan (*message*). Artinya, pesan-pesan yang bersifat regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja di mana bawahan memerlukan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan. Fungsi Persuasif menjelaskan bahwa dalam mengatur organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, banyak pimpinan lebih memilih mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah, karena sebuah pekerjaan yang dilakukan secara sukarela akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibandingkan ketika pimpinan memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya terhadap karyawan. Serta fungsi Integratif membahas bahwa di setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat menjalani tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu saluran komunikasi formal, seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (*newsletter, buletin*) dan laporan kemajuan organisasi; juga saluran komunikasi informal, seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga atau kegiatan darmawisata.¹¹

Di dalam organisasi, keberhasilan dalam melakukan proses komunikasi beserta mendapatkan fungsi yang diharapkan ditentukan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah faktor dari seorang pemimpin organisasi itu sendiri. Kepemimpinan merupakan faktor yang sangat penting dan bagaimana caranya seseorang memimpin hingga dapat membawa kelompok kerja ke arah keberhasilan yang maksimal. Bagaimana kepemimpinan seseorang di dalam suatu organisasi dapat mempengaruhi komunikasi kelompok serta kinerja anggotanya di dalam organisasi itu sendiri.¹²

Salah satu teori kepemimpinan yang dapat menjadi faktor komunikasi dapat berjalan dengan baik di dalam sebuah organisasi adalah teori *Servant Leadership*. Gaya kepemimpinan *servant leadership* merupakan gaya kepemimpinan baru yang memiliki antusias kepada sikap memberikan pelayanan kepada orang lain. Pemberian pelayanan tersebut dilakukan dengan bersinergi bersama pegawai, kemudian rasa kebersamaan diperkenalkan kepada pegawai sehingga dapat saling berbagi ketika terjadi pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Gaya kepemimpinan ini berfokus pada pelayanan sangat cocok digunakan oleh organisasi publik dimana pada organisasi tersebut memiliki visi dan misi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.¹³

Sebelum masuk dan fokus pada metode penelitian, pada kesempatan kali ini peneliti sedikit mengulas mengenai beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan peneliti dalam pembuatan penelitian ini. Beberapa penelitian yang menjelaskan tentang komunikasi organisasi khususnya di dalam organisasi pemerintahan, penelitian yang peneliti pilih sebagai acuan di antaranya penelitian dalam sebuah jurnal dari NOKEN Ilmu Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sorong dengan judul "*Pelaksanaan Kebijakan Komunikasi Organisasi Pemerintah di Indonesia*" mengungkapkan bahwa Pelaksanaan kebijakan komunikasi organisasi pada Pemerintahan di Indonesia tidak terlepas dari faktor-faktor yang menunjang dan menghambat. Faktor tersebut adalah faktor pimpinan, tingkah laku sumberdaya, kelompok kerja dan eksternal organisasi. Menjadi faktor pendukung, apabila pimpinan

senantiasa mengkomunikasikan setiap program dan kegiatan kepada bawahannya, pegawai sebagai SDM saling berkomunikasi untuk kelancaran tupoksi, demikian halnya antar kelompok kerja untuk saling berkoordinasi dan selalu menjalin komunikasi yang baik dengan berbagai pihak di luar organisasi.¹⁴

Penelitian terdahulu lainnya adalah penelitian dalam sebuah jurnal dari *The Commercium Universitas Negeri Surabaya* dengan judul “*Komunikasi Organisasi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, Studi Kasus Program Bupati Ngantor di Desa*” dengan kesimpulan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Pemkab Banyuwangi memiliki peranan penting dalam memadukan setiap komponen dalam program. Berkaitan dengan strategi komunikasi yang dilakukan, komunikasi digunakan untuk menyebarluaskan tujuan program Bunga Desa yakni mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat desa sehingga mampu mendongkrak tingkat pelayanan publik yang ada di desa.¹⁵

Serta penelitian terdahulu terakhir yang menjadi rujukan peneliti adalah penelitian dalam sebuah jurnal dari LPPM Bidang EkoSosBudKum dengan judul “*Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Masyarakat di Desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan*” dengan kesimpulan bahwa komunikasi organisasi Pemerintah Desa Pinaoalangkow tidak berjalan dengan baik, hal tersebut terlihat dari komunikasi internal pemerintah desa baik komunikasi vertikal maupun horizontal dan juga eksternal tidak maksimal.¹⁶

Metode

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan secara kualitatif dengan menggunakan dua metode, yaitu metode tinjauan pustaka dan juga metode wawancara (*interview*). Metode tinjauan pustaka atau studi kepustakaan ini digunakan oleh peneliti disebabkan karena dalam memperoleh data penelitian, peneliti mengumpulkan, menganalisis, mengorganisasi, sumber dari artikel, buku, penelitian terdahulu tentang implementasi manajemen strategi dalam bidang pendidikan. Kemudian peneliti pada akhirnya menyimpulkan serta menyajikan data-data manajemen strategi untuk peningkatan mutu pendidikan.¹⁷

Tinjauan pustaka sangat penting baik bagi peneliti dan juga bagi pembaca, hal ini dikarenakan kajian pustaka akan mencerminkan kemantapan mutu ilmiah hasil penelitian. Dari tinjauan pustaka tersebut, dapat diketahui keluasan dan kedalaman teori atau model yang dikembangkan untuk memecahkan persoalan dan pertanyaan dalam penelitian. Bobot penelitian pada akhirnya akan tampak dari jumlah dan relevansi sumber acuan yang terdapat pada tinjauan pustaka.¹⁸

Seluruh data yang terdapat pada penulisan penelitian ini diperoleh dari beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai tema yang sejenis, beberapa jurnal yang sudah terpublikasi, artikel ilmiah, serta berita-berita dari internet yang sengaja peneliti ambil sebagai data pendukung untuk melengkapi penelitian ini.

Untuk mendapatkan gambaran yang utuh dan menyeluruh, pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan secara kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi organisasi yang dilakukan pemerintah Desa Pemegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Pendekatan kualitatif secara deskriptif digunakan peneliti untuk menghubungkan subjek dengan objek penelitian agar dapat dikaji secara empiris, non-empiris, dan juga teoritis. Metode kualitatif deskriptif memiliki tujuan dalam memberikan penjelasan dan penggambaran dari kategori data yang

digunakan.¹⁹ Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif juga memiliki tujuan untuk kemudian membuat satu deskripsi, gambaran atau lukisan yang terbentuk secara sistematis, akurat, serta faktual perihal segala fakta yang ada.

Data diambil dari hasil transkrip observasi serta melakukan wawancara dengan Kepala Desa dan jajaran pemerintah Desa Pamegarsari untuk menjaga validasi data langsung dari yang bersangkutan. Data yang dihasilkan bersifat deskriptif dan analisis data dilakukan secara induktif yaitu dari pengamatan terhadap obyek penelitian. Wawancara bertujuan untuk mengetahui serta melengkapi data dan upaya memperoleh data yang akurat dan sumber data yang tepat.²⁰ Teknik dari wawancara yang biasanya digunakan di dalam sebuah penelitian kualitatif adalah wawancara secara mendalam (*in-depth interview*), yang merupakan proses memperoleh suatu keterangan yang bertujuan untuk sebuah kepentingan penelitian dengan cara melakukan tanya jawab dengan proses melakukan tatap muka antara peneliti sebagai pewawancara dengan informan sebagai yang diwawancarai, dengan ataupun tanpa menggunakan adanya pedoman (*guide*) dari wawancara.²¹

Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2023 secara langsung di kantor Kepala Desa Pamegarsari di bilangan Parung, Bogor, Jawa Barat dengan memanfaatkan waktu di sela-sela kesibukan dari kepala desa. Wawancara berlangsung selama kurang lebih satu hingga dua jam dengan membahas segala hal yang menyangkut pada penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Komunikasi Organisasi dalam Pencapaian Visi dan Misi

Komunikasi merupakan suatu dasar yang penting dalam penyampaian informasi di dalam sebuah organisasi. Menurut Wursanto, komunikasi merupakan suatu proses dari adanya kegiatan pengoperan atau penyampaian warta, berita, ataupun informasi yang mengandung sebuah makna dari satu pihak (seseorang atau tempat) kepada pihak (seseorang atau tempat) lain dalam upaya untuk mendapatkan saling pengertian.²²

Secara terminologis, komunikasi adalah proses penyampaian suatu pernyataan seseorang kepada orang lain. Pengertian ini memberikan pemahaman kepada kita bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang atau manusia, sehingga komunikasi seperti ini disebut sebagai *Human Communication* (komunikasi manusia). Sedangkan pengertian secara paradigmatis, meskipun banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli, namun dari semua definisi itu dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, dan perilaku, baik langsung (komunikasi tatap muka) maupun tidak langsung (komunikasi melalui media). Dari definisi tersebut tersimpul bahwa tujuan komunikasi dalam pengertian paradigmatis adalah untuk mendapatkan efek tertentu pada komunikan.⁷

Komunikasi juga memiliki peran penting dalam sebuah organisasi, dalam hal ini disebut sebagai komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi adalah suatu komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi tertentu. Dalam organisasi dikenal adanya struktur formal dan informal. Maka dalam komunikasi organisasi juga sangat penting dikemukakan sebagai unsur kontinum yang utama ialah komunikasi antarpribadi. Komunikasi dalam organisasi juga mencakup penyampain pesan secara akurat dari satu orang kepada satu orang lainnya atau lebih. Selain faktor-faktor tersebut, struktur, wewenang, desain pekerjaan organisasi, dan lain- lain merupakan faktor-faktor unik yang turut berpengaruh terhadap efektifitas komunikasi. Pada intinya adalah organisasi diperlukan untuk membuat

manusia berkomunikasi.⁹

Komunikasi organisasi membantu dalam menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan peran dan tanggung jawab khusus penjualan, layanan, dan produksi; komunikasi organisasi juga menyesuaikan diri dengan perubahan melalui kreativitas dan adaptasi individu dan organisasi; kemudian dapat menyelesaikan tugas melalui pemeliharaan kebijakan, prosedur, atau peraturan yang mendukung operasi harian dan berkelanjutan; di samping itu juga dapat mengembangkan hubungan di mana "pesan manusia diarahkan pada orang-orang di dalam organisasi-sikap, moral, kepuasan, dan pemenuhan mereka", serta dapat mengoordinasikan, merencanakan, dan mengendalikan operasi organisasi melalui manajemen. Komunikasi organisasi adalah bagaimana organisasi mewakili, menghadirkan, dan membentuk iklim dan budaya organisasi mereka melalui sikap, nilai, dan tujuan yang menjadi ciri organisasi dan anggotanya.¹⁰

Merujuk dari pendapat di atas, dapat disimpulkan komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan suatu hal yang penting dalam penyampaian informasi, yang mana komunikasi dalam sebuah organisasi juga dapat membantu dalam menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan peran dan tanggung jawab. Bila dikaitkan dengan pembahasan dalam penelitian ini, maka komunikasi dalam sebuah organisasi, dalam hal ini Pemerintah Desa Pamegarsari dapat membantu upaya dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Sesuai dengan tugas dan fungsi dari pemerintah desa yang mana di antaranya adalah melayani masyarakat serta melakukan kewajiban dan wewenang semata demi kepentingan masyarakat desa.²³

Hal tersebut juga dilakukan Pemerintah Desa Pamegarsari dalam hal meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Desa Pamegarsari memiliki visi dan misi yang menjadi acuan pemerintah desa khususnya kepala desa dalam memimpin dan memajukan warga masyarakat Desa Pamegarsari. Dalam wawancara peneliti kepada Kepala Desa Pamegarsari, Dian Iskandar, S.E menjelaskan bahwa,

"Visi dan misi kami setelah terpilih jadi kepala desa, pertama adalah pengabdian, yang kedua menjalankan program pemerintah baik pusat, provinsi, kabupaten, dan juga visi dan misi ini dapat dipadukan dengan program bupati Kabupaten Bogor, yaitu pemberdayaan masyarakat. Peningkatan pemberdayaan ekonomi dan juga peserta pariwisata serta pemberdayaan di bidang ketahanan pangan."

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa selain visi dan misi dari desa, Kepala Desa juga memiliki visi dan misi secara pribadi dalam memimpin dan memajukan Desa Pamegarsari.

Proses Komunikasi Organisasi

Dalam penyampaian informasi dalam sebuah organisasi sudah sepatutnya melewati suatu proses komunikasi. Proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. Langkah-langkah tersebut merupakan proses terjadinya komunikasi antara komunikator dan komunikan. Kegiatan komunikasi sudah terjadi secara rutin dalam kehidupan sehari-hari sehingga kita tidak perlu menyusun langkah-langkah tertentu secara sengaja ketika akan berkomunikasi. Secara sederhana komunikasi digambarkan sebagai proses menghubungkan pengirim dan penerima pesan.

Menurut Effendy, proses komunikasi dibagi menjadi dua tahap, yaitu komunikasi primer dan komunikasi sekunder.²⁴ Komunikasi primer merupakan proses penyampaian pikiran dan perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai media. Lambang adalah bahasa isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya yang secara langsung menterjemahkan pikiran

komunikator. Sementara komunikasi sekunder adalah sebuah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan mempepergunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Hal ini senada dengan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Pamegarsari yang tidak hanya menyampaikan informasi terutama dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat dengan secara langsung, seperti melakukan pertemuan rapat di kantor desa, penyuluhan secara langsung kepada masyarakat, atau himbauan dari pintu ke pintu. Tetapi Pemerintah Desa Pamegarsari juga menggunakan kemajuan teknologi yang sudah maju terutama dalam hal teknologi komunikasi, seperti pembuatan grup Whatsapp dan juga media sosial lainnya dalam rangka meningkatkan pelayanan publik tersebut. Tahap proses komunikasi sekunder juga makin sering digunakan ketika Indonesia tengah dilanda wabah Covid-19 sehingga memaksa Pemerintah Desa Pamegarsari menggunakan teknologi komunikasi untuk tetap dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

Pemerintah Desa Pamegarsari memahami bahwa dalam mengurus sebuah desa sama dengan mengurus sebuah organisasi yang mana dalam melakukan komunikasi kepada masyarakat juga didasari dengan fungsi suatu komunikasi di dalam organisasi. Kepala Desa Pamegarsari juga menjelaskan bahwa,

“Kami memang di lembaga pemerintah ini punya struktural pemerintahan, kami memiliki 3 dusun. Satu dusun itu satu kepala dusun, satu dusun itu membawahi 2 RW. Dan setiap RW itu memiliki beberapa RT, jumlah RT di kita itu 34 RT se-Desa Pamegarsari. Jadi cara kerja kami ketika ada hal-hal terkait baik itu musyawarah desa, keputusan desa, dan juga menjadi ketentuan, kami bermusyawarah dengan BPD (Badan Permusyawaratan Desa) sebagai lembaga ataupun mitra kerja kepala desa dalam rangka pengawasan dan pembinaan pemerintah Desa. Proses komunikasi dan penyampaian informasi di kita kalau untuk secara langsung, biasanya kita adakan rapat koordinasi terkait hal-hal yang menyangkut kebijakan-kebijakan pemerintah desa. Dalam rangka pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan program. Namun ada juga memang komunikasi yang dibangun oleh media karena sekarang sudah orientasinya kita kepada media sosial kita lebih kepada pembentukan Whatsapp grup terkait lintas sektor baik itu RT/RW, Kepala Dusun, BPD, serta Bumdes dan juga kader-kader dari pengurus PKK, terutama ketika pandemi kemarin.”

Berdasarkan pada penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa, Pemerintah Desa Pamegarsari memanfaatkan struktural pemerintahan yang ada dan juga melakukan komunikasi yang intens baik itu secara primer maupun sekunder untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tidak hanya menyampaikan informasi secara langsung ataupun tatap muka di dalam setiap kesempatan tetapi pemerintah desa juga memanfaatkan teknologi komunikasi yang ada saat ingin menyampaikan informasi dengan cepat tanpa harus bertemu langsung dengan masyarakat, terutama saat pandemi terjadi.

Gaya Kepemimpinan Pada Komunikasi Organisasi

Dalam keberhasilan suatu komunikasi di dalam organisasi memiliki beberapa faktor, dan salah satu di antaranya adalah faktor kepemimpinan dari pemimpin organisasi tersebut. Kepemimpinan merupakan faktor yang sangat penting dan bagaimana caranya seseorang memimpin hingga dapat membawa kelompok kerja ke arah keberhasilan yang maksimal. Bagaimana kepemimpinan seseorang di dalam suatu organisasi dapat mempengaruhi komunikasi kelompok serta kinerja anggotanya di dalam

organisasi itu sendiri.²⁵ Berdasarkan pendapat di atas bahwa peran seorang pemimpin juga memiliki pengaruh terhadap komunikasi kelompok di dalam suatu organisasi.

Hal tersebut juga senada dengan hasil penelitian yang dilakukan bahwa ternyata gaya kepemimpinan dari Kepala Desa Pamegarsari dalam hal ini sebagai pemimpin suatu organisasi yaitu desa, memiliki peranan penting dalam komunikasi kelompok yang terjalin di dalam Pemerintahan Desa Pamegarsari. Pemanfaatan media sosial yang terus berkembang serta pendekatan komunikasi persuasif menjadi modal utama Kepala Desa Pamegarsari dalam upaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga memberikan rasa nyaman dan dapat meminimalisir adanya pro dan kontra ataupun penolakan terhadap kebijakan yang dikeluarkan demi kepentingan masyarakat khususnya di Desa Pamegarsari.

“Mungkin kalau untuk sekarang ini sangat dimudahkan oleh keterbukaan media sosial, yang mana media sosial tersebut memiliki peran, kita juga komunikasi persuasif kepada masyarakat langsung dan juga beberapa hal mungkin berbeda dengan yang lainnya. Kalau saya sekarang saya menekankan kepada, kita melihat langsung fenomena yang terjadi di masyarakat. Perkembangan-perkembangan informasi, baik itu yang menyangkut ke pemerintah maupun di luar pemerintahan karena hal tersebut sangat berpengaruh kepada kondisi masyarakat. Semua itu saya coba aplikasikan pada pemerintahan desa yang saya pimpin agar dapat melayani masyarakat dan memajukan desa ini.”

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa, gaya kepemimpinan dari Kepala Desa Pamegarsari juga memiliki peranan penting dalam komunikasi kelompok pemerintahan desa terutama dalam hal meningkatkan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Kepala Desa berusaha untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat dengan cara melakukan pendekatan secara persuasif kepada masyarakat Desa Pamegarsari.

Kesimpulan

Merujuk dari tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis dari Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Masyarakat di Desa Pamegarsari, maka kesimpulan yang didapat adalah komunikasi dalam sebuah organisasi dalam hal ini Pemerintah Desa Pamegarsari merupakan faktor penting terutama dalam upaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah Desa Pamegarsari menyampaikan informasi kepada masyarakat tidak hanya dengan menggunakan tahap primer yaitu menyampaikan informasi secara langsung tetapi juga menggunakan tahap sekunder dengan menggunakan perkembangan teknologi komunikasi seperti grup Whatsapp dan media sosial lainnya.

Gaya kepemimpinan dari Kepala Desa Pamegarsari juga menjadi salah satu faktor yang memiliki peranan penting dalam terciptanya komunikasi organisasi dalam Pemerintah Desa Pamegarsari sehingga penyampaian informasi yang dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dapat dilakukan dengan baik dan sebagai mestinya sehingga informasi yang disampaikan menjadi jelas dan utuh serta memberikan rasa nyaman bagi masyarakat terhadap kebijakan yang dilakukan Pemerintah Desa demi tercapainya visi dan misi Desa Pamegarsari.

Setelah melakukan penelitian pada komunikasi kelompok pada Pemerintah Desa Pamegarsari, saran peneliti di antaranya agar Pemerintah Desa Pamegarsari untuk lebih meningkatkan penggunaan media sosial dalam penyampaian informasi kepada masyarakat, serta membuat suatu sistem pelayanan

terpadu sehingga pelayanan publik dapat lebih ditingkatkan. Selain itu Pemerintah Desa Pamegarsari juga diharapkan dapat lebih memberdayakan anak-anak muda untuk dapat membantu pemerintah dalam menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi yang ada terutama pada teknologi komunikasi karena kemajuan teknologi komunikasi saat ini biasanya lebih dipahami oleh anak-anak muda.

References

1. Sari PP, Basit L. Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam Membangun Kesadaran Masyarakat Desa Terhadap Pembangunan Desa. *J Interak*. 2018;Vol. 2 No.:14.
2. Nitisemito A. Manajemen Personal. Jakarta: Ghalia Indonesia; 1982.
3. Barniat Z. Otonomi Desa: Konsepsi Teoritis Dan Legal. *J Anal Sos Polit*. 2019;5(1 Juli 2019):20–33.
4. Rohman A. Kewenangan Penjabat Kepala Desa Dalam Mengangkat Perangkat Desa. *Syar Huk J Ilmu Huk*. 2020;18(1):62–82.
5. Deni P IF. Komunikasi dan Publisitas Ditinjau Dalam Komunikasi Massa. *AL-HIKMAH Media Dakwah, Komunikasi, Sos dan Budaya*. 2018;9(2):13–25.
6. Wursanto (2001:31). Upaya Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Borneo Sejahtera Dengan Masyarakat Desa Long Lunuk. *Ilmu Komun*. 2016;4(1):239–53.
7. Nurhadi ZF, Kurniawan AW. Kajian Tentang Efektivitas Pesan Dalam Komunikasi. *J Komun Has Pemikir dan Penelit*. 2017;3(1):90–5.
8. Gori F, Simamora PR. Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Kepala Desa Marao Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan. *J Ilm Ilmu Komun*. 2020;5(2):115–22.
9. Ridwan A, Hidayat FP. Pengelolaan Komunikasi Organisasi Di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara Dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai. *J Kesejaht Sos Komun dan Adm Publik*. 2022;1(3):237–43.
10. Atmaja S, Dewi R. Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktis). *Inter Komunika J Komun*. 2018;3.
11. Jumrad OT, Mayang Sari ID. Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi Melalui Group Chat Whatsapp Oriflame. *J Common*. 2019;3(1):104–14.
12. Fatmawati I. Komunikasi Organisasi Dalam Hubungannya Dengan Kepemimpinan Dan Perilaku Kerja Organisasi. *J Pendidik dan Pemikir*. 2022;2(2):39–55.
13. Ferdinandito A, Haryani TN. Gaya Kepemimpinan Servant Leadership Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *J Mhs Wacana Publik*. 2021;1(1).
14. Purnomo A. Pelaksanaan Kebijakan Komunikasi Organisasi Pemerintahan di Indonesia. *J Noken*. 2018;3(2):11–26.
15. Qomaini MA, Dharmawan A. Komunikasi Organisasi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik. *J Commer*. 2022;05(2011):179–90.
16. Mingkid E, Harilama S. Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *J LPPM Bid EkoSosBudKum*. 2018;4(1):68–80.
17. Mahanum M. Tinjauan Kepustakaan. *ALACRITY J Educ*. 2021;1(2):1–12.
18. Karuru P. Pentingnya Kajian Pustaka Dalam Penelitian. *J Kegur Dan Ilmu Pendidik*. 2013;2(1):1–9.
19. Pradhana Y. Pemanfaatan Media Sosial sebagai Media Komunikasi bagi Komunitas Virtual Main Bola Mulu (MBM) Jurnal Ilmiah Komunikasi. *J Ilm Komun*. 2022;14(03):105–15.
20. Pradhana Y. Utilization of Virtual Community as a Communication Media For Pokemon Go Game Group (JPR) Using Social Media. *J Komun*. 2021;13(2):200.
21. Murdiyanto E. Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). Bandung: Rosda Karya. 2020. 12 p.
22. Oktavia F. Upaya Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Borneo Sejahtera Dengan Masyarakat Desa Long Lunuk. *Ilmu Komun*. 2016;4(1):239–53.
23. Mahardika MG, Suseno H. Optimalisasi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. *J Transform*. 2018;57–67.

24. Verdiawan B. Pola Komunikasi Komunitas Suporter PSS Sleman Northeast Defenders. J Kommas. 2018;6(1):1-8.
25. Mahmudah D. Komunikasi, Gaya Kepemimpinan, Dan Motivasi Dalam Organisasi. J Stud Komun dan Media. 2015;19(2):285.