

# **KOMUNIKASI INFORMAL APARAT DESA PADA PELAYANAN PUBLIK DI DESA RAANAN BARU DUA KECAMATAN MOTOLING BARAT KABUPATEN MINAHASA SELATAN**

**FRISKI OKTAVIANUS EGETEN**

**FEMMY TULUSAN**

**JOORIE. M. RURU**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan komunikasi informal yang dilakukan oleh aparat pada pelaksanaan pelayanan publik di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam kajian ilmu administrasi publik

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif, yaitu untuk dapat diperoleh gambaran fenomena, fakta, sifat serta hubungan fenomena tentang komunikasi informal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat secara utuh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua masyarakat terfokus pada pesan yang disampaikan oleh pemerintah ketika memanfaatkan kehadirannya di kegiatan keagamaan maupun sosial kemasyarakatan. Tidak sedikit masyarakat merasa bosan ketika pemerintah terlalu memanfaatkan waktu yang diberikan pada kegiatan pribadi anggota masyarakat untuk menyampaikan pesan sehubungan dengan pelaksanaan kerja pemerintah desa. Apalagi yang hadir dalam acara tersebut banyak yang bukan berasal dari Desa Raanan Baru Dua. Dari hasil wawancara menunjukkan juga bahwa ketidakmampuan dalam menggunakan waktu, ketidakmampuan dalam memperhatikan situasi dan kondisi masyarakat serta penggunaan bahasa yang monoton menjadi bagian dari penyebab pesan tidak tersampaikan dengan baik. Pesan yang tidak tersampaikan dengan baik karena ada rasa bosan yang timbul dari masyarakat atas keadaan yang dilakukan oleh pemerintah desa. Hal yang baik yang ditemukan di Desa Raanan Baru Dua bahwa lingkungan sosial budaya masyarakat dengan semangat kekeluargaan tetap terpelihara sekalipun terkadang terjadi kesalahan dalam penggunaan media, bahasa serta dalam memperhatikan situasi dan kondisi saat berkomunikasi. Keadaan ini perlu dicermati dengan baik oleh pemerintah desa ketika mau memfungsikan komunikasi informal dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

**Kata Kunci : Komunikasi Informal; Aparat Desa; Pelayanan Publik**

## **PENDAHULUAN**

Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas harus dimulai dari level pemerintahan yang paling bawah yaitu desa. Hal ini penting dipahami sebab segala hal yang berkaitan dengan masyarakat dan proses kehidupannya yang lebih mengetahuinya adalah pemerintah desa. Pemerintah desa yang paling mengenai masyarakatnya dan pemerintah desa pula yang paling mengetahui kebutuhan layanan yang tepat untuk diberikan sehubungan dengan kebutuhan yang dihadapi.

Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa memberikan ruang yang lebih leluasa kepada desa dalam menjalankan pemerintahannya, mengembangkan potensi

desa, melakukan inovasi dan kreasi sesuai dengan kebutuhan desa dan mengurus urusan desa dan kebutuhan desa sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat desa. Makna yang terkandung dalam kebijakan ini bahwa perlu dibangun suatu sistem pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat desa yang efisien dan efektif dalam upaya mewujudkan kesejahteraan. Dan untuk mewujudkannya diperlukan program kerja pemerintahan desa yang menyentuh dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa tersebut.

Kajian yang dilakukan oleh Hayat dan Zunaida (2018) menunjukkan bahwa ada beberapa aspek potensi desa di beberapa daerah yang menjadi konsep pembangunan

desa, antara lain: (1) potensi desa yang belum tersentuh dan bahkan belum dimanfaatkan secara baik dan benar; (2) potensi desa yang sudah ada, namun tidak dikembangkan menjadi alternatif pembangunan dan kesejahteraan; (3) potensi desa yang sudah dikembangkan oleh masyarakat desa, namun hanya sebatas pada pemanfaatan dan kebutuhan masyarakat, tidak ada jangka panjang terhadap potensi itu sendiri; dan (4) pemanfaatan ruang yang dapat dijadikan sebagai potensi desa tidak digali secara baik oleh pemerintah desa, sehingga ruang-ruang desa tidak terurus menjadi nilai dari pembangunan. Demikian pula halnya dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat di desa sebagaimana dikemukakan Londa (2012) yang masih bersifat tradisional administratif dan bertumpuh pada kepala desa.

Keadaan tersebut diatas diindikasikan sebagai akibat dari tidak berfungsinya komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan di desa. Sekalipun sebagai organisasi formal pemerintah desa harus menyadari bahwa masyarakat yang dilayani masih sangat kental dengan pola hubungan kekerabatan, interaksi sosial yang didasarkan pada family dan sikap serta tingka laku masyarakat tidak dapat dibatasi oleh aturan organisasi. Sebagai bukti nyata bahwa masyarakat yang ada akan lebih merasa senang dan bangga ketika datang ke pemerintah desa dilayani bukan hanya sebagai masyarakat desa akan tetapi juga merasa bangga bahwa yang melayaninya memiliki hubungan kekeluargaan. Demikian pula halnya pola komunikasi yang terjadi saat pelayanan lebih bersifat informal atau menggunakan bahasa daerah.

Seperti hanya yang ada di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. Pemerintah desa dalam pelayanan yang diberikan terlihat lebih banyak menggunakan komunikasi informal dalam melayani masyarakat. Hal ini sebagai akibat dari hubungan kekeluargaan

dan pola interaksi sosial yang sangat dekat antara pemerintah desa dan masyarakat. Rasa kebersamaan dan semangat kekeluargaan yang masih terjaga di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan menjadi penyebab pemerintah desa terlihat lebih banyak menggunakan komunikasi informal dalam pelayanan publik.

Berpijak pada keunikan masalah diatas bahwa Pemerintah Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat lebih banyak menggunakan pola komunikasi informal yang jarang digunakan oleh desa lainnya, maka penelitian ini dilakukan untuk mengungkapkan makna yang berkaitan dengan komunikasi informal pada pelayanan publik oleh aparat di desa maka penelitian ini dibatasi pada komunikasi informal yang dilakukan oleh aparat dengan mengambil lokasi penelitian di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Konsep Komunikasi**

Istilah komunikasi berpangkal pada perkataan lain *comunis* yg artinya membuat Kebersamaan atau membangun kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari kata dalam bahasa latin *communico* yang artinya membagi (Cherry dalam Hafied. 2005). Nitisemito, (1982;239) bahwa komunikasi adalah proses pemberitahuan dari satu pihak ke pihak lain yang dapat berupa rencana-rencana, petunjuk-petunjuk, saran-saran dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Handoko, (1995; 271) komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk atau informasi dari seseorang ke orang lain.

Sebuah definisi singkat dibuat oleh Harold D. Lasswell dalam Hardiyansyah. (2015) bahwa cara yang tepat untuk menerangkan suatu tindakan komunikasi

ialah menjawab pertanyaan “siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya”. Lain halnya dengan Steven dalam Wijaya (2008) justru ia mengajukan sebuah definisi yang lebih luas, bahwa komunikasi terjadi kapan saja suatu organisme memberi reaksi terhadap suatu objek atau stimuli. Apakah itu berasal dari seseorang atau lingkungan sekitarnya. Misalnya seorang berlindung pada suatu tempat karena diserang badai, atau kedipan mata sebagai reaksi terhadap sinar lampu, juga adalah peristiwa komunikasi.

Hafied. (2005) mengemukakan sebuah definisi yang dibuat oleh kelompok sarjana komunikasi yang mengkhususkan diri pada studi komunikasi antarmanusia (human communication) bahwa: “Komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan (1) membangun hubungan antarsesama manusia (2) melalui pertukaran informasi (3) untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain (4) serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu”. Evert M. Rogers dalam Richard. (2000) seorang pakar Sosiologi pedesaan Amerika yang telah banyak memberi perhatian pada studi riset komunikasi khususnya dalam hal penyebaran inovasi membuat definisi bahwa: “Komunikasi adalah suatu proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka”. Definisi ini kemudian dikembangkan oleh Rogers bersama D. Lawrence Kincaid dalam Widjaja. (2000) sehingga melahirkan suatu definisi baru yang menyatakan bahwa: “Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam”. Rogers mencoba mencoba menspesialisasikan hakikat suatu hubungan dengan adanya suatu pertukaran informasi (pesan), di mana ia menginginkan adanya perubahan sikap dan tingkah laku serta

kebersamaan dalam menciptakan Saling pengertian dari orang-orang yang ikut serta dalam suatu proses komunikasi.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pada era reformasi saat ini, salah satu tuntutan masyarakat – bangsa Indonesia yang sering mengemuka adalah tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap pemerintah dalam berbagai aspek kebutuhan. Berbagai konsep kualitas pelayanan senantiasa memiliki beragam makna, tetapi secara substansial konsep kualitas pelayanan walaupun memiliki makna yang berbeda, tetap terfokus pada sasaran yang sama. Moenir (1992:17) mengatakan bahwa: “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui orang lain yang langsung.” Kotler (dalam Tjiptono, 2004: 6) mengatakan bahwa: “Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan suatu pihak ke pihak lain, yang dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.” Wirajatmi (1996:1) mengatakan bahwa: “Pelayanan adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen atau dalam bisnis disebut *costumer* (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud.” Dari pendapat di atas, dapat dicermati beberapa aspek penting sebagai berikut: *Pertama*, bahwa pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang ditawarkan. Ini mengandung implikasi bahwa kegiatan pelayanan merupakan aktifitas atau kepuasan yang ditawarkan, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan; *Kedua*, bahwa dalam pelayanan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap seseorang dan yang dihasilkan bersifat abstrak atau tidak terwujud (*intangibile*). Dengan demikian, pemberian pelayanan bagi seseorang, tidak mengurangi hak orang lain untuk mendapatkan pelayanan sejenis atau sama; *Ketiga*, proses pelayanan merupakan interaksi yang terjadi, baik antara orang dengan orang, ataupun orang dengan yang dapat menyebabkan adanya kepuasan publik.

Sutopo dan Sugiyanti (1998:25) mengatakan bahwa: "Pelayanan membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang." Ini menandakan bahwa masalah pelayanan tidak terlepas dari masalah kebutuhan, keperluan dan kepentingan dari pihak yang dilayani. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok atau organisasi yang dilakukan secara universal. Moenir (1995:41) mengatakan bahwa: "Hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu." Sifat yang universal tersebut secara langsung bersentuhan dengan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diharapkan masyarakat saat ini, bukan sekedar untuk diperhatikan dan dilakukan pemerintah, tetapi sudah mengarah kepada tuntutan pelayanan yang berkualitas. Tuntutan itu seiring dengan semakin meningkatnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap makna kehidupan bernegara yang dilandasi paham demokrasi (kedaulatan rakyat), sebagaimana diatur dan ditegaskan dalam UUD 1945.

## **METODE PENELITIAN**

### **Objek Penelitian**

Adapun yang merupakan objek dalam penelitian ini adalah komunikasi informal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat. Hal ini disebabkan dalam penelitian ini berasumsi bahwa sebagai organisasi publik yang memiliki tanggungjawab untuk melayani masyarakat desa yang memiliki kultur dan hubungan sosial yang tinggi akan lebih baik ketika pola pelayanan dilakukan dalam bentuk komunikasi informal. Dengan penerapan komunikasi informal akan lebih terasa hubungan kekerabatan dan saling membantu dari aparat desa dengan masyarakat yang ada di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan.

### **Desain Penelitian**

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif (Moleong, 1993). Pendekatan kualitatif dicirikan oleh tujuan penelitian yang berupaya memahami gejala-gejala yang berkaitan dengan objek penelitian seperti pada komunikasi informal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat.

Penelitian ini diarahkan pada latar dan individu masyarakat Desa Raanan Baru Dua yang memiliki hubungan kekeluargaan yang tinggi serta interaksi sosial yang baik sehingga diperlukan upaya untuk memahami tingkah laku menurut pola berpikir dan bertindak subjek kajian. Bertolak pada kenyataan yang telah dikemukakan dan dengan mengetahui pentingnya suatu komunikasi informal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat harus dilaksanakan dengan baik yang dalam penelitian ini didukung oleh referensi teori yang relevan.

Untuk dapat mengetahui komunikasi informal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat serta menganalisisnya diperlukan suatu aktivitas penelitian sebagai serangkaian kegiatan mengumpulkan, menggambarkan dan menafsirkan data tentang situasi yang dialami, kegiatan, hubungan tertentu, pandangan atau sikap yang tunjukkan atau tentang kecenderungan yang tampak dalam proses yang sedang berlangsung.

Melalui desain kualitatif maka dapat diperoleh gambaran fenomena, fakta, sifat serta hubungan fenomena tentang komunikasi informal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat secara utuh dalam

kajian administrasi publik sehingga dapat dilakukan kategorisasi dan jawaban atas rumusan masalah sebagai temuan penelitian.

### **Sumber data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data utama atau primer dan sumber data tambahan atau sekunder. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ini adalah seluruh kegiatan dilapangan berupa pernyataan dan tindakan dari semua pelaku atau informan yang diteliti. Sumber data primer yang dimaksudkan adalah data dari semua pihak dimana diharapkan data yang akurat, lengkap dan mendalam dari para informan sehubungan dengan komunikasi infomal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat. Peneliti memilih informan dengan mempertimbangkan kemampuan memberikan data yang dibutuhkan. Berdasarkan hal tersebut peneliti dapat menentukan informasi lainnya dengan pertimbangan dapat menyempurnakan data dan informasi yang telah diperoleh. Teknik ini dilakukan untuk mempertajam arah dan fokus penelitian.

Seperti dijelaskan sebelumnya bahwa penentuan informan didasari atas pertimbangan informasi, yaitu informan yang dianggap memadai. Oleh karenanya informan dalam penelitian ini sehubungan dengan komunikasi infomal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat berjumlah 10 orang yang terdiri atas :

1. Unsur Pimpinan Pemerintah Desa  
: 1 orang
2. Unsur Pelaksana Aparat Desa  
: 3 orang
3. Unsur BPD (Selaku Mitra Kerja)  
: 2 orang
4. Unsur Masyarakat penerima pelayanan  
: 4 orang

Selain informan sebagai data primer diatas, data sekunder meliputi dokumen

tertulis yang sejak awal menjadi bahan dalam penelitian empiris di lapangan menyangkut data yang berhubungan dengan dokumen – dokumen yang ada kaitannya dengan komunikasi infomal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat seperti surat keputusan, tugas pokok dan fungsi, bagan alur kerja, prosedur pelayanan, laporan kerja dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di desa serta artikel, buku maupun karya ilmiah lainnya yang dijadikan rujukan teoritis.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode yang umumnya digunakan pada pendekatan kualitatif dimana peneliti sendiri sebagai instrumen dalam penelitian dengan menggunakan : (1) pedoman wawancara terbuka (peneliti bertatap muka langsung dengan informan). Teknik pengumpulan data ini yang digunakan melalui komunikasi langsung dengan informan yang dianggap mengetahui dan menguasai serta memahami informasi yang berkaitan dengan komunikasi infomal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat kepada para informan; (2) observasi langsung kelokasi penelitian dengan cara mengamati secara langsung proses yang terjadi dalam pelayanan publik di Desa Raanan Baru Dua; (3) penggunaan dokumen yang berhubungan langsung dengan komunikasi infomal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat baik laporan kerja, SOP, tugas yang terkait baik yang bersifat kajian teoritik maupun dokumen yang ada pada objek penelitian. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data yang mendalam sehingga dapat memahami komunikasi infomal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat.

## **Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang temuan-temuan yang berdasarkan permasalahan yang diteliti. Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan urutan dasar. Proses analisis data dilakukan sejak memasuki lapangan penelitian. Meliputi memahami latar penelitian dan persiapan peneliti, memasuki lokasi dan obyek penelitian komunikasi informal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat. Melakukan pengamatan secara mendalam tentang masalah penelitian dikaitkan dengan fenomena yang ada. Melakukan wawancara mendalam dengan informan tentang komunikasi informal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat. Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap berikut :

- 1) Kategorisasi dan mereduksi data yang berhubungan dengan proses komunikasi informal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi maupun studi dokumen.
- 2) Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga data berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan proses komunikasi informal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat.
- 3) Melakukan interpretasi pada data yang telah dikelompokkan berdasarkan hasil kategorisasi dan reduksi

sehingga mendapatkan makna yang sebenarnya sebagai ungkapkan nyata atas permasalahan yang sebenarnya terjadi dalam komunikasi informal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat.

- 4) Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian yaitu menyangkut komunikasi informal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat.
- 5) Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat berkaitan dengan komunikasi informal yang dilakukan oleh aparat di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat dalam melayani masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Manusia dimanapun dia berada dan dalam aktivitas apapun baik secara sadar maupun tidak sadar berproses dengan yang namanya komunikasi. Komunikasi menjadikan manusia memahami dan mengerti apa yang harus di disampaikan dan diterima sebagai pesan untuk ditindaklanjuti. Secara konseptua dalam proses komunikasi akan terlihat beberapa hal penting yaitu yang disebut komunikator, pesan, media, komunikan dan lingkungan serta dampak dari proses komunikasi.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memberikan penjelasan bahwa dalam menjalankan pemerintahan suatu desa, dibutuhkan pemerintah desa yang menjadi motor pelaksana dari tugas-tugas yang harus dijalankan dalam pemerintahan desa tersebut. Pemerintah desa adalah kepala desa atau yang

disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Kepala desa akan dibantu oleh perangkat desa yang terdiri dari: sekretaris desa; pelaksana kewilayahan; dan pelaksana teknis. Perangkat desa tersebut diangkat langsung oleh kepala desa dari warga desa setelah dikonsultasikan kepada camat atas nama bupati/walikota. Perangkat desa tersebut akan bertugas untuk membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya selama masa jabatan kepala desa dan akan bertanggungjawab langsung kepada kepala desa. Adapun fungsi pemerintah desa secara operasional dapat di bedakan dalam fungsi pokok, yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi Instruktif Fungsi ini bersifat komunikasi satu arah. Pemerintah sebagai komunikator merupakan pihak yang menentukan apa, bagaiman, bilamana, dan dimana pemerintah itu agar keputusan dapat di laksanakan secara efektif.
2. Fungsi Konsultatif Fungsi ini digunakan sebagai komunikasi dua arah. Hal tersebut di gunakan sebagai usaha untuk menetapkan keputusan yang memerlukan bahan pertimbangan dan mungkin perlu konsultasi dengan masyarakat-masyarakat yang di pimpinnya.
3. Fungsi Partisipasi Dalam menjalankan fungsi ini pemerintah desa berusaha mengaktifkan masyarakatnya, baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam melaksanakannya. Partisipasi tidak berarti bebas berbuat semuanya, tetapi dilakukan secara terkendali dan terarah berupa kerjasama dengan tidak mencampuri atau mengambil tugas pokok orang lain.
4. Fungsi Delegasi, Fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan pelimpahan wewenang membuat atau menetapkan baik melalui persetujuan maupun tanpa persetujuan pemerintah. Fungsi delegasi ini pada dasarnya berarti kepercayaan.

5. Fungsi Pengendalian Fungsi pengendalian berasumsi bahwa kepemimpinan yang efektif harus mampu mengantar aktivitas anggotanya secara terarah dan dalam. Koordinasi yang efektif, sehingga memungkinkan tercapainya tujuan bersama secara maksimal. Dalam melaksanakan fungsi pengendalian pemimpin dapat mewujudkan melalui kegiatan bimbingan, pengarah, koordinasi dan pengawasan.

Untuk dapat menjalankan fungsi pemerintah desa secara keseluruhan maupun pada fungsi instruksi serta fungsi konsultatif dengan baik maka peran dan tanggungjawab dari pemerintah sebagai komunikator dalam menyampaikan pesan yang baik, benar dan tepat sehingga masyarakat yang dilayaninya dapat memahami dengan benar apa yang disampaikan. Fungsi Instruktif pemerintah bersifat komunikasi satu arah. Pemerintah sebagai komunikator merupakan pihak yang menentukan apa, bagaiman, bilamana, dan dimana pemerintah itu agar keputusan dapat di laksanakan secara efektif. Sementara itu dalam menjalankan fungsi konsultatif maka terdapat hubungan komunikasi dua arah. Hal tersebut di gunakan sebagai usaha untuk menetapkan keputusan yang memerlukan bahan pertimbangan dan mungkin perlu konsultasi dengan masyarakat-masyarakat yang di pimpinnya.

Dalam perkembangannya, proses komunikasi tidak hanya dilakukan dalam bentuk komunikasi secara formal. Akan tetapi juga dapat dilakukan secara informal. Dalam kehidupan masyarakat desa yang sangat kental dengan kondisi sosial budayanya maka banyak hal yang ada dalam peradaban serta pola pemerintahan desa diwarnai dengan kehidupan secara informal. Banyak hal yang tidak terselesaikan secara formal dilakukan dengan cara informal.

Komunikasi informal merupakan proses komunikasi yang berada di antara yang formal atau resmi dengan yang tidak resmi

atau informal. Komunikasi jenis ini biasanya berupa komunikasi yang berhubungan dengan hubungan pribadi. Komunikasi informal tidak mempedulikan struktur, hirarki atau bahkan posisi dalam perusahaan atau project management. Komunikasi ini dijalankan dalam situasi tidak resmi, menggunakan bahasa sehari-hari.

Pihak pemerintah desa selaku orang yang menyampaikan pesan kepada masyarakat merupakan unsur penyelenggara desa yang ditetapkan berdasarkan suatu peraturan. Pemerintah Desa Raanan Baru Dua yang terdiri dari hukum tua dan dibantu oleh perangkat desa memiliki tanggungjawab untuk mengkomunikasikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan baik dan benar. Hukum Tua maupun aparat desa lainnya merupakan komunikator yang menyampaikan pesan.

Dilihat dari keberadaan aparat desa yang ada di Desa Raanan Baru Dua bahwa semua aparat desa menggunakan media komunikasi informal dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat sehubungan dengan pelayanan publik, termasuk didalamnya yang berkaitan dengan pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Untuk menjadikan seorang komunikator dapat berkomunikasi dengan baik maka pengalaman, tingkat pendidikan maupun kemampuan dalam beradaptasi menjadi bagian yang penting.

Aparat desa yang ada di Desa Raanan Baru Dua secara keseluruhan memiliki tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas diyakini memiliki kemampuan dari latar belakang pendidikan untuk dapat menggunakan bahasa, berkomunikasi dan bersikap baik dan benar kepada masyarakat yang dilayaninya. Temuan penelitian bahwa aparat desa selaku komunikator menggunakan bahasa Indonesia, bahasa daerah (tountemboan) maupun bahasa sehari-hari ketika menyampaikan pesan.

Kultur masyarakat Desa Raanan Baru Dua yang dalam pergaulan sehari – hari banyak menggunakan bahasa Manado serta bahasa daerah (Tountemboan) ketika bercapuk – cakup. Keadaan ini pula yang dilakukan oleh pemerintah desa ketika berkomunikasi dengan masyarakat. Penggunaan bahasa ini dinilai sangat tepat dan lebih kekeluargaan serta terasa santai ketika berkomunikasi dengan masyarakat. Situasi ini merupakan hal yang baik yang ditemukan di lapangan sehubungan dengan komunikasi informal pemerintah desa Raanan Baru Dua sehubungan dengan pelayanan kepada masyarakat desa.

Sekalipun memang harus diakui bahwa data penelitian menunjukkan terdapat perbedaan antara aparat desa yang satu dengan aparat desa yang lain sehubungan dengan kemampuan berkomunikasi atau dalam menyampaikan pesan. Atau dapat dikatakan bahwa terdapat perbedaan antara aparat desa yang satu dengan aparat desa lainnya. Sekalipun tingkat pendidikan aparat desa adalah lulusan Sekolah Menengah Atas, akan tetapi pengalaman berorganisasi dan lama menjabat menjadi aspek yang membuat aparat desa mampu menyampaikan pesan dengan baik.

Aparat desa yang memiliki jabatan lain di desa selain sebagai aparat desa seperti pengurus dalam suatu rukun sosial kemasyarakatan, memiliki jabatan dalam organisasi keagamaan atau pernah terlibat dalam kegiatan swadaya masyarakat lebih mampu berkomunikasi secara informal dibandingkan dengan aparat desa yang tidak memegang jabatan lain di desa dalam organisasi sosial kemasyarakatan. Demikian pula halnya dengan aparat desa yang memang baru pertama kali menjabat sebagai aparat desa. Hal ini nyata terlihat dalam kehidupan bermasyarakat termasuk didalamnya ketika menyampaikan pesan dalam kapasitas sebagai aparat desa.

Aparat desa yang ada di Desa Raanan Baru Dua dalam berkomunikasi

menyampaikan pesan yang berisikan kegiatan pelayanan kepada masyarakat baik dalam hal pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat maupun kegiatan sosial kemasyarakatan lainnya. Berbagai kegiatan pemerintahan inilah yang selalu disampaikan dalam kapasitas sebagai pemerintah desa. Penyampaian pesan ini ditujukan agar masyarakat memahami dengan benar apa yang telah, sementara dan akan dilakukan oleh pemerintah. Termasuk didalamnya segala hal yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga ketika ada bentuk pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat kepada pemerintah, sebelum dilakukan pelayanan masing – masing pihak telah mengetahui hak dan kewajibannya. Menjadi penting bagi masyarakat untuk mengetahui hak dan kewajiban guna menghindari kesalahpahaman dalam pelayanan publik. Hal – hal yang penting untuk diketahui oleh masyarakat dalam pelayanan publik di desa seperti waktu pelayanan, persyaratan atau kelengkapan dokumen yang harus dipenuhi serta hal lainnya yang menjadi komitmen bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam kaitannya dengan komunikasi informal Pemerintah Desa Raanaan Baru Dua ditemukan dilapangan bahwa pemerintah sering menggunakan organisasi sosial kemasyarakatan sebagai media dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Rukun sosial, organisasi keagamaan maupun kelompok mapalus sebagai organisasi informal yang di gunakan oleh pemerintah dalam berkomunikasi. Jika diamati di lapngan nyata terlihat bahwa penduduk yang ada di Desa Raanan Baru Dua tergabung dalam beberapa rukun sosial seperti rukun keluarga, kelompok arisan, organisasi keagamaan seperti gereja, kolom, kelompok pelayanan maupun kelompok mapalus serta lembaga swadaya masyarakat.

Kelompok sosial kemasyarakatan ini telah lama ada di Desa Raanan Baru Dua. Bahkan banyak kelompok rukun sosial kemasyarakatan telah ada sebelum terjadi

pemekaran desa dan tetap berlanjut sekalipun telah dipisahkan oleh wilayah pemerintahan desa. Dalam situasi yang demikian tidak menjadikan terhentinya pola hubungan interaksi sosial masyarakat. Organisasi informal ini merupakan media yang baik dan memiliki nilai tinggi dalam menunjang pemerintah pada pelaksanaan pelayanan publik di desa.

Pengamatan menunjukkan bahwa dalam berbagai hal yang dilakukan oleh organisasi sosial kemasyarakatan di Desa Raanan Baru Dua menjadikan pemerintah desa sebagai pelindung organisasi mereka. Sehingga ketika dilakukannya suatu kegiatan banyak mengundang pemerintah desa. Sehingga dalam kapasitasnya sebagai pelindung organisasi sosial kemasyarakatan ini pemerintah desa yang hadir diberikan kesempatan untuk menyampaikan sambutan. Pada situasi yang demikian pemerintah desa banyak memanfaatkan waktu dan kesempatan untuk menginformasikan kepada masyarakat segala hal yang dilakukan selama ini sehubungan dengan pelayanan publik di desa.

Selain hal diatas, dalam kaitannya juga sebagai pemerintah desa kehadiran dalam acara suka maupun duka juga menjadi media utama komunikasi informal dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat. Fakta lapangan menunjukkan ketika pemerintah hadir pada kegiatan kedukaan selalu diberi kesempatan untuk memberikan sambutan. Hal itu pula terjadi ketika pemerintah hadir di acara suka seperti pesta pernikahan, perayaan ucapan syukur atau hari ulang tahun dan acara syukur lainnya. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa selain menyampaikan sara syukur atau rasa belasungkawa juga memanfaatkan waktu dan kesempatan menyampaikan informasi kepada masyarakat sehubungan dengan kegiatan pelayanan publik pemerintah desa dalam hal pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat ataupun yang berkaitan dengan administrasi desa.

Setiap pesan yang disampaikan pada forum informal diatas diharapkan masyarakat desa sebagai penerima pesan atau komunikasi akan menerima dengan baik dan benar serta merespininya sebagaimana hak dan kewajiban yang melekat pada masing – masing masyarakat. Sekalipun memang harus diakui bahwa pemahaman dari masyarakat atas pesan yang disampaikan beragam. Atau terdapat perbedaan pemahaman antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain atas pesan yang disampaikan oleh pemerintah. Beragamnya pemahaman atas pesan yang diterima banyak berkaitan dengan tingkat pendidikan maupun kepentingan yang dimiliki oleh masyarakat.

Harus diakui bahwa masyarakat desa sekalipun tinggal di desa yang jauh dari pusat kota bukan berarti lambat dalam hal informasi dan penggunaan teknologi. Demikian pula halnya bahwa respon atas sebuah informasi yang diterima sangatlah beragam antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain. Pendidikan, pengalaman dan kepentingan menjadi bagian yang tidak terpisahkan atas respon pesan dari pemerintah tersebut.

Data lapangan menunjukkan bahwa tidak semua masyarakat terfokus pada pesan yang disampaikan oleh pemerintah ketika memanfaatkan kehadirannya di kegiatan keagamaan maupun sosial kemasyarakatan. Tidak sedikit masyarakat merasa bosan ketika pemerintah terlalu memanfaatkan waktu yang diberikan pada kegiatan pribadi anggota masyarakat untuk menyampaikan pesan sehubungan dengan pelaksanaan kerja pemerintah desa. Apalagi yang hadir dalam acara tersebut banyak yang bukan berasal dari Desa Raanan Baru Dua.

Dari hasil wawancara menunjukkan juga bahwa ketidakmampuan dalam menggunakan waktu, ketidakmampuan dalam memperhatikan situasi dan kondisi masyarakat serta penggunaan bahasa yang monoton menjadi bagian dari penyebab pesan tidak tersampaikan dengan baik. Pesan yang

tidak tersampaikan dengan baik karena ada rasa bosan yang timbul dari masyarakat atas keadaan yang dilakukan oleh pemerintah desa. Sekalipun memang pengalaman menunjukkan bahwa beragam latar belakang pendidikan dan pekerjaan serta status sosial ekonomi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari gambaran lingkungan masyarakat dalam komunikasi informal pemerintah desa. Oleh karenanya menjadi penting bagi Pemerintah Desa Raanan Baru Dua untuk mampu memanfaatkan secara baik dan benar media komunikasi informal dalam menyampaikan pesan sehubungan dengan pelayanan publik yang dilakukan di desa.

Hal yang baik yang ditemukan di Desa Raanan Baru Dua bahwa lingkungan sosial budaya masyarakat dengan semangat kekeluargaan tetap terpelihara sekalipun terkadang terjadi kesalahan dalam penggunaan media, bahasa serta dalam memperhatikan situasi dan kondisi saat berkomunikasi. Keadaan ini perlu dicermati dengan baik oleh pemerintah desa ketika mau memfungsikan komunikasi informal dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Hal ini menjadi penting sebab untuk melakukan komunikasi secara formal dengan masyarakat desa secara umum dan dihadiri oleh banyak orang memerlukan waktu, tenaga serta biaya yang tidak sedikit. Sehingga untuk dapat mengefektifkan semua potensi yang ada maka dipandang komunikasi informal merupakan salah satu solusi dalam penyampaian pesan dari pemerintah kepada masyarakat di Desa Raanan Baru Dua.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berpijak pada hasil dan pembahasan maka penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi informal digunakan oleh aparat pada pelaksanaan pelayanan publik di Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat. Komunikasi informal dilakukan dalam kehadirannya di organisasi sosial kemasyarakatan dengan menggunakan bahasa daerah (Tountemboan) dan bahasa Manado dan diterima secara beragam oleh masyarakat

berdasarkan latar belakang pendidikan dan pekerjaan serta status sosial ekonomi. Simpulan tersebut dapat dideskripsikan sebagaimana fokus penelitian yaitu :

1. Aparat desa selaku komunikator dalam menyampaikan pesan memiliki kemampuan yang beragam yang dibakikan oleh perbedaan latar belakang pendidikan, pengalaman maupun lama menjabat.
2. Pesan yang disampaikan oleh aparat desa berkaitan dengan kegiatan pelayanan publik yang telah, sementara maupun akan dilaksanakan. Pesan yang disampaikan lebih banyak menggunakan bahasa daerah (Tountemboan) dan bahasa Manado.
3. Kehadiran dalam kegiatan sosial kemasyarakatan (suka/duka) maupun pada organisasi rukun, organisasi keagamaan dan lembaga swadaya masyarakat dalam kapasitas sebagai pelindung difungsikan oleh aparat desa selain memberikan sambutan juga menyampaikan pesan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Masyarakat selaku komunikan meresponi secara beragam pesan oleh pemerintah. Ketidakmampuan dalam menggunakan waktu, ketidakmampuan dalam memperhatikan situasi dan kondisi masyarakat serta penggunaan bahasa yang monoton menjadi bagian dari penyebab pesan tidak tersampaikan dengan baik.
5. Lingkungan sosial budaya masyarakat dengan semangat kekeluargaan tetap terpelihara sekalipun terkadang terjadi kesalahan dalam penggunaan media, bahasa serta dalam memperhatikan situasi dan kondisi saat berkomunikasi.

#### **Saran**

Untuk dapat memperbaiki permasalahan yang terjadi sehubungan dengan penggunaan komunikasi informal oleh pemerintah desa dalam menyampaikan pesan tentang pelayanan publik kepada masyarakat desa, serta berpijak pada simpulan penelitian maka disarankan yaitu :

1. Perlu adanya kesamaan persepsi dari aparat desa dalam menyamaikan pesan kepada masyarakat secara informal.
2. Tetap menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat luas seperti bahasa daerah dan bahasa Manado.
3. Menjalin hubungan kerjasama dan tetap menjadikan organisasi sosial kemasyarakatan yang ada di desa sebagai media untuk penyampaian pesan oleh pemerintan desa kepada masyarakat.
4. Perlunya memperhatikan situasi dari masyarakat selaku komunikan agar pesan yang disampaikan dapat dipahami dan diterima serta ditindaklanjuti dengan baik dan benar.
5. Lingkungan sosial budaya masyarakat yang baik tetap dijaga dan dipertahankan melalui semangat kebersamaan seluruh warga masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adhi Iman Sulaiman. 2013. Model Komuniaksi Formal dan Informal Dalam Proses Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Komunikasi* Vol. 16 No. 2, Desember 2013: 173-188.
- Cangara, Hafied. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT Raya Grafindo Persada.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich dan James H. Donnelly, Jr. 1994. *Organisasi dan Manajemen. Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi keempat. Jakarta: Erlangga
- Handoko, Hani. 1995, *Manajemen Personalial dan Sumberdaya Manusia*, Yogyakarta : BPFE,
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Layanan Public*. Yogyakarta : Gava Media.

- Hayat dan Zunaida. D. 2018. Kemandirian Desa. Malang : Inteligencia Media.
- Komaruddin, 1994, Kamus Perbankan, Jakarta : CV. Rajawali.
- Londa. V. 2012. Pengaruh Perilaku Aparat Terhadap Peningkatan Efektivitas Kerja Aparat Desa di Kabupaten Minahasa Selatan. Bandung : Pascasarjana Unpad.
- Moenir, H.A.S., 1992, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 1993. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Muhammad Rifki Alfani dan Deni Yanuar. 2019. Komunikasi Informal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kedispilinan Pegawai Pada Bidang Bina Idiologi Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa (Studi Pada Kantor Badan Kesbangpol Aceh). Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah. Volume 4, (4), November 2019.
- Nitisemito, Alex. 1982. Manajemen Personalialia. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Onong U. Effendy, 1986, Dinamika Komunikasi, Bandung : Remajakarya.
- .....1992, Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Rohim, H. Syaiful. 2009. Teori Komunikasi, Perspektif, Ragam, dan Aplikasi, Jakarta : Rineke Cipta.
- Siagian Sondang .P. 1997. Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi. Jakarta : Gunung Agung.
- Sihite, Richard. 2000. Etika Komunikasi. Surabaya : SIC.
- Soetopo, 1999, Pelayanan Prima. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sugiyanti. 1998. Strategi Pelayanan Prima. Jakarta: Bahan Diklat SPAMA. LAN.
- Toha, Miftah. 1991. Perspektif Perilaku Birokrasi, Jakarta : Rajawali
- Tjiptono, Fandy, 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi Offset
- Widjaja. 2008. Komunikasi dan Hubungan Masyarakat. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Widjaja. 2000. Ilmu Komunikasi. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa