

KOMUNIKASI ORGANISASI PEMERINTAH DESA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASYARAKAT DI DESA PINAPALANGKOW KECAMATAN SULUUN TARERAN KABUPATEN MINAHASA SELATAN

Elfie Mingkid, Stefi H. Harilama

elfiemingkid@gmail.com, helistinastefi@yahoo.com
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi

ABSTRAK

Pelaksanaan komunikasi organisasi sangat diperlukan untuk melancarkan tugas-tugas pegawai. Keberhasilan pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya akan sangat berpengaruh pada tingkat pemerintah di atasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi organisasi pemerintahan desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Pinapalangkow kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang bermaksud membuat penggambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu. Unit analisis dalam penelitian ini ialah pemerintah Desa Pinapalangkow. jenis data yang penulis peroleh dalam penelitian lapangan ini adalah data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Dalam pengumpulan data penelitian ini, digunakan cara studi kepustakaan, penelitian terhadap dokumen-dokumen, observasi, dan melakukan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan yaitu komponensial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi organisasi Pemerintahan Desa Pinapalangkow dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik belum dengan baik. Tidak berjalannya komunikasi organisasi pemerintah desa terlihat dari komunikasi internal pemerintah desa baik komunikasi vertikal maupun komunikasi horizontal maupun komunikasi eksternal yang tidak maksimal. Serta Tidak tertatanya agenda kerja dengan baik, waktu dan psikologis merupakan hambatan yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Pinapalangkow dalam menjalankan komunikasi organisasi. Oleh karenanya diperlukan penataan agenda kerja baik pemerintah desa maupun lembaga desa lainnya dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pemanfaatan media komunikasi seperti sarana telekomunikasi, tatap muka non formal antar aparat desa maupun dengan lembaga desa.

Kata kunci: Komunikasi, Organisasi, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Dalam suatu instansi atau organisasi diperlukan suatu sistem yang dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan sebagaimana telah diamanatkan melalui tugas dan fungsinya. Dan dalam kehidupan organisasi pencapaian tujuan dengan segala prosesnya membutuhkan komunikasi yang efektif. Para anggota organisasi mutlak perlu berkomunikasi satu sama yang lain. Komunikasi merupakan bagian integral dari suatu proses manajemen melalui komunikasi yang efektif, kerja sama yang harmonis dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan (Nitisemito, 1982; 22). Seperti yang dikatakan pula oleh GR Terry (1992;207) bahwa komunikasi menempati urutan teratas mengenai apa saja yang harus dibuat dan dikerjakan untuk menghasilkan motivasi efektif, usaha-usaha komunikatif berpengaruh terhadap antusiasme kerja.

Melalui komunikasi maka dapat memberikan keterangan tentang pekerjaan yang membuat pegawai dapat bertindak dengan rasa tanggung jawab pada diri sendiri yang pada waktu bersamaan dapat mengembangkan semangat kerja para aparat dalam melayani masyarakat. Adanya kerja sama yang harmonis ini diharapkan dapat meningkatkan kerja para pegawai, karena komunikasi berhubungan dengan keseluruhan proses pembinaan perilaku manusia dalam organisasi.

Salah satu tantangan besar di dalam komunikasi organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi keseluruh bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi. Proses ini berhubungan dengan aliran informasi dimana dalam aliran informasi ada tiga cara yaitu serentak, berurutan dan kombinasi keduanya. Maka dalam hal itu sangat dibutuhkan suatu kerja sama yang baik, baik dengan pimpinan, dengan bawahan, maupun dengan sesama pegawai dalam hal pemberian perintah/laporan ataupun bermusyawarah. Suatu hubungan yang tercipta dalam organisasi baik antara pimpinan dengan pegawai, dengan bawahan atau dengan sesama pegawai sangat mempengaruhi semangat kerja pegawai.

Komunikasi sebagai proses pemberitahuan dari satu pihak ke pihak lain yang dapat berupa rencana-rencana, instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, saran-saran dan lain sebagainya (Nitisemito, 1982; 239). Dari pengertian tersebut pelaksanaan komunikasi dapat dibedakan dalam tiga macam yaitu

Keterangan dan ide-ide yang disampaikan oleh pimpinan, Keterangan dan ide-ide yang disampaikan oleh bawahan dan Keterangan dan ide-ide yang disampaikan oleh sejawat.

Dengan demikian pelaksanaan komunikasi organisasi sangat diperlukan untuk melancarkan tugas-tugas pegawai. Sering terlihat dalam kehidupan sehari-hari jika hubungan antara pimpinan dan bawahan kurang baik maka para pegawai dalam melaksanakan tugasnya akan semakin malas. Tetapi sebaliknya jika hubungan atasan dan bawahan baik maka mereka juga dalam melaksanakan pekerjaan akan semakin baik pula.

Pemerintah desa berdasarkan amanat Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah dimana sebagai perpanjangan pemerintah kabupaten dalam menjalankan tugas pemerintahan, pembangunan, pelayanan pemberdayaan kepada masyarakat desa memiliki peranan yang sangat penting dalam sistem pemerintahan yang ada. Keberhasilan pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya akan sangat berpengaruh pada tingkat pemerintah di atasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kenyataan yang tak pernah berhenti ketika kita berbicara tentang pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, mulai dari masalah biaya/jasa pembuatan yang tidak jelas, sifat pelayanan yang tidak bersahabat, arogansi sebagai pejabat, sulit ditemui dan sampai kepada tidak didukung oleh kompetensi dan sarana yang memenuhi syarat pelayanan.

Kenyataan di lapangan menunjukkan dimana permasalahan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah desa secara umum dan khususnya di Desa Pinapalangkow Kabupaten Minahasa Selatan saat ini yaitu :

- 1) Perubahan status Sekretaris Desa menjadi Pegawai Negeri Sipil yang membawa pengaruh pada hubungan kerja dengan kepala desa dan aparat desa lainnya.
- 2) Tidak jalannya media komunikasi yang teratur seperti rapat desa, koordinasi dengan BPD dan rapat aparat desa
- 3) Kurang harmonisnya hubungan antara kepala desa, sekretaris desa, BPD dan perangkat desa lainnya serta pemerintah di atasnya.
- 4) Tidak tertatanya prosedur kerja antara kepala desa dan sekretaris desa dalam melayani masyarakat (berhubungan dengan administrasi pelayanan).

Permasalahan - permasalahan tersebut diatas dengan sendirinya sangat mempengaruhi pelayanan dari pemerintah desa terhadap masyarakat dan bila dikaji lebih dalam permasalahan tersebut tidak lepas dari apa yang namanya komunikasi dalam organisasi seperti yang telah dijelaskan diatas. Atas dasar inilah dalam rangka penyelesaian studi akhir penulis tertarik untuk mengkajinya dalam suatu khasanah penelitian ilmiah. Dan untuk terarahnya penelitian ini, peneliti memberikan batasan dalam bentuk judul penelitian : *Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Pada Masyarakat di Desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan* ". Bertitik tolak dari kondisi obyektif diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui : *Bagaimana komunikasi organisasi pemerintahan desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan.*

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Sesuai dengan masalah penelitian yang dirumuskan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi organisasi pemerintahan desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Pinapalangkow kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan.

Dengan menjawab pertanyaan atau tujuan penelitian di atas, maka diharapkan akan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut :

- 1) Secara teoritis, hasil penelitian ini kiranya dapat memberi kontribusi bagi pengembangan bidang studi administrasi publik, dan lebih khusus bagi studi yang berhubungan dengan komunikasi organisasi dalam upaya peningkatan pelayanan publik.
- 2) Secara praktis, hasil penelitian ini kiranya dapat menjadi bahan informasi atau masukan kepada pemerintah daerah Kabupaten Minahasa Selatan secara umum dan pemerintah desa dan kecamatan secara khusus dalam upaya menjadikan komunikasi organisasi sebagai media dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Yang di Gunakan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

B. Unit Analisis

unit analisis dalam penelitian ini ialah pemerintah Desa Pinapalangkow yang berada di wilayah kecamatan Suluun Tareran kabupaten Minahasa Selatan.

C. Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang penulis peroleh dalam penelitian lapangan ini adalah data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif diantaranya:

1) Data Primer.

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan berupa informasi di lapangan, yang meliputi komunikasi organisasi pemerintah desa dengan faktor-faktor yang mempengaruhi. Adapun yang merupakan instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, dengan alat bantu berupa pedoman wawancara, yaitu sejumlah pertanyaan terstruktur atau tidak terstruktur apabila dianggap perlu untuk memperoleh keterangan yang diperlukan dari informan.

Informan dipilih untuk mendapatkan informasi yang jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang berhubungan dengan masalah penelitian. Adapun nara sumber I informan adalah Kepala Desa, Perangkat Desa, Badan permusyawaratan Desa, dan sejumlah masyarakat .

2) Data Sekunder.

Data Sekunder yakni data yang diperoleh melalui laporan laporan/bukubuku/ catatan-catatan yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti, diantaranya data dari segala kegiatan yang berkaitan dengan proses kerja pemerintah desa serta dokumen - dokumen, meliputi dokumen administrasi pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan pelayanan umum desa, monografi desa, kondisi sarana dan prasarana, dan lain - lain.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian ini, digunakan cara studi kepustakaan, penelitian terhadap dokumen-dokumen, observasi, dan melakukan wawancara dengan Pemerintah Desa Pinapalangkow, Badan Permasyarakatan Desa, dan masyarakat desa yang relevan dengan masalah penelitian. Adapun jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik yaitu :

1) Teknik Wawancara secara mendalam dan wawancara terstruktur untuk memperoleh penjelasan yang rinci dan mendalam mengenai komunikasi organisasi

pemerintah desa dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Pinapalangkow yang berada di wilayah kecamatan Suluun Tareran kabupaten Minahasa Selatan.

2) Observasi juga merupakan upaya memperoleh data primer, yaitu merupakan teknik pengumpulan informasi melalui pengamatan pada saat proses penelitian sedang berjalan. Observasi dalam penelitian ini meliputi data tentang kondisi fisik bangunan desa, pelayanan kemasyarakatan dan hubungan kerja antar pemerintah dan masyarakat.

3) Sedangkan Teknik Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder, yakni dengan cara menelaah dokumen dan kepustakaan yang dikumpulkan dari berbagai dokumen seperti; arsip, laporan dan dokumen pendukung lainnya yang memuat pendapat para ahli sehubungan dengan penelitian.

E. Analisis Data

Analisis kualitatif dalam suatu penelitian digunakan apabila data penelitian yang diangkat dari lapangan adalah juga memiliki sifat-sifat kualitatif. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis komponensial yang merupakan teknik analisis data kualitatif melalui analisis terhadap unsur-unsur yang memiliki hubungan-hubungan kontras satu sama lain dalam domain-domain yang telah ditentukan untuk dianalisis secara lebih terperinci. Kegiatan analisis dapat dimulai dengan menggunakan beberapa tahap yaitu:

1) Penggelaran hasil observasi dan wawancara

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan digelar dalam lembaran-lembaran yang mudah dibaca, selanjutnya peneliti dapat melakukan editing terbatas.

2) Pemilahan hasil observasi dan wawancara

Hasil wawancara dan observasi setelah digelar dipilah menurut domain• domain dan atau sub-domain tanpa harus mempersoalkan dari elemen mana sub-sub domain itu berasal dari elemen yang mana.

3) Menemukan elemen-elemen yang kontras

Pada tahap ini, peneliti dapat membuat tabel tertentu yang dipakai untuk mencari dan menempatkan pilahan sub-domain yang telah ditemukan elemen kontras.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Desa Pinapalangkow termasuk Kampung tua di Minahasa. Kehidupan masyarakat pada mulanya sama dengan di kampung-kampung lainnya di Minahasa. Mereka hidup dan bekerja sebagai petani yang berpindah-pindah, membuka areal perkebunan pada satu waktu tertentu, kemudian merambah hutan lagi dengan meninggalkan lahan yang lama. Mereka bekerja membuka lahan dan berkebun dengan cara Mapalus, melalui pimpinan seorang Tonaas. Dahulu desa Pinapalangkow masih merupakan tempat bercocok tanam, yang lama kelamaan menjadi perkebunan yang dianggap baik, akhirnya menjadi perkampungan.

Tonaas Wumbene dan kelompoknya sudah lama berada di tempat ini, di "Kalewoan". Tonaas Wumbene dan Tonaas Makarende mengadakan upacara adat (Tumani). Leber dari sapi hutan yang sudah jadi batu dipindahkan dan diletakkan di tempat yang sudah ditentukan sebagai batu dasar (I Tani wo I Taindi in Doong). Pada saat itulah nama Kalewoan diganti dengan nama: "Pi na' pa' I Langkow ". Dikarenakan oleh sapi hutan (Langkow). Perubahan nama ini melalui upacara adat, di sertai dengan janji: Sapa oka si Roong anio' Raica Ro'ona wo Epesan em Berem. Mulai saat itu perkempungan ini suda.r diatur, tinani'o wo ai Tandio e Tonaas-tonaas wo se meroong.

Karena desa Pinapalangkow merupakan desa Pertanian, maka kurang lebih 70 % penduduknya bermata pencaharian sebagai petani.

Dalam hubungannya dengan pertanian ladang, bukan merupakan rahasia umum lagi dimana masyarakat Minahasa termasuk didalamnya masyarakat Desa Pinapalangkow dikenal sebagai petani cengkih.

Cengkih yang adalah komoditi primadona yang pernah mengangkat derajat ekonomi masyarakat Minahasa sekalipun dalam pasang surut harga tetap menjadi salah satu pilihan pertanian masyarakat. Seperti halnya masyarakat lainnya di Minahasa, masyarakat desa Pinapalangkow memanfaatkan lahan pertaniannya yang ± 300,00 ha (kurang lebih tiga ratus hektar) dipergunakan untuk lahan pertanian Cengkih.

Pemerintahan Desa Pinapalangkow terdiri dari Kepala Desa (hukum tua) dan perangkat desa lainnya serta Badan Perwakilan Desa (BPD) yang merupakan unsur

penyelenggara pemerintah daerah di tingkat desa yang berada dibawah pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan.

Yang merupakan visi Desa Pinapalangkow adalah:"Mewujudkan masyarakat aman, damai, adil dan makmur". Berdasarkan visi tersebut pemerintah desa menetapkan misi desa sebagai berikut :

a) Memperbaiki dan menambah sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk meningkatkan infrastruktur desa, sumber daya manusia melalui pendidikan formal maupun informal dan sumber daya alam yang perlu digali sebagai potensi pendapatan desa.

b) Bekerja sama dengan petugas penyuluh lapangan dan instansi teknis untuk meningkatkan hasil pertanian dan perkebunan, perempuan lewat pengembangan usaha rumah tangga dan usaha kecil.

d Mengurangi kesenjangan sosial dalam rangka kemiskinan dengan membuka lapangan kerja bagi masyarakat.

e) Mewujudkan pemerintahan baik, bersih dan berwibawa melalui pelaksanaan otonomi daerah

f) Memberikan pelayanan masyarakat yang cepat, terarah dan bertanggung jawab.

Untuk mewujudkan visi dan misi desa tersebut diatas, pemerintah Desa Pinapalangkow telah menetapkan strategi pembangunan desa sebagai arah kebijakan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa. Program dan diawali dengan musyawarah desa yang dihadiri oleh tokoh - tokoh masyarakat, tokoh agama, LPMD/LKMD, wakil dari tiap jemaat, beserta pemerintah dan BPD dalam rangka menggali gagasan dari setiap masyarakat di tiap jemaat. Dari penggalian gagasan tersebut dapat diketahui permasalahan yang ada di desa Pinapalangkow dan kebutuhan apa yang diperlukan oleh masyarakat sehingga aspirasi seluruh masyarakat dapat tertampung.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2001 memosisikan desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di bawah daerah. Mewujudkan hal ini, pemerintah desa sebagai penyelenggara fungsi pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan

memegang peranan sangat penting. Sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintah yang bersentuhan langsung dengan pelayanan masyarakat.

Secara faktual, pemerintahan desa memiliki kedudukan sebagai organisasi pemerintah juga sebagai organisasi kemasyarakatan. Hal ini membawa dampak pada pendelegasian wewenang serta tanggung jawab yang tidak jelas dan tidak berpola dari aparat desa sehingga secara keseluruhan memberi dampak terhadap masyarakat desa yang tidak optimal dalam menerima pelayanan.

Permasalahan dalam penyelenggaraan pemerintahan di desa banyak disebabkan oleh persoalan - persoalan yang berhubungan dengan kewenangan, kepercayaan, maupun pendanaan. Segala apapun yang diperlukan oleh masyarakat untuk dipenuhi oleh pemerintah berawal dari pemerintah desa. Masyarakat selalu mengawali permintaan pelayanan dari desa di mana masyarakat itu berada, sebagai contoh antara lain pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan berawal dari surat keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintah desa, segala proses pembuatan perizinan oleh badan perizinan bahkan pembuatan sertifikat tanah oleh Badan Pertanahan pun berawal dari pemerintah desa.

Penyelenggaraan pemerintahan desa selama ini bertumpuk pada kepala desa sementara aparat desa hanya sebagai struktur yang terpasang di kantor desa. Kepala desa memikul beban dan tanggung jawab yang berat dan tidak dapat didelegasikan ke bawah. Guna mewujudkan Pemerintahan Daerah yang maju, profesional, serta tercapainya pelayanan publik yang baik, maka organisasi Pemerintah Desa harus diperkuat dulu. Kelemahan Pemerintah Desa saat ini adalah perangkat desa pada umumnya bekerja atas dasar pengabdian.

Selain itu pula di mana sering terjadinya kesalah pahaman baik antara sesama aparat pemerintah desa maupun dengan lembaga desa lainnya maupun dengan masyarakat juga disebabkan oleh karena adanya kesimpang siuran informasi yang mengakibatkan pola tindakan yang kurang mendukung jalannya pemerintahan di desa. Sebagai orang yang paling bertanggung jawab dalam jalannya organisasi pemerintahan desa, hukum tua memegang peranan yang sangat penting untuk membawa jalannya pemerintahan desa kepada pencapaian tujuan yaitu melayani masyarakat baik dalam urusan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan dan administrasi.

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran atau lambang (simbol) sebagai media komunikasi yang salah satunya adalah bahasa. Bahasa paling banyak digunakan dalam komunikasi karena hanya bahasalah yang mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain, yang disampaikan melalui pesan-pesan.

Untuk memahami pengertian komunikasi sehingga dapat dilancarkan secara efektif, Everett M. Rogers dan F. Floyd Shoemaker menggambarkan proses komunikasi, yaitu: Sebagai model yang disebut S-M-C-R-E, yaitu sumber {source=S}, mengirimkan pesan (message=M) melalui saluran {channel=C} kepada penerima (receiver=R) dan penerimaan pesan itu mengakibatkan berubahnya tingkah laku penerima atau menimbulkan efek (effect=E).

Sementara menurut Yuwono (1985: 7) setidaknya ada lima faktor efektifitas Komunikasi, yaitu: (1) kualitas komunikator, (2) informasi yang disampaikan, (3) media dan saluran komunikasi, (4) komunikan dan (5) suasana komunikasi antara komunikator dan komunikan.

Unsur-unsur komunikasi tersebut di atas selalu dijumpai dalam kegiatan komunikasi. Oleh karena itu unsur tersebut tidak bisa diabaikan dalam membahas tentang komunikasi, atau dengan kata lain dalam rangka menjadikan komunikasi itu efektif.

Keberhasilan proses komunikasi antara pemerintah dengan yang diperintah, dipengaruhi oleh tingkat pemahaman terhadap pesan, Scramm (dalam Effendy, 1992: 13) menyatakan bahwa: Komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (Frame of Reference) yakni panduan pengalaman dan pengertian (collection of Experience and Meaning) yang pernah diperoleh komunikan. Dengan kata lain dalam proses komunikasi, komunikasi akan berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang diterima komunikan.

Sejalan dengan pendapat di atas, Ndraha (2000:66) mengemukakan bahwa penemuan kembali aspirasi masyarakat merupakan sasaran kajian komunikasi pemerintahan dan metodologi ilmu pemerintahan. Pola komunikasi antara pemerintah (communicant, CT) dengan yang diperintah (communicatee, CE) digunakan sebagai model dan MIP sebagai programnya. CT menyampaikan pesan (message, M) atau info kepada CE dengan menggunakan frame-of-reference (FOR)nya melalui

suatu encoder (E), dan diharapkan dapat diterima dan diresponse (R) oleh CE dengan menggunakan FORnya melalui decoder (D)nya sendiri (CE), tanpa hambatan atau gangguan (noise, N).

Perlu diperhatikan oleh komunikator adalah memilih saluran komunikasi yang akan dipergunakan untuk menyebarkan pesannya. Sehubungan dengan saluran komunikasi ini, Edward Depari dan Colin MacAndrews menyatakan sebagai berikut : Saluran komunikasi adalah alat melalui mana sumber komunikasi menyampaikan pesan (message) kepada penerima (reseiver). Saluran ini dapat dianggap sebagai penerus/penyampai peen yang berasal dari sumber . Jadi saluran komunikasi merupakan alat yang dipergunakan komunikator untuk menyampaikan, meneruskan, menyebarkan pesannya kepada penerima atau komunikan.

Dalam upaya membangkitkan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, komunikasi mempunyai peranan penting dalam memelihara hubungan secara timbal balik, di satu pihak pemerintah menyampaikan kebijaksanaan kepada masyarakat, sedangkan di lain pihak masyarakat menyampaikan gagasan-gagasan, keinginan atau kebutuhannya kepada pemerintah. Jadi dengan demikian proses komunikasi dimulai dengan penyaluran informasi tersebut, maka diikuti dengan perpindahan pengertian.

Dengan adanya penyaluran informasi dan perpindahan pengertian akan dihasilkan persamaan persepsi antara komunikator dalam hal ini adalah pemerintah dan komunikan yaitu masyarakat. Dengan demikian komunikasi dapat menimbulkan perubahan-perubahan dalam masyarakat, baik perubahan sikap, perilaku, watak pandangan dan sebagainya.

Pada masyarakat yang sudah bias menerima perubahan maka akan terdapat kesamaan sikap yang melahirkan keinginan-keinginan melakukan tindakan. Apabila hal tersebut berjalan tanpa hambatan, maka keterlibatan/keiutsertaan akan dating dengan sendirinya atau dengan kata lain timbullah partisipasi.

Berdasarkan uraian diatas, komunikasi mempunyai peranan penting dalam upaya pemerintah untuk menggerakkan dan meningkatkan peraserta baik aparat desa, lembaga desa lainnya maupun masyarakat dalam upaya bersama agar pelayanan public di desa dapat berjalan dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, sehubungan dengan penelitian ini adalah menyangkut komunikasi organisasi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan public maka yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi pemerintah desa Pinapalangkow dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan public belum baik..
2. Tidak berjalannya komunikasi organisasi pemerintah desa terlihat dari komunikasi internal pemerintah desa baik komunikasi vertical maupun horizontal maupun eksternal yang tidak maksimal
3. Tidak tertatanya agenda kerja dengan baik, waktu dan psikologis merupakan hambatan yang dihadapi oleh pemerintah desa Pinapalangkow dalam menjalankan komunikasi organisasi

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikeemukakan diatas untuk dapat merjalannya komunikasi organisasi pemerintah Desa Pinapalangkow sebagai upaya peningkatan pelayanan publik disarankan :

DAFTAR PUSTAKA

- Aubrei Fisher, 19~6, Teori-Teori Komunikasi (Terjemahan), Bandung Ramajarosdakarya.
- Arifin Anwar, 1992, Strategi Komunikasi, Bandung: Armico.
- Astrid Susanto, 1977, Komunikasi dalam Teori dan Praktek, Ji lid I, Bina Cipta, Bandung.
- Bogdan, Robert dan Tailor, Steven.J. 1993. Kualitatif Dasar-dasar Penelitian, Surabaya: Usaha Nasional
- Creswell, J. W. 1994. Reseach Design : Qualitative & Quantitative Approaches, Thousand Oaks London New Delhi, Sage Publications Inc
- Darsowiryo Soekadi. 1989. Peranan Komunikasi Dalam Organisasi. Surakarta: Bumi Ketingan Surakarta.
- Gaspersz, V., 1994, Manajemen Kualitas, Jakarta: Gramedia
- Griffin Em, 2003, A First Look at Communication Theory, McGraw-Hill Companies
- Lembaga Administrasi Negara, 2000, Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

- Moenir, H.A.S. 1992 *Manajemen Pelayanan-Umum di-Indonesia-* Jakarta. Bumi Aksara.
- Muhyadi. 1989. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari dan Martini Hadari. 1994. *Ilmu Administrasi.* Jakarta: Galia Indonesia.
- Muhyadi. 1989. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan.* Bandung PT Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari dan Martini Hadari, 1994 *Ilmu Administrasi.* Jakarta: Galia Indonesia
- Nitisemito, Alex 1982. *Manajemen Personalia.* Jakarta: Ghalia Indonesia
- Onong U. Effendy, 1983, *Dimensi-Dimensi Komunikasi, Alumni, Bandung.*
....., 1986, *Dinamika Komunikasi, Remajakarya, Bandung*
- Patton, Michael Quinn. 2001. *Qualitative Research and Evaluation Methods.* Tird Edition. USA. Sage Publications. Inc.
- Rakhmat, Jalalludin, 2004. *Metode Penelitian Komunikasi, Remaja Rosdakarya, Bandung.*
- Sarwoto. 1981. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen.* Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sendjaja, 1994, *Teori-Teori Komunikasi, Universitas Terbuka*
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran, Jogjakarta : Andi Offset,*
- Triguno, 1997, *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja.* PT. Golden Teravon Press, Jakarta.
- Yuwono, Suhardiman. 1985. *Ikhtisar Komunikasi Administrasi.* Yogyakarta: Liberty.
- Warsito, U, 2007, *Administrasi Publik Indonesia di Era Demokrasi Lokal: Bagaimana Semangat Kompatibilitas Menjiwai Budaya Birokrasi.* UGM. Yogyakarta.
- Widjaja. W. A., 1986, *Komunikasi: dan Hubungan Masyarakat, Bina Aksara, Jakarta.* Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa.