

**STRATEGI KOMUNIKASI KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA POLLUNG
KECAMATAN POLLUNG KABUPATEN
HUMBANG HASUNDUTAN**

SKRIPSI

OLEH :

IKA WINDA LUMBAN GAOL

18.853.0044



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 2/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/1/23

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi :Strategi Komunikasi Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan
Kepada Masyarakat di Desa Pollung Kecamatan Pollung
Kabupaten Humbang Hasundutan

Nama :Ika Winda Lumban Gaol
NPM :188530044
Fakultas :Ilmu Sosial dan Politik



Tanggal lulus: 30 September 2022

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis sendiri. Adapun bagian bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulis ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 30 September 2022



Ika Winda Lumban Gaol

188530044

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ika Winda Lumban Gaol

NPM : 188530044

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul: "Strategi Komunikasi Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Pollung Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan" beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Non Ekklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi saya selamat tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 30 September 2022



Ika Winda Lumban Gaol
188530044

ABSTRAK

Latar belakang pada penelitian ini adalah upaya pemerintahan desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terbilang efektif dan baik, terutama dalam hal penyampaian informasi atau pesan kepada masyarakat, sehingga masyarakat menjadi salah tanggap akan informasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala dan hambatan Kepala desa Pollung dalam melayani masyarakat di Desa Pollung Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan. Sumber data dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder yang mana data primer diperoleh dari Kepala Desa Pollung dan masyarakat yang ada di Desa Pollung sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal dan buku pendukung lainnya.. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, studi kepustakaan dan observasi. Hasil dari penelitian ini adalah Kepala Desa Pollung sudah melayani masyarakat dengan baik dengan strategi implementasi, pendukung dan integrasi dan tentu melayani sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing aparatur desa, namun hanya saja perlu penyampaian informasi yang lebih efektif lagi, dikarenakan banyak masyarakat salah tanggap akan beberapa informasi seperti bantuan sosial untuk masyarakat. Disamping itu dikarenakan keterbatasan anggaran dana desa maka pembangunan desa sedikit terkendala dan perlu waktu lebih banyak lagi.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Pelayanan Desa Pollung, masyarakat

ABSTRACT

The background in this research is that the village government's efforts to improve services to the community are effective and good, especially in terms of delivering information or messages to the community, so that the community becomes misresponsive to the information. This study aims to determine the village head's communication strategy in improving the quality of service to the community, and to find out what are the obstacles and obstacles to the Pollung village head in serving the community in Pollung Village, Pollung District, Humbang Hasundutan Regency. The sources of data in this study were primary and secondary, in which primary data was obtained from the village head of Pollung and the people in the village of Pollung, while secondary data was obtained from journals and other supporting books. The research method used in this study was descriptive qualitative method. Data collection techniques used in this study were interviews, literature study and observation. The results of this study are that the Pollung Village Head has served the community well with implementation, support and integration strategies and of course served according to the main tasks and functions of each village apparatus, but it just needs to deliver more effective information, because many people are misresponsive. will some information such as social assistance for the community. In addition, due to the limited budget of village funds, village development is a bit constrained and needs more time

Keywords: *Communication Strategy, Pollung Village Service, community*

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Ika Winda Lumban Gaol lahir di Sitabo-Tabo pada tanggal 5 November 2000, anak dari Bapak Juriper Lumban Gaol dan Ibu Rita Silaban. Penulis merupakan putri dari empat bersaudara.

Tahun 2018 penulis menyelesaikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAS TENERA Bengkulu Utara dan pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan Srata-1, terdaftar sebagai mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Politik Universitas Medan Area. Pada tahun 2021 penulis melaksanakan kuliah kerja lapangan (KKL) di Kantor Dinas Kebudayaan Kota Medan yang beralamat di jl. Raden Saleh No.7-9, Kesawan, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan. Pada bulan Oktober penulis melaksanakan penelitian yang berjudul “Strategi Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Pollung Kecamatan Polllung Kabupaten Humbang Hasundutan.

KATA PENGANTAR

Dengan segala hormat dan pujian kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan penulis cinta kasih dan rahmatnya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui **“Strategi Komunikasi Kepala Desa Pollung dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat di Desa Pollung Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan”**.

Pada penulisan skripsi ini penulis mengetahui bahwa kekuatan dan keberhasilan penulis tidak terlepas dari bimbingan, kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis mau mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak yang telah berjasa dalam membantu keberhasilan penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng,M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Effiati Juliana Hasibuan, M,Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
3. Ibu Nadra Ideyani Vita, M.Si selaku wakil dekan satu
4. Bapak Taufik Wal Hidayat, S.Sos, MAP selaku pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
5. Ibu Agnita Yolanda, B.Comm,M.Sc selaku dosen pembimbing kedua sekaligus kepala program studi yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
6. Ibu Nadia Amelia Elyana Poluan, S.I.Kom, M.I.Kom selaku sekretaris yang juga memberikan masukan dalam seminar.
7. Bapak Angga Tinova Yudha, S.I.Kom, M.I.Kom selaku dosen penasehat akademik
8. Seluruh dosen dan staff di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan kemudahan dan bekal ilmu kepada penulis.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis bapak Juriper Lumban Gaol dan mama Rita Silaban yang telah mendukung dan mensupport penulis baik itu melalui materi, dan dukungan yang luar biasa bagi penulis, serta saudara

penulis Daniel Lumban Gaol, Yustinus Lumban Gaol dan adik perempuan saya Monafebi Lumban Gaol yang telah mendukung dan selalu support penulis.

10. Ibu Dormin Manullang selaku kepala Desa Pollung yang telah bersedia untuk diwawancarai dan membantu dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
11. Kepada teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini terutama teman grup I.N.C.Y. yang selalu ada buat penulis dan tempat bercerita mengenai dunia perkuliahan dll.

Dalam penyajian penelitian tugas akhir atau skripsi ini penulis menyadari bahwa ada kemungkinan, kekurangan dan kesalahan pada penulisan skripsi ini, maka dari itu penulis berharap adanya saran dan masukan serta koreksi dari pihak yang telah memberikan bimbingan demi perbaikan diri dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar penelitian skripsi ini bisa memberikan manfaat, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak yang telah membantu penulisan proposal penelitian.

Medan, Februari 2022

Ika Winda Lumban Gaol

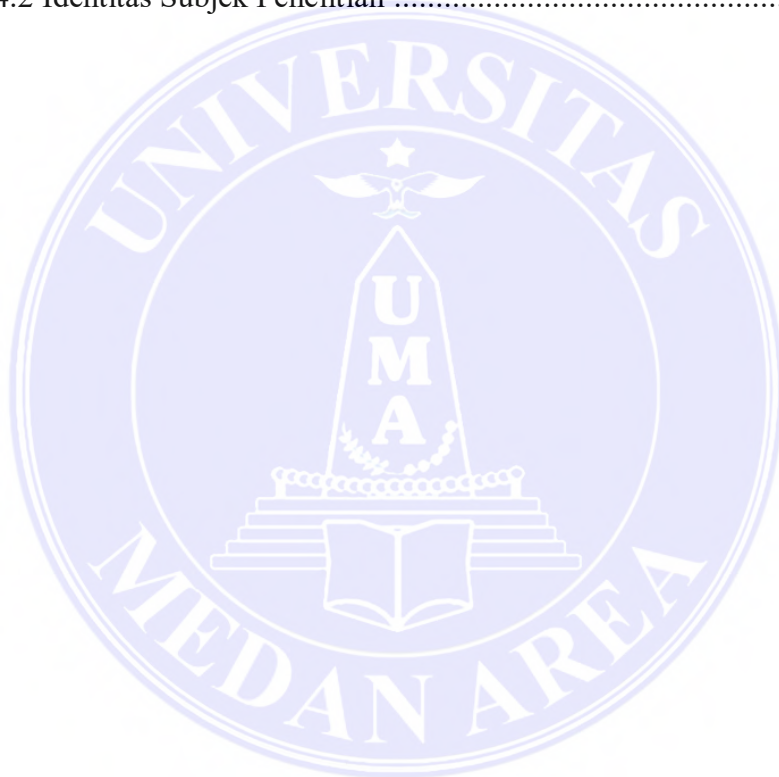
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAK	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	7
C. Tujuan penelitian.....	7
D. Manfaat penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Komunikasi.....	9
1. Pengertian Komunikasi	9
2. Konseptualisasi Komunikasi	12
3. Fungsi Komunikasi	12
4. Strategi Komunikasi.....	13
5. Tujuan Strategi Komunikasi.....	16
B. Pelayanan Publik	17
1. Jenis Pelayanan Publik	19
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	20
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	21
4. Standar Pelayanan.....	23
C. Pemerintahan Desa	24
1. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa	25
2. Kepemimpinan Dalam Organisasi	26
3. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa	28
4. Tugas Pemerintahan Kepala Desa	29
5. Tugas Sekretaris Desa	31
6. Tugas Pelaksana Teknis Desa	31
7. Kepala Urusan Keuangan.....	33
8. Pelaksanaan Kewilayahan	33
D. Masyarakat.....	34
E. Penelitian Terdahulu.....	35
F. Kerangka Berpikir	43

BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Lokasi penelitian dan jadwal Penelitian	46
C. Sumber dan informan Penelitian	47
D. Teknik Pengumpulan Data.....	48
E. Metode Analisis Data	49
F. Teknik Keabsahan Data.....	50
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	52
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	52
1. Visi Misi Pemerintahan Desa Pollung Dan Sejarah Desa	53
2. Daftar Rekapitulasi Penduduk Desa Pollung Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan.....	55
3. Kondisi Sosial Budaya Dan Ekonomi Penduduk Desa Pollung Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan.....	55
4. Struktur Organisasi Desa Pollung Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan.....	57
5. Kondisi Luas Wilayah Dan Pemanfaatannya.....	58
B. Rencana Kerja Kepala Desa Pollung Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Desa Pollung Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan.....	59
1. Meningkatkan Pembangunan Pada Bidang Pertanian Dan Peternakan.....	59
2. Meningkatkan Pembangunan Pada Bidang Pendidikan	60
3. Meningkatkan Pembangunan Pada Bidang Kesehatan Dan Lingkungan Hidup.....	61
4. Meningkatkan Pembangunan Pada Bidang Sarana Dan Prasarana..	61
5. Meningkatkan Pembangunan Pada Bidang Perhubungan Komunikasi Dan Informatika.....	62
6. Meningkatkan Pembangunan Pada Bidang Sosial Budaya	62
C. Gambaran Umum Informan	63
D. Hasil Penelitian Dan Pembahasan	65
E. Kendala atau hambatan dalam menerapkan strategi komunikasi untuk meningkatkan pelayanan masyarakat di desa pollung kecamatan pollung kabupaten humbang hasundutan.....	73
BAB V PENUTUP	75
A. KESIMPULAN	75
B. SARAN.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.2 Rincian Jadwal Penelitian	46
Tabel 4.1.2 Rekapitulasi Penduduk	55
Tabel 4.1.5 Luas Daerah Pollung	58
Tabel 4.1.5 Luas Lahan Desa Pollung	58
Tabel 4.2 Identitas Subjek Penelitian	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Wilayah Desa Pollung	53
Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi Kelembagaan Dan Tata Kerja Pemerintahan Desa Pollung	57



DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Dokumentasi Foto



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial pastinya akan membutuhkan manusia lain untuk saling berinteraksi dalam urusan saling membantu antara satu dengan yang lainnya. Manusia sendiri tak luput dari kecederungan dalam membentuk kelompok, organisasi, komunitas untuk mencapai tujuan hidup setiap individu. Dimana dengan terbentuknya suatu komunitas atau organisasi maka setiap individu akan berinteraksi antara satu dengan yang lainnya, namun walau demikian setiap manusia tentu mengalami kesalahan sehingga terjadilah pertikaian antara individu di dalam kelompok dan tanpa disadari disinilah terjadinya komunikasi tersebut, dengan adanya komunikasi maka setiap permasalahan yang ada di ruang lingkup masyarakat akan diselesaikan dengan berdiskusi, kerjasama yang baik, bertukar pikiran, menuangkan ide masing-masing di dalam sebuah kelompok sehingga dengan ini terjadilah interaksi sosial.

Komunikasi perlu dilakukan untuk menyampaikan pikiran, ide, gagasan, pesan, informasi oleh individu kepada individu atau kelompok lain. Komunikasi bisa berbentuk verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal bisa berbentuk lisan maupun tulisan. Sedangkan komunikasi nonverbal adalah berupa mimik wajah, ekspresi muka, tanda, body language, simbol-simbol, gambar ataupun warna. Proses komunikasi bisa berlangsung dengan adanya media atau alat penyampai informasi sehingga akan terbentuk timbal balik atau feedback dari lawan bicara. Dalam menyampaikan pesan atau informasi kepada individu lain pastinya akan terjadi miss komunikasi, maka dari itu perlu mengakui, mendengarkan satu sama lain guna untuk mencapai tujuan komunikasi.

Strategi komunikasi tentu memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu organisasi, lembaga, perusahaan terutama organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik, untuk mencapai tujuan strategi komunikasi tersebut maka sebuah organisasi harus melakukan pelayanan publik dengan terencana, sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga pelayanan dilakukan

secara taktis dan prosedural. Strategi komunikasi harus mampu menunjukkan bagaimana prosedurnya atau operasionalnya, dengan kata lain strategi komunikasi bisa saja berbeda sesuai dengan tergantungnya waktu dan kondisi yang terjadi.

Menurut (Kharima,2020) keberhasilan sebuah sistem pemerintahan menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, karena pemerintah sendiri bekerja untuk melayani masyarakat maka, salah satu program pemerintah yang sering dibutuhkan oleh masyarakat adalah program admisnistrasi, menyadarkan masyarakat atau mensosialisasikan pentingnya administrasi dalam masyarakat tentu saja ini adalah tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam mensosialisasikannya kepada masyarakat.

Kepala desa dan perangkat desa adalah orang yang bertugas di desa untuk melayani masyarakat, dalam struktur pemerintahan, pemerintahan desa merupakan unit terkecil dalam sistematika pemerintahan yang mana pemimpinnya dipimpin oleh kepala desa dan dibantu oleh sekretaris desa, kepala seksi pemerintahan, kepala seksi pelayanan dan kejahteraan rakyat, kepala urusan keuangan, pelaksanaan kewilayahan yang dibantu oleh kepala dusun. Untuk tugas pokok dan fungsinya sendiri telah ditetapkan berdasarkan undang-undang yang telah mengaturnya. Tugas dan fungsi pemerintahan desa tersebut meliputi penyelenggaraan keamanan, pemeliharaan sarana dan prasarana dan fasilitas umum, memberdayakan dan melayani masyarakat di desa, pembinaan kelembagaan masyarakat dan tentunya membantu pemerintah pusat dalam mensejahterakan masyarakat di Indonesia. Untuk itu Kepala desa dengan perangkat desa harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat karena jika terjadi kesalahan penyampaian informasi kepada masyarakat maka akan menimbulkan problematika pemerintahan desa, dalam hal ini para perangkat desa harus memiliki kecakapan dalam berkomunikasi supaya tercapai tujuan pemerintah dalam melayani masyarakat.

Dalam menerapkan komunikasi yang efektif dan efisien kepada masyarakat pemerintah desa harus mampu berkomunikasi baik itu secara verbal maupun nonverbal mengingat masyarakat tentu mempunyai latar belakang yang berbeda, maka dari itu perangkat desa harus mampu memahami masyarakat,

mendengarkan masyarakat dan melayani masyarakat sesuai dengan tupoksi masing-masing, misalnya dalam kehidupan bernegara tentu seluruh masyarakat harus mengurus administrasi, oleh sebab itu pemerintah desa harus mampu melayani masyarakat dengan baik seperti menjelaskan apa saja syarat-syarat yang harus disiapkan dalam melakukan administrasi, perangkat desa juga bisa menyiapkan media atau alat komunikasi untuk menyampaikan informasi tersebut agar lebih tersebar luas sampai de dusun-dusun.

Kemampuan mendengarkan sangat perlu dimiliki oleh perangkat desa, karena bisa meningkatkan kinerja para perangkat desa dengan mendengarkan perangkat desa akan memahami apa keinginan, aspirasi masyarakat dan memahami perasaan masyarakat. Dalam hubungan internal dan eksternal kemampuan ini sangat perlu dimana hubungan internal juga sangat berpengaruh dalam pelayanan masyarakat, jika hubungan internal tidak baik maka tujuan akan sukar untuk dicapai, demikian juga hubungan eksternal ini yang sangat penting dikarenakan perangkat desa berhadapan langsung dengan ruang lingkup masyarakat. Bahasa nonverbal juga harus diperhatikan dalam melayani masyarakat dengan mengekspresikan wajah kepada masyarakat seperti anggukan kepala, senyum, dan pandangan mata mencerminkan bahwa kita memahami maksud dari orang lain, sehingga akan terjadi interaksi sosial yang hangat dan bermakna.

Dengan kemajuan zaman yang semakin berkembang pesat menjadikan masyarakat juga semakin berani untuk menyampaikan aspirasinya bisa melalui sosial media ataupun secara langsung, sehingga masyarakat sadar dan tentunya peka terhadap kinerja para aparatur pemerintahan desa, semakin banyak kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi maka masyarakat menunjukkan seakan-akan pelayanan kepada masyarakat kurang efektif dan efisien apalagi mengenai informasi maka dari itu para perangkat desa senantiasa akan memuaskan masyarakat dengan melayani masyarakat dengan baik sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Adapun tugas pokok sebagai perangkat desa yang bertugas di pemerintahan atau pelayanan ialah menciptakan kesan. Kesan yang diciptakan seorang pelayan

publik kepada masyarakat sangat berpengaruh penting karena jika perangkat desa tidak memiliki kesan yang baik kepada masyarakat tentu saja akan sulit untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi yang diwakilinya, jika perangkat desa menciptakan kesan yang baik kepada masyarakat maka organisasi akan mendapatkan keuntungan bagi organisasi itu sendiri. Selanjutnya yang kedua adalah membangun pengertian, perangkat desa memiliki informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat, apalagi sewaktu-waktu terjadi masalah dalam organisasi maka perangkat desa bagian publik dan kesejahteraan sangat penting untuk memberikan pengertian kepada masyarakat supaya tidak menimbulkan masalah yang lebih besar sehingga membuat citra perusahaan menjadi buruk dipandang masyarakat.

Semua lembaga maupun sebuah organisasi pasti memiliki keinginan untuk mendapatkan citra pada perusahaan atau organisasi yang diwakilinya, bukan hanya organisasi-organisasi biasa saja namun instansi ataupun lembaga pemerintahan pun sangat membutuhkan yang namanya citra karena lembaga pemerintahan bekerja untuk masyarakat, oleh sebab itu tidak bisa dipungkiri bahwa citra sangat diperlukan dalam sebuah lembaga pemerintahan, khususnya lembaga pemerintahan desa Pollung, pada pemerintahan desa Pollung perangkat desa dalam bidang pelayanan publik juga diperlukan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat supaya pemerintahan tersebut mendapatkan citra, sistem pemerintahan desa pollung tergolong pemerintahan yang masih kecil dibandingkan dengan pemerintahan yang lain namun, dalam penyampaian informasi masih kurang menjangkau seluruh masyarakat, sehingga banyak masyarakat di desa Pollung masih kesulitan untuk mendapatkan informasi yang akurat, apalagi di zaman yang semakin modern masyarakat juga sudah mulai mengikuti zaman, seperti perkembangan digital yang sangat pesat membuat masyarakat semakin cerdas dalam mengelola informasi.

Mengenai keterbukaan informasi publik, maka seluruh informasi yang ada di pemerintahan harus diinformasikan kepada masyarakat atau pun publik, tetapi tidak dengan rahasia negara. Pelayanan publik harus dapat memilih informasi mana yang harus dan tidak harus di informasikan kepada masyarakat supaya masyarakat mendapatkan informasi mengenai pemerintahan.

Mengenai informasi yang harus disampaikan kepada masyarakat ini, menjadi sebuah titik permasalahan yang sering terjadi di kantor kepala desa Pollung karena minimnya media penyampaian informasi perangkat desa bagian pelayanan publik yang seharusnya menyampaikan informasi kepada masyarakat, apalagi di era zaman yang semakin maju masyarakat sudah semakin malas untuk mendapatkan informasi langsung ke kantor kepala desa pollung, seharusnya disini perangkat desa harus mampu menyikapi hal ini, namun tetap saja ini menjadi suatu masalah yang lumayan serius karena perangkat desa harus efektif dalam menyampaikan informasi, apalagi jika terjadi suatu kesalahan maka staf perangkat desa harus dapat menggiring opini masyarakat ke yang lebih baik, di zaman yang serba online tentunya masyarakat ingin mendapatkan informasi lebih cepat dan tepat, informasi yang lebih ingin di dapatkan masyarakat di kantor kepala desa Pollung adalah informasi mengenai seputar dana bantuan untuk masyarakat yang kurang mampu, pembagian sembako, pembuatan surat pengantar, mengenai surat-surat dan masih banyak lagi mengenai informasi pemerintahan desa.

Sebagai negara yang menganut sistem demokrasi perangkat bagian pelayanan publik berfungsi untuk melayani masyarakat, karena semakin berkembangnya zaman masyarakat mudah terprovokasi dan sulit untuk mengerti mana yang fakta dan mana yang hoax, maka disini pelayan publik akan berperan penting untuk meyakinkan dan menggiring opini masyarakat ke yang lebih baik, apabila tidak sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, maka, masyarakat akan mengeluarkan aspirasinya, bahkan tak jarang terjadi demo hanya perkara kesalahan informasi dan masalah terkait pemerintahan. Oleh sebab itu informasi mengenai kebijakan pemerintah harus disebarluaskan kepada masyarakat karena rakyat turut mengawasi setiap kegiatan pemerintah, apabila tidak sesuai dengan aspirasi rakyat, rakyat secara cepat akan mengkritiknya. Jadi pelayan publik harus menyampaikan informasi dengan efektif dan efisien kepada masyarakat guna mencapai *good governance* atau pemerintahan yang baik.

Pemerintahan di desa Pollung tentu saja memiliki struktur kerja yang sudah diatur dan ditetapkan dengan sedemikian rupa sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Di dalam hal ini peneliti tertarik untuk meneliti tentang strategi komunikasi apa yang digunakan oleh Kepala Desa dan perangkat desa

bagian pelayanan publik kantor Kepala Desa Pollung, Kecamatan Pollung, Kabupaten Humbang Hasundutan untuk melayani dan membangun citra yang baik di mata masyarakat yang dimiliki oleh kantor kepala desa Pollung, Kecamatan Pollung, Kabupaten Pollung. Dalam struktur terdapat bagian pemerintahan dan pelayanan, yang mana tugas perangkat desa di desa Pollung ini adalah untuk informasi dan pemberitaan dalam sistem Pemerintahannya serta, tugas pemerintahan harus dapat membuktikan bahwa pelayanan yang perlu dilihat yaitu pelayanan yang paling mendasar, dan pelayanan dasar tersebut biasanya akan diselenggarakan oleh pemerintah dalam unit yang kecil seperti pemerintahan di desa, pelayanan yang paling mendasar adalah pelayanan administrasi contohnya pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk, surat tanah, surat akte kelahiran, surat pengantar pembayaran pajak, surat akte kematian, surat pengantar pembuatan kartu keluarga dll.

Dalam fenomena menjaga dan meningkatkan pelayanan pemerintahan di kantor kepala desa Pollung, Kecamatan Pollung, Kabupaten Humbang Hasundutan, peneliti pernah melakukan wawancara interpersonal dengan salah satu masyarakat desa yang juga berstatus sebagai mahasiswa yang pernah melakukan magang di kantor kepala desa Pollung, Kecamatan Pollung, Kabupaten Humbang Hasundutan, Beliau mengatakan bahwa sistem penyampaian informasi dan pelayanan terhadap masyarakat masih kurang cepat dan tanggap sehingga membuat turunnya kepercayaan masyarakat.

Di samping itu komunikasi terhadap masyarakat di desa Pollung, kecamatan Pollung, kabupaten Humbang Hasundutan ini masih kurang komunikasi yang baik terhadap masyarakat sehingga masyarakat banyak yang kurang yakin dan tidak mau membayar kewajibannya sebagai warga negara yaitu untuk membayar pajak tepat waktu dan masalah- masalah lainnya yang menyangkut informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik. Mengenai pernyataan pelayanan publik di pemerintahan kantor kepala desa pollung menjadi ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian tentang bagaimana "***Strategi Komunikasi Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Pollung Kecamatan, Kabupaten Humbang Hasundutan***".

B. Rumusan Masalah

Berlandaskan dengan latar belakang yang telah disebutkan di atas maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah strategi komunikasi kepala desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa Pollung Kecamatan.Pollung Kabupaten. Humbang Hasundutan?
- b. Apa saja kendala atau hambatan dalam menerapkan strategi komunikasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di desa Pollung kecamatan Pollung, Kabupaten Humbang hasundutan?

C. Tujuan Penelitian

Berlandaskan latar belakang permasalahan dan rumusan masalah yang telah dilampirkan sebelumnya maka, tujuan daripada dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui yaitu:

- a. Untuk mengetahui strategi komunikasi kepala desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa Pollung Kecamatan.Pollung Kabupaten. Humbang Hasundutan.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala atau hambatan dalam menerapkan strategi komunikasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di desa Pollung kecamatan Pollung, Kabupaten Humbang hasundutan.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat baik itu dari segi akademis, teoritis maupun dari segi praktis, yaitu:

- a. Manfaat akademis

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kajian ilmu komunikasi khususnya minat studi ilmu komunikasi supaya penelitian ini dapat menjadi masukan dan acuan untuk mahasiswa Ilmu komunikasi fakultas ilmu sosial dan politik Universitas Medan Area

- b. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dalam penelitian ini adalah supaya dapat mendorong para pembaca untuk saling berbagi informasi dan pengetahuan mengenai strategi komunikasi sebagai tambahan dan wawasan akademik bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang komunikasi dan pelayanan publik.

c. Manfaat Praktis

Sebagai manfaat praktis dalam penelitian ini adalah untuk dijadikan sebagai acuan dan bahan masukan bagi lembaga, instansi khususnya instansi-instansi pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat khususnya masyarakat yang ada di desa.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Komunikasi

1. Pengertian komunikasi

Komunikasi adalah sarana alat komunikasi yang digunakan oleh para pelaku komunikasi atau karyawan di dalam sebuah perusahaan baik itu yang bersifat formal dan informal, untuk berdialog antar karyawan, berdiskusi, berbincang mengenai pembuatan laporan kepada atasan, dan tentu untuk membuat arahan kepada bawahan dan lain-lain, sebuah organisasi disusun sedemikian rupa untuk membuat dan mengerjakan tugas dan kewajibannya di dalam mencapai tujuan organisasi yang mana di dalam sebuah organisasi sudah ada struktur masing-masing yaitu dimulai dari pimpinan, para bawahan dan staff yang setaraf, serta lingkungan eksternal maupun internal, semua akan memerlukan hubungan proses komunikasi dikarenakan hampir semua organisasi atau perusahaan memerlukan atau melibatkan yang namanya komunikasi untuk mencapai tujuan. (Arifin.2021).

Manusia sebagai makhluk sosial tentu melakukan kegiatan berinteraksi dan bersosialisasi dengan berkomunikasi antar satu sama lainnya. Komunikasi adalah proses dimana seorang komunikator atau orang sebagai penyampai pesan menyampaikan ide, pesan, informasi kepada orang lain atau komunikan sebagai penerima pesan atau informasi dengan tujuan dan memberikan feedback atau efek tertentu. Dengan adanya komunikasi, seseorang dapat menyampaikan bahkan bertukar pesan dan informasi yang mereka dapatkan baik itu hanya sebatas informasi ataupun hal yang dapat mempengaruhi hidup si komunikan.

Menurut (Mulyana 2014:69) komunikasi merupakan sebuah proses yang menjelaskan siapa, apa, saluran apa, dan kepada siapa pesan itu akan disampaikan dan bagaimana pengaruh pesan yang telah disampaikan tersebut. (*who says what in which channel to whom and with what effect*). Dalam pengertian ini dijelaskan unsur “siapa” berarti menandakan orang atau komunikator yang akan menyampaikan pesan atau informasi, lalu “unsur apa” berarti pesan apa yang akan

disampaikan komunikator kepada komunikan, maka pesan atau informasi akan dikemas dengan baik supaya pesan tersebut dapat tersampaikan dengan efektif dan efisien, selanjutnya "saluran apa" dalam menyampaikan pesan tentunya harus ada alat atau media yang digunakan supaya komunikator menyampaikan pesan ataupun informasi berjalan dengan baik dan menjangkau lebih luas demi tercapainya tujuan dari komunikasi tersebut. "Kepada siapa" adalah target atau sasaran yang akan menerima pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikator dengan harapan adanya "Bagaimana efek " yang ditimbulkan dari proses komunikasi tersebut.

Menurut (Effendy 2013:9) sendiri istilah komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *Communication* dan bahasa Inggris *Communications* dan bersumber dari kata *Communis* yang memiliki makna dan arti yang sama. Dengan kesamaan inilah terjadi komunikasi yang efektif dan saling mengerti antara yang satu dengan yang lainnya. Untuk mendukung keefektifan komunikasi maka komunikasi tidak bisa lepas daripada fungsi dan bentuk komunikasi. Adapun fungsi dari komunikasi itu sendiri ialah sebagai berikut:

1. *To inform* atau menginformasikan

Fungsi menginformasikan merupakan proses atau fungsi yang memberikan informasi kepada masyarakat atau komunikan sesuai dengan apa yang di dapatkan atau yang diketahui oleh komunikator disampaikan kepada komunikan melalui media atau tanpa media sehingga informasi tersebut tersebar luas di dalam kalangan masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat akan informasi terpenuhi dengan baik melalui adanya proses komunikasi.

2. *To educated* atau mendidik

Fungsi dari kegiatan memberikan informasi kepada masyarakat tak lain adalah untuk memberikan masyarakat edukasi atau pendidikan melalui informasi yang disampaikan oleh komunikator. Komunikasi kepada masyarakat bukan semata-mata komunikasi untuk menjalin interaksi saja melainkan juga untuk mengubah masyarakat menjadi lebih baik , lebih berkembang, lebih maju dan lebih mengembangkan kebudayaanya. Maka dari itu fungsi daripada komunikasi juga merupakan fungsi untuk mendidik masyarakat. Beberapa informasi atau pesan

akan dimuat dalam kemasan yang baik untuk disampaikan kepada masyarakat guna mengedukasi masyarakat.

3. *To entertain* atau menghibur

Fungsi komunikasi adalah termasuk fungsi untuk menghibur, dengan fungsi menghibur ini masyarakat atau penerima pesan dapat terhindar dari kebosanan, fungsi menghibur ini dapat menimbulkan kesadaran dalam menerima informasi atau pesan yang disampaikan oleh komunikator. Dengan kata lain si komunikator dapat merasakan apa yang dialami oleh para komunikator.

4. *To influence* atau mempengaruhi

Fungsi selanjutnya dari komunikasi adalah fungsi memengaruhi adalah suatu kegiatan memberikan berbagai informasi pada komunikan dengan tujuan untuk memengaruhi dan memberikan feedback kepada komunikan dan tentunya mengubah ke arah perubahan sikap, perilaku dan pendapat komunikan atau masyarakat.

Tak hanya fungsi komunikasi tujuan komunikasi sendiri pun ada yaitu menurut (Effendy 2013:8) sebagai berikut:

1. Mengubah sikap, tujuan dari komunikasi adalah kegiatan untuk mengubah sikap si penerima pesan. Pesan disampaikan semata-mata untuk merubah sikap komunikan.
2. Mengubah pendapat atau pandangan, tujuan lain dari komunikasi adalah untuk mengubah pendapat si penerima pesan yang mencakup pemberian berbagai informasi pada masyarakat.
3. Mengubah perilaku, tujuan lain dari komunikasi juga yaitu kegiatan menyampaikan pesan kepada komunikan agar komunikan mengubah perilakunya.
4. Mengubah masyarakat, yaitu tujuan komunikasi supaya masyarakat ikut serta dan mau mendukung tujuan disampaikannya informasi.

2. Konseptualisasi Komunikasi

Menurut (Mulyana, 2007), konseptualisasi komunikasi dibagi menjadi tiga yaitu :

a. Komunikasi sebagai Tindakan satu arah

Komunikasi sebagai tindakan satu arah merupakan suatu komunikasi yang dilakukan seseorang kepada orang lain atau sekelompok orang dengan tujuan menyampaikan pesan atau informasi baik itu secara langsung atau tatap muka maupun bisa disampaikan melalui media seperti majalah, surat kabar, televisi dll.

b. Komunikasi sebagai interaksi

Komunikasi sebagai interaksi adalah komunikasi atau interaksi antara kedua belah pihak yang berinteraksi dan saling mempengaruhi antara satu sama lain atau yang biasa disebut dengan *mutual influence*. Pandangan komunikasi sebagai interaksi menyetarakan komunikasi dengan proses aksi dan reaksi atau sebab akibat yang arahnya bergantian.

c. Komunikasi sebagai transaksi

Komunikasi sebagai transaksi adalah dua orang atau lebih yang berkomunikasi dan saling bertanya, bertukar pikiran, ide, gagasan, dan saling mengangguk, berkomentar, menggeleng, tersenyum, mendehem, mengangkat bahu dan sebagainya sehingga terjadi transaksi atau simulatan diantara orang-orang yang terlibat dalam komunikasi.

3. Fungsi Komunikasi

Beberapa fungsi komunikasi menurut (Mulyana, 2007) sebagai berikut:

- a. Komunikasi sosial adalah suatu fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun aktualisasi diri, konsep diri kita, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan antara lain lewat komunikasi yang menghibur dan memupuk hubungan dengan orang lain, komunikasi pula yang memungkinkan seseorang mempelajari dan

menerapkan strategi-strategi adaptif untuk mengatasi situasi problematic yang masuk.

- b. Komunikasi ekspresif adalah komunikasi yang dapat dilakukan baik seorang diri ataupun dalam sekumpulan orang tapi hal ini tidak bertujuan untuk mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrument untuk menyampaikan perasaan atau emosi seseorang.
- c. Komunikasi ritual adalah komunikasi yang dilakukan secara kolektif dalam suatu komunitas seperti acara adat pernikahan, upacara-upacara tertentu yang menjadi kebudayaan masyarakat.
- d. Komunikasi instrumental adalah komunikasi yang memiliki beberapa tujuan umum yaitu untuk menginformasikan, mengubah sikap dan keyakinan, mengajar, atau member edukasi dan mengubah perilaku, atau menggerakkan tindakan, dan juga menghibur atau disebut juga membujuk (*persuasive*).

4. Strategi Komunikasi

Menurut (Situmeang, 2018). Kata strategi berasal dari akar kata bahasa Yunani "*strategos*" yang secara harfiah berarti "seni umum", kemudian berubah menjadi kata sifat "*strategia*" yang berarti "keahlian militer" Strategi komunikasi merupakan manajemen komunikasi (*communication management*) dan merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus terstruktur dan dilaksanakan secara taktis dan harus menunjukkan bagaimana operasionalnya dengan maksud apabila ada perubahan sewaktu-waktu, tergantung situasi dan kondisi.

Berdasarkan penjelasan diatas maka, Strategi komunikasi menurut (Liliweri 2011:238) adalah sebagai berikut:

1. Strategi Implementasi

Strategi implementasi merupakan praktek tahap awal atau permulaan di dalam strategi Komunikasi, Strategi implementasi adalah strategi yang jumlah keseluruhan aktivitas dan pilihan yang dibutuhkan untuk menjelaskan dan mengidentifikasi visi dan misi, menentukan program dan kegiatan, menentukan tujuan, mengenali audience, mengembangkan pesan, menentukan komunikator dan membuat media dalam menyampaikan pesan..

2. Strategi Pendukung

Strategi pendukung adalah tahap pendukung dalam tahapan strategi implementasi, tahapan dalam strategi ini adalah mengembagkan pesan yang bernilai, melakukan pelatihan kepada komunikator yang akan menyampaikan pesan kepada komunikan atau penerima pesan, mengembangkan tata cara penyampaian pesan kepada komunikan.

3. Strategi Integrasi

Strategi integrasi adalah strategi mengenai upaya yang dapat membantu tercapainya tujuan yang harus dimiliki yang mana tujuan dari strategi ini adalah untuk mengintegrasikan komunikasi melalui organisasi, mendukung komunikasi pada level kepemimpinan.

Menurut (Ayuh, 2019) strategi komunikasi memiliki pokok-pokok bahasan yang penting sebagai berikut:

1. Perencanaan Komunikator dan Sasaran Komunikasi

Perencanaan komunikator dan sasaran komunikasi Pengelolaan sasaran komunikasi dapat dilakukan dengan membaginya ke dalam beberapa bagian:

- 1) Sasaran Umum merupakan sasaran yang sifatnya umum dan abstrak. Dimana didalamnya mencakup ide atau gagasan yang memicu proses berpikir kita atau menimbulkan kreatif berpikir yang akan memunculkan mengenai apa yang akan kita lakukan sesuai dengan apa yang kita harapkan dan masalah apa yang akan kita pecahkan.
- 2) Sasaran Aksi merupakan sasaran yang lebih spesifik dari sasaran umum. Pada sasaran ini terdapat metode dan langkah-langkah yang konkret dan tentu dapat diukur keberhasilan pencapaiannya, dan berada dalam suatu rentang waktu tertentu.
- 3) Sasaran Komunikasi merupakan sasaran komunikasi lebih spesifik lagi dari sasaran aksi. Untuk menyatakan sasaran komunikasi, kita dapat mengungkapkannya dengan “Sebagai akibat dari kegiatan komunikasi ini, audience yang saya tuju akan dengan kata lain pada sasaran ini kita

membuat keputusan mengenai respon/tanggapan apa yang kita harapkan muncul dari khalayak.

2. Perencanaan Khalayak Komunikasi

1) Perencanaan Khalayak.

Mengidentifikasi dengan jelas siapa yang menjadi penerima pesan atau informasi yang mana penerima informasi tersebut dibagi menjadi dua bagian khalayak yaitu khalayak primer atau yang berpartisipasi secara langsung dan khalayak sekunder atau berpartisipasi secara tidak langsung.

2) Latar belakang pengetahuan *audience*

Latar belakang *audience* menjadi sebuah pertimbangan seorang komunikator dalam menyampaikan informasi atau pesan. Komunikator harus pandai menyesuaikan perilaku komunikasi kita untuk, misalnya membahas hal-hal yang berada di luar *frame of reference audience*, tidak menghubungkan dengan konsep yang asing bagi mereka, tidak terlalu banyak menggunakan istilah, dan sebagainya.

3) Perasaan *audience*.

Perasaan *audience* sangat dipertimbangkan dalam menyampaikan informasi, komunikator harus melihat apakah *audience* menerima pesan itu dengan baik, apakah *audience* tertarik dengan informasi yang disampaikan oleh komunikator seberapa jauh pesan kita akan mempengaruhi tujuan-tujuan mereka serta apakah mereka akan mendukung, biasa-biasa saja, atau menentang komunikasi kita semua dapat dilihat dari *body language audience*, dengan melihat, komunikator akan memahami perasaan *audience* dan akan segera menetralkan suasana tersebut agar tidak kaku.

3. Perencanaan Pesan Komunikasi

1) Analisis Khalayak.

Analisis khalayak sangat perlu dipertimbangkan terlebih dahulu karena Setiap orang memiliki kemampuan untuk mengingat dan memperhatikan pesan dengan porsi yang berbeda-beda. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui siapa-siapa saja yang akan menerima pesan dan pesan seperti apa yang layak

disampaikan kepada audience. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya *feedback* yang akan diberikan oleh seseorang usai pesan tersebut disampaikan.

2) Inti Pokok Pesan.

Inti pokok pesan komunikasi biasanya disampaikan diawal dan ditekankan lagi pada akhir kegiatan mengingat bahwa audience tidak sepenuhnya memperhatikan komunikator saat menyampaikan pesan atau informasi bisa saja audience mengantuk, bosan dan lain sebagainya. Maka dari itu perlu diperhatikan inti sari dari pesan yang hendak disampaikan supaya tercapai tujuan komunikasi.

3) Pengorganisasian pesan

Pengorganisasian pesan peting sekali dilakukan, supaya pada saat menyampaikan pesan, tidak salah dan pesan disampaikan secara terstruktur dan terorganisasikan sedemikian rupa.

5. Tujuan Strategi Komunikasi

Di dalam (Situmenag, 2018). Alo Liliwiri mengungkapkan tujuan dari strategi komunikasi adalah:

1. *Announcing* atau Memberitahu

Tujuan utama dari strategi komunikasi adalah memberitahu tentang kualitas dan kapasitas informasi. Maka dari itu, informasi dan pesan yang akan disampaikan sedemikian mungkin berkaitan dengan informasi utama atau informasi inti dari seluruh informasi yang paling penting.

2. *Motivating* atau motivasi

Memotivasi khalayak dalam komunikasi ini perlu dilakukan contohnya saja apabila ada orang yang ingin melakukan operasi katarak disini anda sedang mempersiapkan penyebaran informasi tentang layanan operasi katarak bagi masyarakat yang membutuhkan. Kita harus dapat bayangkan bahwa audiens belum tentu mengetahui tentang katarak ini hanya dari satu sumber semata, tetapi mereka dapat mengakses informasi ini dari media massa, cetak maupun elektronik, dari cerita keluarga, dari informasi yang mereka peroleh dari sekolah atau dari gereja. Terhadap penyebaran informasi seperti ini, maka kita dapat mengusahakan agar informasi yang disebarkan ini harus dapat memberi motivasi

bagi masyarakat untuk mencari dan mendapatkan kesempatan bagi operasi katarak ini

3. *Educating* atau mendidik

Tujuan dari strategi yang berikut adalah mendidik atau edukasi. Tiap pesan dan informasi tentang informasi yang dibutuhkan masyarakat dikemas sedemikian rupa dan disampaikan kepada masyarakat dengan tujuan mendidik.

4. *Informing* atau menyebarkan informasi

Salah satu tujuan strategi komunikasi adalah menyebarluaskan informasi kepada masyarakat atau khalayak yang menjadi sasaran utama. Pesan atau informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat harus fakta dan aktual sehingga masyarakat mendapatkan informasi dengan baik sesuai dengan keinginan masyarakat atau khalayak. Apalagi jika informasi ini tidak saja sekedar pemberitahuan, atau motivasi semata tetapi mengandung unsur pendidikan. Ini yang kita sebut dengan *strategy of informing*.

5. *Supporting Decision Making* atau mendukung pembuatan keputusan

Tujuan strategi komunikasi yang terakhir adalah strategi yang mendukung pembuatan keputusan. Pesan atau informasi dipilih dan dikemas dengan baik, informasi akan dikumpulkan, dihimpun menjadi suatu informasi yang baik dan efektif sehingga dapat dijadikan informasi utama bagi pembuatan keputusan. (Liliweri, 2011:248-249).

B. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut (Kusumadinata, 2017) merupakan salah satu bagian dari sasaran pemerintah yang bertujuan untuk merwujudkan masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan publik bukan hanya berupa pelayanan pengurusan bidang administrasi tetapi juga melibatkan pendidikan, kesehatan, ekonomi dan lingkungan masyarakat merupakan bagian dari pelayanan publik yang melibatkan pelayanan..

Pelayanan publik adalah suatu kebutuhan dalam memenuhi rangka pelayanan publik yang sesuai peraturan perundang-undangan.

Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan atas administratif, barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara atau pihak pelayanan publik dengan maksimal.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak pemerintah kepada masyarakat merupakan tugas dan fungsi aparat pemerintah sebagai pelayan di tengah masyarakat. Sebagai negara yang menganut sistem demokrasi tentu menjadikan pemerintah berperan penting dalam melayani masyarakat, strategi pelayanan akan menentukan sejauh mana pemerintah berperan dalam melayanani masyarakat dalam berbagai bidang, itulah yang menjadi tujuan pendiriannya pelayanan publik di sebuah negara. Pelayanan yang diterima oleh publik sebagai akibat keputusan yang dibuat secara bersama atau demokratis adalah inti negara demokratis modern. Kinerja kualitas pelayanan publik sebuah negara menjadi cermin level kualitas penerapan demokrasinya. Kualitas demokrasi tidak saja berhenti pada demokrasi prosedural akan tetapi menunjukkan bagaimana output dan outcome dari demokrasi itu sendiri.

Dalam pelayanan publik demokrasi merupakan cara untuk mencapai tujuan pelayanan terhadap hak-hak publik secara jelas dan terukur. Pelayanan publik oleh lembaga administrasi negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang bersifat mendasar atau umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu di pusat, daerah maupun di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka mewujudkan upaya keinginan dan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sebagaimana telah diketahui masyarakat secara umumnya bahwa tugas pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, bukan melayani diri sendiri, tugas pemerintah adalah untuk menciptakan kondisi yang dapat memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama karenanya birokrasi publik bertanggung jawab dan berkewajiban untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara terbuka dan terstruktur. Pelayanan publik tak lain tujuannya hanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat supaya tercapai birokrasi publik yang mana dimaksudkan adalah untuk mensejahterakan rakyat supaya menjadi negara yang sejahtera.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut maka dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. **Transparansi Pelayanan** yang bersifat terbuka, maksudnya adalah mudah untuk diakses oleh semua pihak dan tentu mudah dimengerti semua kalangan supaya terpenuhi kebutuhan pihak yang membutuhkan tersebut.
2. **Akuntabilitas** yaitu Pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan karena sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan sebelumnya.
3. **Kondisional Pelayanan** merupakan kondisi dan kemampuan pemberi layanan dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas layanan.
4. **Partisipatif Pelayanan** adalah peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak Pelayanan** dan tidak melakukan diskriminasi terhadap penerima layanan dapat dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.

1. Jenis Pelayanan Publik

Menurut (Risand, 2016) Jenis Pelayanan Publik muncul dikarenakan adanya kebutuhan dan kepentingan masyarakat dan kepentingan tersebut pun beragam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Berdasarkan jenis pelayanan publik atau secara umum yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok sebagai berikut:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang berbentuk dokumen yang dibutuhkan masyarakat dalam hidup bernegara misalnya saja pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk, akta kelahiran sertifikat tanah, akta kematian, buku kepemilikan kendaraan bermotor, surat izin mendirikan bangunan, paspor, kartu keluarga dan masih banyak lagi.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang sifatnya menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, misalnya: penyediaan tenaga listrik, pembagusan jalan, jembatan penghubung antar desa jaringan telepon, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang berbentuk jasa diperlukan oleh publik, misalnya: penanggulangan bencana alam, penyelenggaraan transportasi pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, jasa pos, sanitasi lingkungan, pelayanan sosial.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dan tentu saja akan menjadi keuntungan bagi pemerintah dimana image positif pemerintah atau pemberi layanan akan baik dimata masyarakat .Jika sebuah perusahaan mendapatkan citra atau image yang positif dari masyarakat maka kinerja dari organisasi tersebut dianggap baik pula.

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia, artinya peran masyarakat dalam pelayanan menjadi faktor utama, karena hanya dengan berkomunikasi dengan orang maka pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kualitas layanan dibagi menjadi dua bagian yaitu kualitas layanan internal dan kualitas layanan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, sebagai berikut:

- a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah interaksi antar karyawan organisasi, dan semua karyawan akan berkomunikasi dan menentukan model manajemen organisasi secara keseluruhan, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, keselarasan kerja. suasana dan hubungan kerja, dan intensif.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan eksternal antara lain model layanan dan prosedur pemberian layanan, model layanan, distribusi layanan,

model penjualan layanan, dan model layanan dalam pemberian layanan kepada publik .

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yaitu:

- a. Kebutuhan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika mencoba bertransaksi dengan suatu perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu menggunakan layanan perusahaan.
- c. Teman yang berpengalaman, mereka akan memberitahu kualitas layanan yang pernah mereka terima.
- d. Komunikasi melalui periklanan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, selain faktor internal dan eksternal, ada banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, fasilitas layanan, pengalaman pelanggan, dll. faktor ini menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna layanan.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi publiknya. Jika publik merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik dari pemberi layanan berarti pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang

diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas antara lain:

- a. Prosedur dan proses harus ditetapkan lebih awal.
- b. Prosedur dan proses tersebut harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan terobosan baru atau strategi untuk membuat konsumen merasa puas akan pelayanan yang kita berikan. Dalam pelaksanaan pelayanan baik itu pemberi layanan atau penerima layanan hendaknya memperhatikan faktor kesadaran dan aspek pendukung berjalannya pelayanan.

Beberapa kriteria menjadi dasar bagi konsumen untuk menilai pelayanan Menurut Parasuraman dkk yaitu:

- a. *Tangible*, Bukti nyata atau fisik yaitu kemampuan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Artinya penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability* atau kehandalan, kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya seperti yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

- c. Daya tanggap atau *responsiveness* adalah kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan mengkomunikasikan pesan yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian, adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk mengembangkan kepercayaan pada pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen, antara lain Komunikasi, Reputasi, Keamanan, Kompetensi, dan Kesopanan.
- a. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

4. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu perhatian serius aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan mempublikasikannya sebagai jaminan kepastian objek pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan standar pelayanan publik yang diundangkan berdasarkan keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004, yang paling sedikit meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, standar prosedur pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian, mulai dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian penyelesaian layanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya layanan, biaya layanan atau tugas, termasuk rincian yang disimpan dalam proses pengiriman layanan.
- d. Produk jasa, yaitu hasil jasa yang akan diperoleh sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

C. Pemerintahan Desa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pemerintahan desa adalah pemerintahan tingkat terendah yang dipimpin langsung oleh kepala desa atau lurah. Singkatnya, pemerintah desa adalah penyelenggara, atau perpanjangan tangan dari pemerintah pusat untuk mengatur wilayah yang lebih kecil seperti desa, segala kegiatan yang akan dilakukan tentu akan di koordinasikan oleh kepala desa atau lurah sebagai pimpinan tertinggi di desa.

Menurut Bayu Suryaningrat Pemerintahan Desa merupakan kegiatan suatu pemerintahan untuk melayani masyarakat yang dimana pemerintahan desa tersebut merupakan tatanan terendah dalam sistem pemerintahan, pemerintah desa dibawah pemerintahan camat yang menjadikan kepala desa sebagai pimpinan tertinggi menurut struktur organisasi pemerintahannya. Pemerintahan desa sendiri tentunya berhubungan dengan masyarakat secara langsung. Dengan demikian Desa menjadi sumber utama dan pertama dari berbagai data dan keterangan yang diperlukan oleh pemerintah dalam rangka dasar penyusunan rencana pembangunan daerah maupun nasional. Desa memberikan pelayanan, bantuan dan melaksanakan berbagai urusan kepada masyarakat. Oleh karena itu administrasi desa harus disesuaikan dengan kebutuhan semua perangkat pemerintahan yang lebih tinggi. Sejumlah register harus dikelola oleh desa selama masih mengenai hal yang umum, misalnya kartu tanda penduduk, luas tanah, pajak, akta lahir, akta kematian dan sebagainya.

Dari pengertian yang dijelaskan dengan uraian tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa, ada beberapa unsur yang harus dimiliki oleh sebuah desa, unsur tersebut adalah wilayah atau tempat, Penduduk atau masyarakat dan Pemerintahan Desa. Ketiga unsur tersebut harus ditunjang dengan adanya sarana dan prasarana bagi desa yang cukup memadai.

Menurut peraturan pemerintah, tugas pokok pemerintah desa ialah melaksanakan sebagian tugas pemerintah daerah berdasarkan pelimpahan wewenang dari camat. Untuk melaksanakan tugas tersebut pemerintah desa mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan pembangunan, kesejahteraan masyarakat dan pelayanan di bidang pemerintahan,
- b. Meningkatkan partisipasi masyarakat dari anggota masyarakat.
- c. Membina, ketentraman, kerukunan dan ketertiban bagi seluruh anggota masyarakat.
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai tugas dan fungsinya masing-masing.

1. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa

Pengorganisasian adalah proses aktif dan fungsi manajemen, sedangkan organisasi adalah alat atau wadah yang tetap. Organisasi digunakan untuk mengidentifikasi tugas yang harus diselesaikan, mengelompokkan dan menetapkan pekerjaan kepada setiap karyawan, mengidentifikasi subsistem, dan membuat koneksi. Esensi pembelajaran organisasi adalah kemampuan organisasi untuk menggunakan kemampuan semua anggotanya untuk menciptakan proses yang akan meningkatkan organisasi berpikir. Suatu model atau pola yang memberikan kebebasan kepada aspirasi kelompok, dimana orang-orang secara terus menerus belajar untuk belajar bersama untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan. Organisasi belajar adalah organisasi yang sengaja dibentuk untuk melaksanakan proses transformasi pengetahuan secara berkelanjutan, dari pengetahuan pekerja sebagai hasil belajar mandiri menjadi pengetahuan organisasi sebagai hasil belajar organisasional, untuk menumbuh kembangkan modal organisasi.

Herbert A. Simon, Donald W. Smithburg, dan Victor A. Thompson mendefinisikan organisasi adalah sebuah sistem yang terstruktur terkait usaha kerjasama dimana setiap anggota memiliki kontribusi dan kewajiban yang diakui untuk dilaksanakan. Berikut ini ialah bagian-bagian organisasi:

1. *The Operating Core*. Karyawan yang melaksanakan tugas dasar tentang produksi barang dan jasa.
2. *The Strategic Apex*. Manajer tingkat atas (*top management*).
3. *The Middle Line*. Para manajer yang menghubungkan manajer tingkat atas dengan bagian operasional.

4. *The Technostructure*. Orang-orang yang diberikan pekerjaan untuk menganalisis dan memegang tanggung jawab pada bentuk standarisasi organisasi.
5. *The Support Staff*. Pegawai unit staff yang menyediakan jasa pendukung secara tidak langsung untuk organisasi. Struktur merupakan sebuah korelasi antara fungsi dalam organisasi. Dengan kata lain, struktur organisasi yaitu hubungan antar karyawan serta tugas dan fungsi mereka sebagai personel kelompok pelaksana.

Struktur organisasi yang berkualitas harus memenuhi persyaratan dan efisien. Struktur yang berkualitas adalah unit organisasi yang menjalankan tanggung jawabnya secara disiplin. Di sisi lain, struktur yang efektif adalah organisasi yang mencapai analogi terbaik antara upaya dan hasil untuk melaksanakan tanggung jawabnya. Fungsi atau tujuan suatu struktur dalam suatu organisasi:

1. Tanggung Jawab yang jelas. Semua anggota organisasi perlu bertanggung jawab secara penuh atas pelaksanaan wewenang dan pimpinan yang menyerahkan wewenang.
2. Kejelasan Kedudukan. Kejelasan kedudukan atau jabatan anggota suatu organisasi dapat membantu timbulnya koordinasi dan hubungan untuk menyelesaikan suatu tugas yang dipercayakan kepada seseorang.
3. Kejelasan Uraian Tugas. Kejelasan uraian dalam organisasi dapat mempermudah atasan untuk mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan tugas tersebut, serta para pegawai mampu berkonsentrasi pada penyelesaian pekerjaan yang telah diuraikan secara jelas dan terbuka.

2. Kepemimpinan dalam Organisasi

Berhasil atau tidaknya suatu usaha untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sangat ditentukan oleh kemampuan pemimpin yang memegang peranan penting dalam menggerakkan karyawan atau bawahannya. Keterampilan kepemimpinan yang baik dan efektif sangat penting untuk membangun, mendorong dan mempromosikan kualitas daripada kuantitas produksi dan pada akhirnya sukses di perusahaan yang kuat. Oleh karena itu, keterampilan kepemimpinan diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan mencapai tujuan

organisasi. Jika sebuah organisasi merespon secara positif terhadap perubahan yang akan datang, ia dapat bergerak maju. Pemimpin saat ini dan masa depan harus fleksibel, mampu beradaptasi dengan lingkungan yang dinamis, mampu bertindak atas semua bentuk perubahan, dan proaktif dalam membuat perubahan dalam rencana perubahan yang diperlukan. Setiap manusia pasti mempunyai sebuah tujuan, tetapi keterbatasan yang dimiliki menjadi faktor penyebab terbentuknya suatu organisasi. Organisasi inilah yang mengumpulkan mereka untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan yang ditetapkan bersama.

Organisasi harus memiliki seorang pemimpin untuk membantu mereka menjalankan semua komponen dalam organisasi. Namun, pemimpin tidak hanya dipilih dan ditentukan. Ada syarat yang harus dipenuhi, dan tentunya kemampuan berpikir dan bertindak yang harus diperhatikan. Setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda. Perspektif terhadap isu-isu tertentu menjadi keterampilan kepemimpinan individu. Tidak dapat dipungkiri bahwa sebagai seorang pemimpin, seseorang harus memiliki rasa tanggung jawab, tanggung jawab dan pengaruh yang berat. Namun, apa pun bisa diatasi jika dia menggunakan strategi dan taktik yang sesuai dengan situasi.

Kepemimpinan atau *leadership* memiliki arti luas bukan semata yang mengacu pada pimpinan seperti dalam upacara bendera, paduan suara dan sejenisnya atau yang dinamakan dengan memimpin sesaat namun pimpinan sendiri mengacu pada ilmu tentang kepemimpinan, teknik kepemimpinan, seni memimpin, ciri kepemimpinan, serta sejarah kepemimpinan.

Berikut ini hal-hal yang harus diperhatikan dalam memimpin suatu organisasi:

1. Efektivitas kepemimpinan tidak didasarkan pada pengangkatan, tetapi pada penerimaan anggota kepemimpinan.
2. Efektivitas kepemimpinan tercermin dari kemampuannya untuk tumbuh dan berkembang.
3. Kepemimpinan yang efektif membutuhkan kemampuan untuk membaca situasi
4. Sikap dan perilaku seseorang terbentuk dari pertumbuhan dan perkembangan.

5. Anggota yang dapat menyesuaikan cara berpikir dan berperilaku untuk mencapai tujuan organisasi dapat menciptakan kehidupan organisasi yang dinamis dan harmonis.

3. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa

Struktur organisasi pemerintahan desa merupakan salah satu yang meningkatkan efisiensi dan efektifitas badan pemerintahan desa untuk kesejahteraan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan tingkat desa terdapat organisasi atau struktur tingkat desa. Pemerintah desa memiliki struktur organisasi yang jelas, yang kondusif bagi pelaksanaan tugasnya. Oleh karena itu, penyelenggaraan pemerintahan desa perlu secara jelas menjalankan tugasnya untuk memperlancar pelaksanaan tanggung jawabnya.

Demikian pula dalam menjalankan tugasnya, pemerintah desa harus memiliki struktur organisasi, sehingga dapat lebih mudah menjalankan peran dan fungsinya, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa diatur bahwa susunan pemerintahan desa meliputi:

- a. Pemerintah Desa terdiri dari Kepala Desa dan perangkat Desa. Perangkat Desa terdiri dari unsur staf, unsur pelaksana dan unsur wilayah.
- b. Struktur Pemerintahan Desa ini adalah merupakan lampiran peraturan daerah dan merupakan satu kesatuan dengan peraturan daerah tersebut. Peraturan lebih lanjut mengenai susunan organisasi Pemerintah Desa ditetapkan dalam keputusan Bupati.

Pemerintah desa merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah pusat dan memiliki peran strategis dalam mengatur masyarakat desa untuk melaksanakan pembangunan pemerintahan. Atas dasar itulah dikeluarkan peraturan atau undang-undang terkait pemerintahan desa untuk mengatur pemerintahan desa, agar roda pemerintahan dapat berjalan dengan optimal.

Untuk menjalankan tugas dan perannya tentu pemerintahan desa mempunyai dasar hukum penyelenggaraan pemerintahan desa:

1. Undang –undang nomor 6 Tahun 2014 tentang desa

2. Peraturan pemerintahan Nomor 43 Tahun 2014 tentang peraturan pelaksanaan UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa.
3. Peraturan pemerintah Nomor 60 Tahun 2014 tentang dana desa yang bersumber dari APBN
4. Permendagri Nomor 111 Tahun 2014 tentang pedoman teknis peraturan desa
5. Permendagri Nomor 112 Tahun 2014 tentang pemilihan kepala desa
6. Permendagri Nomor 113 Tahun 2014 tentang pengelolaan keuangan desa
7. Permendagri Nomor 114 Tahun 2014 Tentang pedoman Pembangunan desa
8. Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja Pemerintahan Desa (SOTK)
9. Perbup Humbang Hasundutan Nomor 11 Tahun 2019 tentang petunjuk teknis pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa

4. Tugas Pemerintahan Kepala Desa

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari fungsi pemerintahan umum, tugas pokok pemerintahan desa, dan terdapat fungsi lain untuk melengkapi tugas, kewajiban, wewenang, dan tanggung jawab pemerintah desa. Kepala desa adalah sebutan lain untuk pemerintahan desa atau dibantu oleh perangkat desa, dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan desa (UU RI No. 6 Tahun 2014, Pasal 1 Ayat 3). Kepala desa bertanggung jawab menyelenggarakan pemerintahan desa, membina, melaksanakan pembinaan kemasyarakatan, dan memberdayakan masyarakat desa (UURI 2014 No. 6 Pasal 26 ayat 1).

Kewajiban Kepala Desa Menurut UU RI No 6 Tahun 2014 Pasal 26 Ayat 4 Adalah:

1. Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-undang Desa Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Republik Indonesia, dan Bhineka Tunggal Ika.
2. Meningkatkan kesejahteraan Masyarakat Indonesia
3. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat desa
4. Menaati dan menegakkan peraturan perundang-undangan

5. Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang akuntabel, transparan, professional, efektif dan efisien, bersih serta bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
6. Menjalinkan kerjasama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan di desa
7. Menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik
8. Mengelola keuangan dan aset desa
9. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan desa
10. Menyelesaikan perselisihan masyarakat di desa
11. Mengembangkan perekonomian masyarakat desa
12. Membina dan melestarikan nilai sosial budaya masyarakat di desa
13. Memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan di Desa
14. Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup
15. Memberikan informasi kepada masyarakat desa.

Dalam melaksanakan tugasnya, kepala desa dan perangkat desa berkewajiban untuk melakukan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi dalam lingkungannya dan dengan organisasi lain sesuai dengan tugas pokoknya. Dengan struktur dan fungsi pemerintahan desa diharapkan mampu memberikan pelayanan dan melaksanakan tugas dan kewajiban abdi negara dan abdi masyarakat dalam rangka koordinasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut. Artinya, instansi setingkat desa dapat saling bekerjasama dalam menjalankan tugasnya. Pelaksanaan tugas dan fungsinya oleh lembaga tingkat desa akan berada di bawah kendali lembaga yang ada yaitu pemerintah desa dan masyarakat setempat..

Mengingat beratnya tugas pemerintah daerah, maka kualitas sumber daya manusia di Indonesia khususnya birokrasi di daerah perlu ditingkatkan karena saat ini kita masih jauh dari negara tetangga seperti Malaysia, Singapura dan Brunei Darussalam. Daerah yang saat ini dalam kesusahan membutuhkan sumber daya manusia yang handal sebagai organisasi pemerintah serta perangkat pemerintah daerah sebagai lembaga pelayanan masyarakat.

Sementara itu, kendala birokrasi masih sulit dihilangkan, seperti kesadaran anggota birokrasi akan tugas pelayanan, tumpang tindih tugas dan fungsi, serta rendahnya produktifitas dan lain sebagainya. Jadi, dari pengertian strategi dan pemerintah desa inilah kita dapat mengambil kesimpulan bahwa yang dimaksud strategi pemerintah desa pada dasarnya ialah rencana-rencana yang disatukan dan dirancang pemerintah desa untuk memastikan proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya pada secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. (Wahyuni, 2018).

5. Tugas Sekretaris Desa

Sekretaris Desa merupakan perangkat Desa yang bertugas dalam membantu Kepala Desa untuk mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi desa, mempersiapkan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa. Fungsi sekretaris desa adalah:

1. Menyelenggarakan kegiatan administrasi dan mempersiapkan bahan untuk kelancaran tugas kepala desa.
2. Membantu dalam persiapan penyusunan peraturan desa
3. Mempersiapkan bahan untuk laporan penyelenggara pemerintahan desa
4. Melakukan koordinasi untuk penyelenggaraan rapat rutin
5. Pelaksana tugas lain yang diberikan kepada kepala desa.

6. Tugas Pelaksana Teknis Desa

A. Kepala Seksi Pemerintahan (KASI PEM)

Tugas Kepala Seksi Pemerintahan (KASI PEM) adalah membantu kepala desa melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan, administrasi pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat desa mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, kebijakan dalam penyusunan produk hukum desa. Fungsinya adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan administrasi kependudukan
2. Memepersiapkan bahan-bahan penyusunan perneencanaan peraturan desa dan keputusan kepala desa.
3. Melaksanakan kegiatan pencatatan monografi desa
4. Melaksanakan kegiatan Administrasi desa

5. Mempersiapkan bantuan dan melaksanakan penataan kelembagaan masyarakat untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan desa.
6. Mempersiapkan bantuan dan melaksanakan kegiatan masyarakat yang berhubungan dengan upaya menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat dan pertahanan sipil
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepada desa.

B. Kepala Seksi Pelayanan Dan Kesejahteraan Rakyat (KASI KESRA)

Tugas kepala seksi pelayanan dan kesejahteraan rakyat (KASI KESRA) adalah membantu kepala desa untuk mempersiapkan bahan perumusan kebijakan teknis penyusunan program keagamaan, serta melaksanakan program pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasyarakatan. Sedangkan fungsinya adalah:

1. Menyiapkan bahan dan melaksanakan program kegiatan keagamaan
2. Menyiapkan dan melaksanakan program perkembangan kehidupan beragama
3. Menyiapkan bahan dan melaksanakan program, pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasyarakatan.
4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala desa

C. Kepala Urusan Umum (KAUR UMUM)

Tugas kepala urusan umum dan perencanaan adalah membantu sekretaris desa dalam melaksanakan administrasi umum dan perencanaan pembangunan, tata usaha dan kearsipan pengelolaan inventaris kekayaan desa mempersiapkan bahan perumusan kebijakan teknis pengembangan ekonomi masyarakat desa, pengelolaan pelayanan masyarakat serta menyiapkan bahan usulan kegiatan dan pelaksanaan tugas pembantuan serta mempersiapkan bahan rapat dan laporan. Sedangkan fungsinya adalah:

1. Melakukan pengendalian, dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta, pengendalian tata kearsipan desa
2. Melaksanakan pencatatan inventarisasi kekayaan desa
3. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan perencanaan

4. Sebagai penyedia, penyimpan dan pendistribusi alat tulis kantor serta pemeliharaan dan perbaikan peralatan kantor
5. Mengelola administrasi perangkat desa
6. Mempersiapkan bahan-bahan laporan
7. Menyiapkan bantuan-bantuan analisa dan kajian perkembangan ekonomi masyarakat.
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris desa.

7. Kepala Urusan Keuangan (KAUR KEU)

Tugas kepala urusan keuangan adalah membantu sekretaris desa melaksanakan pengelolaan sumber pendapatan desa, pengelolaan administrasi keuangan desa dan mempersiapkan bahan penyusunan APB Desa, serta laporan keuangan yang dibutuhkan desa. Sedangkan fungsinya adalah:

1. Mengelola administrasi keuangan desa
2. Mempersiapkan bahan penyusunan APB Desa
3. Membuat laporan pertanggungjawaban keuangan
4. Melaksanakan tugas lain yang diberikan sekretaris desa

8. Pelaksanaan Kewilayahan

Kepala dusun (KADUS) adalah membantu kepala desa melaksanakan tugas dan kewajiban pada wilayah kerja yang sudah ditentukan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Fungsi kepala dusun adalah sebagai berikut:

1. Membantu pelaksana tugas kepala desa di wilayah kerja yang sudah ditentukan
2. Melaksanakan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan
3. Melaksanakan keputusan dan kebijakan yang ditetapkan oleh kepala desa
4. Membantu kepala desa melakukan kegiatan pembinaan dan kerukunan warga
5. Membina swadaya dan gotong royong masyarakat
6. Melakukan penyuluhan program pemerintah desa
7. Sebagai pelaksana tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala desa

D. Masyarakat

Masyarakat adalah sekumpulan besar individu yang tinggal disuatu wilayah memiliki budaya atau kebiasaan, adat istiadat yang sama, sikap dan tujuan yang relatif sama. Masyarakat adalah sistem kerja yang prosedural dari otoritas dan saling membantu antar individu untuk mencapai tujuan masing-masing. Masyarakat timbul dari individu yang sudah lama hidup dan saling bekerja sama. Dalam hidup bermasyarakat tentu akan menjalin kerjasama dengan cara berinteraksi anatara individu yang satu dengan individu lainnya sehingga terjadi jaringan sosial di tengah masyarakat.

Menurut para ahli seperti Karl Max masyarakat merupakan suatu struktur organisasi ataupun perkembangan karena adanya pertentangan antara kelompok-kelompok yang terpecah-pecah secara ekonomis. Sedangkan menurut Max Weber masyarakat adalah suatu struktur atau aksi yang pada pokoknya ditentukan oleh harapan dan nilai-nilai yang dominan pada warganya.

Menurut definisi para ahli di atas yang telah disebutkan dapat disimpulkan bahwa masyarakat adalah sekelompok individu yang hidup bersama-sama untuk mendiami sebuah tempat atau wilayah tertentu dan saling berinteraksi serta mempunyai kebiasaan atau kebudayaan dan mempunyai pembagian kerja, dengan waktu yang relatif lama, saling interdependent atau tergantung, memiliki sistem sosial budaya yang mengatur segala kegiatan para anggota masyarakat serta memiliki kesadaran akan kesatuan dan perasaan memiliki, mampu untuk bertindak dengan cara yang teratur dan bekerja sama dalam melakukan aktivitas yang cukup lama pada kelompok tersebut.

Pada umumnya masyarakat dibagi menjadi dua yaitu masyarakat modern dan tradisional, masyarakat modern biasanya dicirikan dengan masyarakat yang relatif tinggal di kota. Masyarakat kota adalah masyarakat yang anggota masyarakatnya terdiri dari manusia yang bermacam-macam lapisan dan taraf hidup, pendidikan, yang berbeda-beda serta kebudayaan yang berbeda dan lain-lain. Mayoritas penduduknya hidup berjenis-jenis usaha yang bersifat non agraris. Sedangkan masyarakat tradisional biasanya dicirikan masyarakat yang tinggal di desa dan pada umumnya pengertian desa dikaitkan dengan pertanian, yang sebenarnya masih bisa diartikan lagi berdasarkan pada jenis dan tingkatannya. Masyarakat desa adalah masyarakat yang ruang lingkungnya berada di desa dan lebih

cenderung hidup secara tradisional serta memegang adat istiadat yang masih kental dan kerjasama, gotong royong yang masih melekat. Menurut P.H Landis terdapat tiga definisi tentang desa yaitu pertama desa itu lingkungan yang penduduknya kurang dari 2.500 orang, kedua desa adalah suatu lingkungan yang penduduknya mempunyai hubungan yang saling akrab serba informal satu sama lain, dan yang ketiga desa adalah suatu lingkungan yang penduduknya hidup dari pertanian atau berkebun.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis, sebagai bahan kajian membantu penelitian serta menunjukkan orsinilitas dari penelitian. Dalam bagian ini peneliti mencantumkan hasil terkait mengenai penelitian sebelumnya sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Penelitian Terdahulu

NO.	Nama Peneliti Dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan	sumber
1.	Quinnery esra paltak situmeang. (2018) Strategi Komunikasi Pelayanan Perangkat Kelurahan Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Korelasional Pengaruh Strategi Komunikasi Pelayanan Perangkat Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bukit Sofa Pematang	Kolerasi antara strategi dengan pelayanan masyarakat bernilai positif, yang berarti semakin baik pelayanan di kelurahan Bukit Sofa.	Perbedaan peneliti dengan penelitian sebelumnya adalah terdapat di dalam rumusan masalah yang penelitian terdahulu membahas Sejauh manakah pengaruh starategi komunikasi pelayanan perangkat kelurahan terhadap	Yang menjadi persamaan peneliti dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti bagaimana strategi komunikasi kepala desa atau kepala kelurahan dalam pelayanan terhadap masyarakat.	Sripsi

	siantar)		kepuasan masyarakat Kelurahan Bukit Sofa dengan pendekatan kuantitatif sedangkan peneliti akan membahas bagaimana strategi komunikasi kepala desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan pendekatan kualitatif.		
2.	Wahyuni. (2018). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar	Hasil dari penelitian terdahulu adalah bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan staf di kantor desa Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar telah memenuhi dimensi pelayanan yang baik.	Yang menjadi perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah bagaimana strategi pemerintahan desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sedangkan penelitian penulis akan meneliti strategi komunikasi dengan fokus kepala desa yang menjadi informan utamanya.	Yang menjadi persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti bagaimana strategi komunikasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.	Skripsi

3.	Ridho Risandi, (2016). “Strategi Komunikasi Kepemimpinan Kepala Dalam Praktik Birokrasi Pedesaan”	Strategi komunikasi kepemimpinan yang digunakan itu komunikator, pesan komunikasi, media komunikasi yang digunakan serta menentukan khalayak sasaran.	Dalam penelitian ini ditemukan persamaan bahwa penelitian dilakukan dengan metode yang sama yaitu metode deskriptif kualitatif.	Perbedaan yang terlihat dalam penelitian ini adalah latar belakang dan permasalahannya	Skiptsi
4.	Nikodimus. (2018) Strategi Komunikasi Kepala Desa Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan.	Hasil dari penelitian adalah Strategi Kepala Desa Nanga Bayan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat Desa Nanga Bayan Kecamatan Ketungau Hulu Kabupaten Sintang telah menjadi tugas dan wewenang bagi organisasi perangkat Desadan pihak pemerintah Kabupaten Sintang. Pentingnya pola strategi perencanaan dari bawah atau pola perencanaan yang partisipatif	Penelitian terdahulu menjelaskan bagaimana untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan sedangkan penulis akan menjelaskan bagaimana cara kepala desa untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat.	Dalam penelitian ini ditemukan kesamaan bahwa sama-sama meneliti bagaimana strategi komunikasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat	Jurnal. E-ISSN 2599-3518. Volume 16 Nomor 2, September 2018

		<p>dipraktekkan dalam perencanaan pembangunan Desa, terkait dengan menguatnya pemberian peran masyarakat sebagai aktor utama dalam proses pembangunan .Selain itu, adanya komitmen untuk mengatasi masalah yang selama ini dihadapi yaitu berupa kesenjangan antara aspirasi dan kebutuhan masyarakat di satu sisi dengan proses dan hasil pembangunan daerah itu sendiri.</p>			
5.	<p>Lutfiatul Kharima Dan Siti Sri Wulandari, (2020) dengan judul “Analisis Strategi Humas Dalam Meningkatkan Image Positif Pelayanan Administrasi Di Kantor Kepala Desa Watudandang Kecamatan Prambon Kabupaten</p>	<p>Dalam penelitian ini ditemukan bahwa masyarakat telah memiliki persenan kepuasan masing-masing terhadap pelayanan administrasi yang telah dilakukan oleh humas desa</p>	<p>Yang menjadi perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah dipenelitian terdahulu hanya membahas pelayanan administrasi sedangkan penulis</p>	<p>Yang menjadi perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah strategi komunikasi kepala desa dengan strategi humas</p>	<p>Jurnal. E-ISSN: 23389621. Volume 8, Nomor 1, 2020</p>

	Nganjuk”	Watudangdan g yaitu:66,7% masyarakatm erasa puas dengan pelayanan humas, 22,7% masyarakat kurang puas dengan pelayanan humasnya, sedangkan 10,7% masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang dilakukan.	membahas pelayanan administrasi, barang dan jasa.		
6.	Eceh Trisna Ayuh, Susi Nurfitriani. (2019). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu	Selain pendekatan individu Dinas Penanaman Modal pelayanan terpadu satu pintu mengutamakan komunikasi efektif sebagai strategi dalam pelayanan publik. Karena merupakan point terpenting dalam sebuah organisasi.	Yang menjadi perbedaan dalam penelotian ini adalah latar belakang masalah dan tempat penelitian.	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti bagaimana strategi komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik.	Jurnal. Volume 1, Nomor 1, Desember 2019
7.	Lukman Arifin (2021). Strategi pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan	Pengembangan strategi Pemberdayaa n Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan	Yang menjadi perbedanan keduanya antara penelitian terdahulu dengan penelitian	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis ialah sama-sama menggunakan metode atau	Jurnal. p-ISSN: 2774-1907; e- ISSN: 2774- 1915; Vol.1, No.2, Maret 2021

	Publik Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar	publik di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar dari dimensi berhubungan dengan visi, komunikasi aktif, dan menguatkan kerja tim dianggap belum cukup atau optimal oleh karena itu semakin ditingkatkan pembinaan dan pelatihan kepada SDM dan perlu konsentrasi terhadap pengembangan strategi Inovasi, penguatan mutu serta strategi minimalkan pengurangan biaya layanan.	penulis adalah pemberdayaan aparatur desa dan strategi komunikasi kepala desa	jenis penelitian data yang sama yaitu pendekatan deskriptif kualitatif.	
8.	Ali Alamsyah Kusumadinata dan Maria Fitriah.(2017). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga	Profil kegiatan Posdaya Sejahtera terlaksana dengan baik dan terbangun komunikasi yang aktif antarpemangku kepentingan dari pemerintah, masyarakat dan akademisi serta korporasi.	Perbedaan penelitian keduanya adalah terletak dalam objek penelitian dan tempat penelitian	Persamaan kedua penelitian ini yaitu sama-sama meneliti strategi komunikasi dan pelayanan publik.	Jurnal. Volume 3 Nomor 2, Januari 2017.

<p>9.</p>	<p>Ratu Aprilia Rachmayanti, dan O. Hasbiansyah. (2019). Strategi Komunikasi dalam Pelayanan Publik “Mepeling” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.</p>	<p>Pelayanan Publik Mepeling Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam system sarana dan prasarana yang menunjang dan memenuhi standard dan kualitas dari segi pelayanan meliputi ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan kenyamanan dalam pelayanan dan atribut pendukung dirasa sudah cukup baik untuk sebuah pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung</p>	<p>Perbedaan keduanya adalah latar belakang masalah dan tempat penelitian.</p>	<p>Persamaan keduanya adalah sama-sama meneliti tentang strategi komunikasi dan pelayanan publik</p>	<p>Jurnal. ISSN: 2460-6537. Volume 5, No. 1, Tahun 2019</p>
-----------	--	--	--	--	---

10.	<p>Anna Gustina Zainal, Sarwititi Sarwoprasodjo. (2018). Strategi Komunikasi politik pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan partisipasi Masyarakat Pedesaan</p>	<p>Adanya program Bupati Ronda terbukti dapat meningkatkan partisipasi masyarakat pedesaan. Peningkatan partisipasi masyarakat pedesaan ini juga memberikan kontribusi yang sangat besar bagi terwujudnya <i>Good Governance</i>, pemerintah Kabupaten Lampung Tengah sehingga pemerintah dapat memetik berbagai keuntungan administratif dan politis dari ide partisipasi ini dalam proses pembuatan kebijakan.</p>	<p>Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penelitian hanya membahas strategi komunikasi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pedesaan sedangkan penelitian penulias akan membahas strategi komunikasi kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik.</p>	<p>Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti strategi komunikasi pemerintahan di desa.</p>	<p>Jurnal. P-ISSN : 2356-4490 E-ISSN : 2549-693X. Vol 3 No 1 Maret 2018</p>
-----	---	--	--	---	---

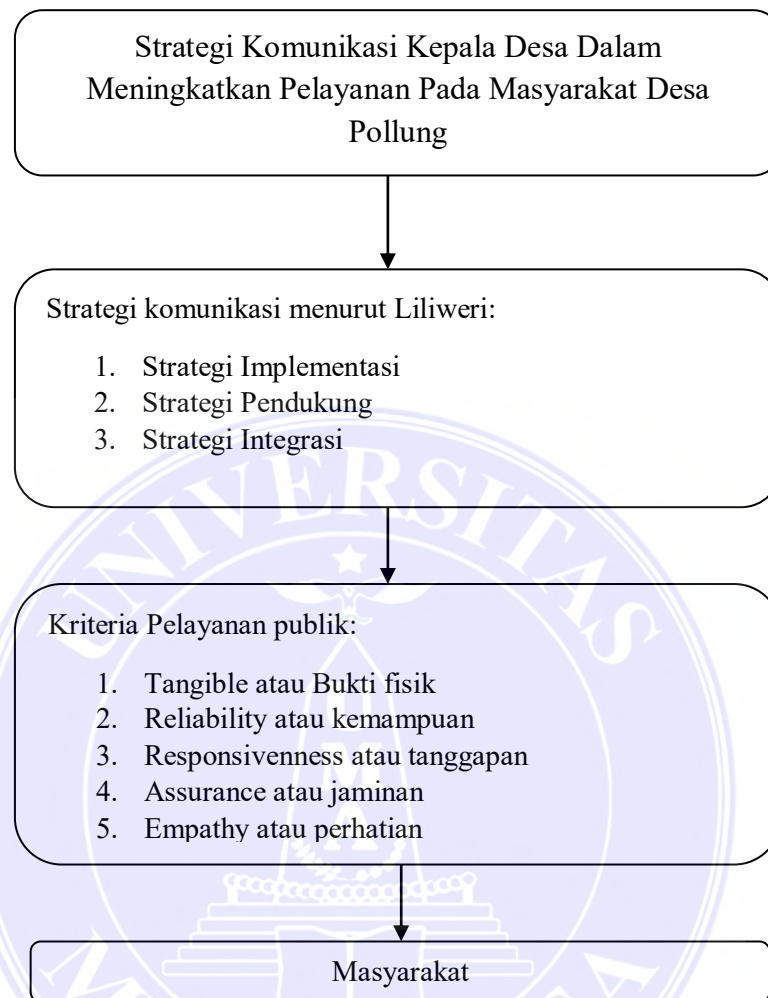
Sumber: Penulis (2022)

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang paling penting diteliti oleh peneliti. (Sugiyono, 2017:60). Kerangka berpikir pada penelitian ini adalah Strategi komunikasi yang menjadi kerangka utama, yang mana dalam penelitian ini yang akan diteliti adalah bagaimana strategi komunikasi dalam menjaga dan meningkatkan pelayanan publik oleh pemerintahan di kantor kepala desa pollung. Kegiatan yang dilakukan adalah mengkolaborasikan teori dengan teori strategi komunikasi, sehingga menghasilkan suatu proses komunikasi antara perangkat desa dengan masyarakat ataupun kelompok masyarakat untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Dari kegiatan komunikasi atau interaksi inilah akan didapatkan rumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis yaitu strategi komunikasi dalam meningkatkan pelayanan oleh kepala desa terhadap masyarakat. Strategi komunikasi ini dibutuhkan agar terciptanya pelayanan yang semakin baik terhadap masyarakat yang nantinya akan menguntungkan bagi pihak pemerintahan dan sebagaimana mestinya pemerintahan desa melakukan pelayanan kepada masyarakat dan untuk menumbuhkan dan mempertahankan kepercayaan, pengertian masyarakat terhadap bidang pemerintahan di kantor kepala desa Pollung.

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir



Sumber: Penulis (2022)

Berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam usaha meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat perlu menggunakan tiga strategi komunikasi yaitu strategi implementasi yang merupakan praktek tahap awal atau permulaan di dalam strategi komunikasi, yang kedua adalah strategi pendukung yaitu tahapan mengembangkan pesan bernilai, melakukan pelatihan pada komunikator yang akan menyampaikan pesan, dan selanjutnya adalah strategi integrasi yaitu strategi mengenai upaya yang dapat membantu tercapainya tujuan yang harus dimiliki yang mana tujuan dari strategi ini adalah untuk mengintegrasikan komunikasi melalui organisasi. Untuk mengetahui apakah sebuah pelayanan tercapai dengan baik maka perlu diketahui melalui

kualitas pelayanan yaitu tangible yang berupa bukti fisik pelayanan, reability yaitu kemampuan para petugas layanan, responsiveness yaitu tanggapan dari pelaku pelayanan, assurance yaitu pengetahuan dan sopan santun para pelaku layanan, dan terakhir adalah emphaty yaitu sikap atau perhatian kepada pengguna layanan. Setelah itu maka akan tercapai kegiatan komunikasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat di Desa Pollung Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Nusa, 2013:33) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang mencari dan mendapatkan masalah dengan cara secara induktif. Di sini peneliti harus terjun ke lapangan untuk mewawancarai dan berinteraksi dengan partisipan yaitu subjek realitas yang akan diteliti peneliti harus berada di sana dengan waktu yang memadai untuk menggali informasi yang hendak diteliti. Penelitian kualitatif itu kompleks yaitu mengungkapkan makna yang dalam, menjelaskan proses, dan mendeskripsikan secara terperinci kultur atau budaya seperti sekolah, instansi dll.

Penelitian kualitatif tidak menjelaskan sebab akibat karena penelitian ini tidak menjelaskan pengaruh antara satu atau lebih variabel terhadap variabel lain sebab dalam realitas yang sesungguhnya tidak pernah terjadi satu variabel tunggal bagi munculnya akibat. Sebab akibat merupakan jaringan sangat kompleks dari berbagai faktor yang terjalin dalam proses sosial yang rumit dan saling mempengaruhi satu sama lain. Dalam penelitian kualitatif sifatnya dinamis dan desainnya fleksibel dan analisis data dilakukan secara berkelanjutan.

B. Lokasi Penelitian Dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kantor kepala Desa Pollung, Kecamatan Pollung, Kabupaten Humbang Hasundutan, di mana penelitian ini dilaksanakan kurang lebih satu bulan lamanya. Tahapan- tahapan dan rincian kegiatan penelitian sebagai berikut.

Tabel 2. Rincian Jadwal Penelitian

No.	Urutan Kegiatan	Des 2021	Feb 2021	Apr 2022	Mei 2022	Jun 2022	Juli 2022	Agst 2022	Sep 2022
1.	Pengajuan Judul								
2.	Penyusunan Proposal								
3.	Seminar Proposal								
4.	Perbaikan Proposal								
5.	Penelitian								
6.	Penyusunan Skripsi								
7.	Seminar Hasil								
8.	Perbaikan Skripsi								
9.	Sidang Meja Hijau								

Sumber: Penulis (2022)

Catatan: Kotak hitam=Target pencapaian kegiatan jadwal penelitian

Kotak putih=Tidak ada target pencapaian

C. Sumber dan Informan Penelitian

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang mana *Purposive sampling* adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan pada kemampuan informan untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis.

Adapun dalam penelitian ini terdapat dua metode pengumpulan data pada subjek penelitian untuk memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian, sebagai berikut:

1. Data primer yaitu data penelitian yang didapatkan langsung dari sumber utama atau orang yang memiliki informasi secara keseluruhan mengenai permasalahan yang diteliti oleh peneliti. Data yang dikumpulkan diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui wawancara, survei, observasi dan eksperimen. Narasumber utama bukan hanya mengetahui tentang kondisi atau fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang permasalahan, yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah

kepala desa Pollung, perangkat Desa Pollung dan masyarakat yang ada di Desa Pollung.

2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara, peneliti menggunakan data sekunder untuk memperkuat data dan informasi penelitian dari berbagai sumber seperti jurnal, buku dan pendukung lainnya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data penelitian, peneliti menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data ini sebagai bagian yang penting dalam melaksanakan penelitian kualitatif, yang digunakan untuk membantu proses pengumpulan data dari informan, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dengan subjek penelitian guna untuk mendapatkan informasi mengenai penelitian, wawancara biasanya dilakukan dengan cara menyiapkan beberapa pertanyaan yang akan hendak ditanyakan kepada informan atau subjek penelitian, pertanyaan disiapkan sesuai topik yang akan diteliti oleh peneliti. Wawancara dilakukan dengan cara tatap muka langsung dengan narasumber, wawancara harus dilakukan dengan cara menyiapkan beberapa perlengkapan alat tulis, seperti pulpen atau alat tulis, buku tulis, alat perekam dan referensi daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Dalam wawancara penanya tidak hanya terfokus dengan pertanyaan yang dibawa, namun bisa menambah atau mengembangkan pertanyaan dan jawabannya secara improvisasi.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah usaha yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi yang akurat dengan cara mengumpulkan penelitian-penelitian ilmiah yang ada, buku-buku ilmiah dan ensiklopedia, karangan ilmiah baik secara tertulis dan elektronik. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan penelaah data dengan buku-buku ilmiah yang sesuai dengan topik atau yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

3. Observasi

Observasi adalah proses atau usaha yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara terjun langsung ke lapangan dengan cara mewawancarai informan atau subjek penelitian secara langsung dan dalam melakukan wawancara tentu saja telah mengikuti kaidah-kaidah wawancara yang baik dan benar. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung ke lapangan sehingga data yang didapatkan pun lebih naturalistik, karena secara langsung meninjau lapangan dan berinteraksi secara langsung dengan informan.

Adapun yang peneliti ingin observasi dalam penelitian ialah Strategi komunikasi kepala desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa Pollung Kecamatan. Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan. Bagaimana strategi komunikasi dalam meningkatkan pelayanan oleh kepala kepada masyarakat Desa pollung Kecamatan. Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan.

E. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses penyajian data yang telah diperoleh melalui wawancara, mengumpulkan karya-karya ilmiah, buku ilmiah dan catatan-catatan lapangan lainnya, seluruh data dikaji dengan disusun dan semua informasi akan diinformasikan kepada orang lain. Setelah semua data terkumpul maka, data tersebut akan di susun, diorganisasikan, dijabarkan, dianalisis dan disusun sesuai dengan pola, melakukan sintesa, dan memilih data yang akan diinformasikan kepada orang lain. Sugiyono, (2012:224).

Teknik analisis data pada penelitian ini penulis menggunakan tiga prosedur perolehan data.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Dalam proses penyajian data peneliti dipandu dengan teori dan tujuan yang akan dicapai. Maka dari itu, penting untuk mengetahui apa saja data-data yang akan dicari, dipilih, hingga dipergunakan untuk menjadi bahan data dalam penelitian yang dilakukan kedepannya.

2. Penyajian Data (*Display*)

Dalam penyajian data terutama penelitian kualitatif akan dibuat uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori dan sejenisnya mengenai permasalahan yang diteliti, setelah itu bagan-bagan tersebut akan dihubungkan dan kemudian

menjadi bagian penelitian yang bersifat naratif dan deskriptif. Miles and Huberman dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dengan bentuk bagan, uraian singkat, hubungan antarkategori, dan sejenisnya. Ia mengatakan “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif” (Sugiyono, 2012:249).

3. Verifikasi Data (*Conclusions drawing/verifying*)

Verifikasi data adalah langkah akhir yang dilakukan untuk mencari kesimpulan namun, kesimpulan yang masih bersifat sementara dan akan ada perubahan-perubahan selanjutnya bila ditemukan informasi yang lebih akurat lagi dan dibarengi dengan bukti-bukti yang jelas dan bukti pendukung yang kuat. Setelah itu dilakukan lagi tinjau lapangan untuk memastikan apakah semua data-data tersebut sudah sesuai atau sudah dapat dipercayai, jika belum maka akan dilakukan lagi untuk mencari data secara konsisten dan kredibel untuk memperkuat informasi. (Sugiyono, 2012:252). Adakalanya penelitian yang bersifat sementara merupakan jenis penelitian kualitatif, informasi bisa saja berubah setelah melihat dan langsung terjun ke lapangan.

F. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data adalah pemeriksaan atau pengecekan data yang pada dasarnya digunakan melihat kembali apa yang ditunjukkan kepada peneliti kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur dari penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Keabsahan data dilakukan untuk melihat dan membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar ilmiah dan fakta. Dan pada tahap ini akan diuji keabsahan data melalui uji *credibility*, *Transferability*, *Dependability*, dan *Confirmability*. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi untuk menguji keabsahan data.

Triangulasi atau dapat disebutkan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Maka dari itu terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah data yang diperoleh melalui pemilihan sumber data, yang mana data tersebut akan dianalisis oleh peneliti kualitatif dan kemudian akan dibuat kesimpulan berdasarkan sumber data.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah proses menganalisis dan menguji kredibilitas data dengan cara memeriksa data dengan teknik yang berbeda namun kepada sumber yang sama. Triangulasi teknik ini dapat dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara kepada sumber data. Disini akan dilihat apakah data tersebut sudah sesuai atau belum sesuai.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu perlu dilakukan mengingat perilaku manusia setiap masanya mungkin terjadi perubahan sikap, sifat dan perilaku sosial, sehingga untuk mendapatkan informasi atau data yang lebih signifikan maka peneliti akan melakukan pengamatan ulang.

4. Triangulasi Teori

Triangulasi teori adalah pengecekan atau pemeriksaan data dengan menggunakan perpektif teori yang telah dibuat sebelumnya dalam membahas permasalahan yang telah dikaji.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti akan menggunakan dua teknik untuk pemeriksaan keabsahan data, yang mana penulis menggunakan teknik keabsahan data dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, Maka disini penulis akan melakukan pengecekan data dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu orang yang pernah melaksanakan penelitian Kantor Kepala Desa Pollung Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan.

Sedangkan untuk triangulasi teknik peneliti akan memeriksa data yang telah diperoleh dengan teknik dokumentasi, yang dimana sebelumnya disebutkan bahwa pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, obesevasi dan studi pustaka, namun untuk menguji kreadibilitas data peneliti menggunakan teknik

pengumpulan data dengan teknik pengumpulan dokumentasi untuk memperkuat data yang diperoleh dari tempat penelitian di Kantor Kepala Desa Pollung.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai strategi komunikasi kepala desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Desa Pollung Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Desa Pollung dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Desa Pollung sudah cukup baik. Kepala Desa Pollung dan perangkat Desa Pollung dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat sudah sesuai dengan teori Liliwari yaitu strategi Implementasi, strategi pendukung dan strategi integrasi yang mana pada tahapan ini pemerintahan Desa Pollung telah melaksanakan tugas mereka sebagai pelayan masyarakat di Desa, dimana hal ini terlihat dari upaya yang dilakukan oleh pemerintahan Desa Pollung.

Pemerintahan Desa Pollung telah menentukan program yang akan dijalankan, dan kegiatan apa saja yang akan dilakukan untuk melayani masyarakat, selain itu untuk penyampain informasi atau pesan sendiri telah ditentukan oleh perangkat Desa dan akan di sampaikan kepada masyarakat melalui media seperti brosur, papan informasi, slogan dan lain-lain.

2. Kendala atau hambatan Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Desa Pollung Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan adalah minimnya atau terbatasnya anggaran desa sehingga sedikit memperlambat pembangunan di Desa Pollung.

B. Saran

1. Diharapkan kepada Kepala Desa Pollung lebih memperhatikan Profesional kerjanya, demi terciptanya pelayanan dan kesejahteraan masyarakat Desa Pollung, dan lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat dengan cara dilayani dengan baik dan masyarakat merasa aman dan percaya.
2. Dengan adanya beberapa keluhan dari masyarakat mengenai belum meratanya bantuan sosial kepada masyarakat, diharapkan para perangkat desa mencari jalan keluar dan memberi masyarakat pengertian yang lebih lagi, seperti misalnya sosialisasi yang lebih efektif lagi.



DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, Onong Uchjana. (2013). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Liliweri, Alo. (2011). *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana
- Mulyana, Deddy. (2007). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya
- Moleong, Lexy. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Putra, Nusa. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan*. Jakarta: PT.Raja Gravindo Persada.
- Satori, Djam'an & Aan, Komariah. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Setiadi, Elly M. dan Usman Kolip. (2011). *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Kencana Preneda Media Group
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: PTAlfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Supriyati. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Labkat press.

Sumber Lain:

- Ali Alamsyah Kusumadinata dan Maria Fitriah.(2017). *Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga*. Volume 3 Nomor 2, Januari 2017.
- Anna Gustina Zainal, Sarwititi Sarwoprasodjo. (2018). *Strategi Komunikasi politik pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pedesaan*. P-ISSN : 2356-4490 E-ISSN : 2549-693X. Vol 3 No 1 Maret 2018.
- Eceh Trisna Ayuh, Susi Nurfitriani. (2019). *Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu*. Volume 1, Nomor 1, Desember 2019

- Kharima.L.dkk.(2020).*Analisis Strategi Humas Dalam Meningkatkan Image Positif Pelayanan Administrasi Di Kantor Kepala Desa Watudandang Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk*. ISSN:23389621. Volume.8.No.1
- Lukman Arifin (2021).*Strategi pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar*. p-ISSN: 2774-1907; e-ISSN: 2774-1915; Vol.1, No.2, Maret 2021.
- Masyarakat, <http://etheses.iainkediri.ac.id/1050/3/931101415-BAB%20II.pdf>.
- Nikodimus.(2018) *Strategi Komunikasi Kepala Desa Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan*.E-ISSN2599-3518. Volume 16 No. 2.
- Pemerintah Desa”, https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintah_Desa (13Mei 2022).
- Pemerintah Desa”, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus Versi Online*, <http://kbbi.web.id/perintah>. (13 Mei 2022).
- Quinnery esra paltak situmeang. (2018). *Strategi komunikasi pelayanan perangkat Kelurahan dan kepuasan masyarakat (Studi Korelasional Pengaruh Strategi Komunikasi Pelayanan Perangkat Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bukit Sofa Pematang siantar)..*
- Ratu Aprilia Rachmayanti, da O. Hasbiansyah. (2019). *Strategi Komunikasi dalam Pelayanan Publik “Mepeling” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*. ISSN: 2460-6537. Volume 5, No. 1, Tahun 2019.
- Ridho Risand. (2016). “*Strategi Komunikasi Kepemimpinan Kepala Dalam Praktik Birokrasi Pedesaan*”
- Wahyuni. (2018).“*Strategi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara KabupatenTakalar*

LAMPIRAN

1. Dokumentasi Foto Penelitian



Kantor Desa: dokumentasi kantor kepala Desa Pollung dalam keadaan rapi dan bersih, sebagai tempat kerja kepala desa dan perangkat Desa Pollung.



Posko pelayanan: pemerintahan Desa Pollung menyediakan pos pelayanan sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat dalam Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat pada saat pandemi Covid-19



Papan informasi APBD: anggaran pendapatan dan belanja desa (APBDes) tahun anggaran 2022 yang dipajang di depan kantor kepala Desa Pollung sebagai bentuk pelayanan informasi kepada masyarakat yang ada Kantor Kepala Desa Pollung



Gotong Royong: masyarakat yang sedang bergotong royong untuk membersihkan lingkungan di desa, kegiatan ini dilakukan atas dasar kerjasama yang baik antar pemerintah desa dengan masyarakat



Rapat: pertemuan atau rapat dengan tamu dari Dinas Sosial dalam rangka memberikan bantuan sosial kepada masyarakat yang ada di Desa Pollung pada tanggal 7 Juni 2022



Wawancara: Peneliti kanan sedang melakukan wawancara dengan Ibu Kepala Desa Pollung ibu Dormin Manullang mengenai pelayanan di Desa Pollung yang berlangsung di kantor Desa Pollung pada tanggal 7 Juni 2022



Wawancara: Tanya jawab dengan Bapak sekretaris Desa Pollung (ditengah) dan kadus 1 Desa Pollung (dibagian kanan) dengan penulis disebalah kiri, yang berlangsung di Kantor Desa Pollung pada tanggal 7 Juni 2022.



Dokumentasi: foto penulis dengan dengan masyarakat (di sebelah kanan) yang bersedia untuk memberikan informasi pelayanan dan pengalaman informan di

Kantor Kepala Desa Pollung pada tanggal 29 Juni 2022



Dokumentasi: foto penulis (di sebelah kanan) dengan informan (di sebelah kiri) yang bersedia untuk memberikan informasi pelayanan dan pengalaman informan pada saat melaksanakan KKN di Desa Pollung. Foto diambil di Kediaman beliau pada tanggal 23 Juli 2022



Dokumentasi: foto bersama perangkat desa bagian umum dan kesejahteraan di Kantor Desa Pollung pada saat jam kerja pada tanggal 8 Juni 2022



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax.(061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Selebudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 589/FIS.3/01.10/V/2022
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

24 Mei 2022

Kepada Yth,
Ka. Desa Pollung, Kec. Pollung, Kab. Humbang Hasudutan
Humbang Hasudutan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Ika Winda Lumban Gaol
N P M : 188530044
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke **Kantor Kepala Desa Pollung, Kec. Pollung, Kab. Humbang Hasudutan**, dengan judul Skripsi **Strategi Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Di Desa Pollung Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasudutan**

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File,-





**PEMERINTAH KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN
KECAMATAN POLLUNG
DESA POLLUNG**

Alamat: Jl. Kolonel A.J. Marbun Km.2/ Ex. Onan Lama Pollung

Nomor : 210/2003/02/VII/2022
Lampiran : -
Hal : Telah Selesai Melaksanakan Penelitian Yth. Pollung, 09/ Juli 2022
Kepada Dekan. Fak FISIPOL
Univ. Medan Area

Di _____
Tempat

1. Sehubungan dengan surat saudara Nomor 589/FIS.3/01.10/V/2022 perihal pengambilan Data di Kantor Kepala Desa Pollung Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan.
2. Bersama ini kami beritahukan Mahasiswi atas nama :
Nama : **IKA WINDA LUMBAN GAOL**
NPM : 188530044
Tempat/Tgl.Lahir : Sitabo-tabo, 05 November 2000
Judul : **STRATEGI KOMUNIKASI KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT DI DESA POLLUNG KECAMATAN POLLUNG KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN.**
3. Bahwa segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahu pada pihak lain.
4. Sekaitan dengan itu mahasiswi tersebut kami serahkan kepada saudara untuk urusan selanjutnya.
5. Demikian kami sampaikan, atas kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di : Pollung
KEPALA DESA POLLUNG

DORMIN MANULLANG