

# **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA HILISATARO NANDRISA KECAMATAN TOMA KABUPATEN NIAS SELATAN**

Oleh:

Endang Purba <sup>1)</sup>

Prietsaweny RT Simamora <sup>2)</sup>

Helen Vanhurk Sriwati Ningsih Sitorus <sup>3)</sup>

Universitas Darma Agung, Medan <sup>1,2,3)</sup>

E-mail :

[Endangpurba044@gmail.com](mailto:Endangpurba044@gmail.com) <sup>1)</sup>

[wenny.debataraja@gmail.com](mailto:wenny.debataraja@gmail.com) <sup>2)</sup>

[helensitorus41@gmail.com](mailto:helensitorus41@gmail.com) <sup>3)</sup>

## **ABSTRACT**

*This study aims to find out how the pattern of organizational communication in the Office of the Head of Hilisataro Nandrisa Village, Toma District, South Nias Regency, what are the inhibiting factors and supporting factors in improving the public services of the Hilisataro Nandrisa Village Head, Toma District, South Nias Regency. The type of research used is qualitative, which is a form of research that aims to provide an overview of various field data collected objectively. The data collection techniques used were observation, interviews, to a number of informants and analytical documentation used an interactive analysis model. The results showed that the communication pattern used in the Office of the Village Head Hilisataro Nandrisa, Toma District, South Nias Regency, was the Circle Pattern, the Wheel Pattern. The village head office Hilisataro Nandrisa uses a circular communication pattern when conducting meetings and briefings, while the circle pattern is used when receiving information from the village head to village officials. The factors that support public services are 1) personal relationships, 2) time, 3) facilities, while the factors that hinder public services are 1) less than optimal supporting facilities, 2) working conditions.*

**Keywords: Organizational Communication Pattern, Public Service**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi di Kantor Kepala Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan, apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan publik Kepala Desa Hilisataro Nandrisa, Kecamatan Toma, Kabupaten Nias Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif, yaitu suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang berbagai data lapangan yang dikumpulkan secara objektif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kepada sejumlah informan dan analisis dokumentasi menggunakan model analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang digunakan di Kantor Kepala Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan adalah Pola Lingkaran, Pola Roda. Kantor kepala desa Hilisataro Nandrisa menggunakan pola komunikasi sirkuler pada saat melakukan rapat dan pengarahan, sedangkan pola lingkaran digunakan pada saat menerima informasi dari kepala desa kepada perangkat desa. Faktor yang mendukung pelayanan publik adalah 1) hubungan personal, 2) waktu, 3) fasilitas, sedangkan faktor yang menghambat pelayanan publik adalah 1) fasilitas penunjang yang kurang optimal, 2) kondisi kerja.

**Kata Kunci : Pola Komunikasi Organisasi, Pelayanan Publik**

## 1. PENDAHULUAN

Dalam sebuah organisasi memerlukan sebuah sistem yang dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Komunikasi yaitu bagian integral dari suatu proses manajemen melalui komunikasi yang lebih efektif, kerja sama yang harmonis dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan. Komunikasi yaitu bagian integral dari suatu proses manajemen melalui komunikasi yang lebih efektif, kerja sama yang harmonis dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan. Komunikasi sendiri memiliki efek tertentu terhadap pekerjaan yang membuat para pegawai bertanggungjawab pada diri sendiri dan dengan waktu bersamaan bisa mengembangkan semangat kerja dalam melayani masyarakat.

Komunikasi organisasi tentu memiliki tantangan besar yaitu bagaimana menyampaikan informasi kepada seluruh bagian organisasi dan bagaimana harus menerima dari bagian organisasi. Hal ini bergantung pada aliran informasi dimana aliran informasi ada tiga cara yaitu serentak, berurutan dan kombinasi keduanya. Tentu dalam hal ini kerjasama yang baik sangat dibutuhkan baik antara pemimpin dengan bawahan maupun sesama pegawai dalam melakukan sebuah

musyawarah. Terciptanya hubungan yang baik akan mempengaruhi keberlangsungan kerja pegawai.

Desa Hilisataro merupakan salah satu desa di Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan yang di pimpin oleh kepala desa. Kepala desa sangat berperan dalam berlangsungnya pelayanan terhadap masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan di pemerintah desa, Kepala Desa Hilisataro Nandrisa menganalisis pegawai dalam setiap situasi dan mengembangkan pola komunikasi guna memperkuat relasi dengan menggunakan fasilitas yang ada untuk mencapai suatu tujuan pemerintahan. Kepala desa Hilisataro berperan aktif dalam menjalankan tugasnya, tentunya bekerja sama dengan perangkat desa untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam hal ini kepala desa melakukan komunikasi yang baik terhadap seluruh perangkat desa agar bisa menjalankan tugas masing – masing tanpa adanya miss communication, untuk mencapai tujuan yaitu untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti apakah Kepala Desa Hilisataro Nandrisa melakukan komunikasi yang baik terhadap perangkat – perangkat desa dan benar menjalankan

tugasnya dengan baik dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam hal itu peneliti mengambil judul : “ Pola Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Komunikasi

Komunikasi dalam bahasa Inggris yaitu communication dan bahasa Latin yaitu communicatio dan bersumber dari kata communis yang memiliki arti yang sama. Seperti yang diungkapkan oleh Hafied Cangara dalam buku Prietsawenny Riris (2021:1) komunikasi berpangkal pada suatu perkataan Latin communis yang diartikan sebagai kebersamaan antara dua orang atau lebih untuk saling bertukar informasi.

### Fungsi Komunikasi

Menurut Littlejohn dalam buku (Irene Silviani 2020:34-35) ada 9 fungsi komunikasi yaitu :

- a. Mengorganisasikan dan menyimpulkan pengetahuan tentang sesuatu
- b. fokus terhadap aspek – aspek atau hal hal yang telah diamati, objek yang diamati harus jelas dimana fokusnya.
- c. Harus mampu membuat tentang hal yang diamati yang artinya fungsi ini sangat berguna untuk menginterpretasikan tentang peristiwa.

- d. melakukan pengamatan, artinya teori dapat memberikan petunjuk tentang bagaimana cara mengamatinya.
- e. Membuat prediksi, artinya sebelum melakukan pengamatan penting dibuat sebuah perkiraan terkait keadaan yang akan diamati.
- f. Heuristik atau Heurisme, artinya dalam merangsang penelitian dan upaya penelitian selanjutnya, teori aksioma menyebut bahwa itu teori yang baik.
- g. teori tidak bisa ditutupi artinya harus selalu terbuka tentang kritikan dan harus dipublikasikan.
- h. Kontrol atau mengawasi, artinya untuk mengawasi dan mengendalikan emosi manusia.
- i. Fungsi generative, artinya sebagai sarana perubahan sosial dalam menciptakan pola dan cara kehidupan.

### Unsur – Unsur Komunikasi

Unsur – unsur komunikasi ada lima menurut Irene Silviani (2020:40-41) yaitu :

- a. Pengirim pesan  
Pengirim pesan adalah individu atau seseorang yang mengirim pesan (komunikator). Pesan atau informasi yang dikirim berasal dari komunikator .
- b. Pesan  
Pesan adalah informasi yang diterima komunikator dari komunikator.
- c. Saluran

Saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim ke penerima channel yang biasa dalam komunikasi adalah gelombang cahaya dan suara yang dapat kita lihat dan dengar.

d. Penerima Pesan

Penerima pesan adalah informasi yang diterima dari pengirim. Pesan yang diterima bisa melalui verbal ataupun non verbal.

e. Balikan

Balikan adalah balasan pesan dari penerima ke pengirim terkait informasi yang diberikan.

### Komunikasi Organisasi

Menurut Goldhaber dalam buku Budi (2021: 2-3) mengemukakan bahwa komunikasi organisasi dapat didefinisikan dari berbagai sudut pandang, seperti berikut ini :

- a. komunikasi organisasi dipengaruhi oleh lingkungannya terjadi dalam suatu sistem yang terbuka baik internal atau eksternal.
- b. Pesan dan saluran, tujuan, arah dan media dilibatkan dalam komunikasi organisasi.
- c. perasaan dan hubungan, kerampilan dan sikap – sikap mereka dilibatkan dalam komunikasi organisasi.

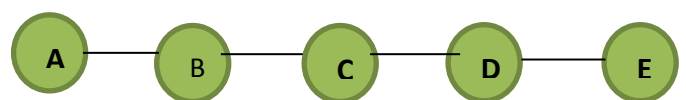
### Pola Komunikasi Organisasi

Pola komunikasi organisasi merupakan proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautannya unsur – unsur yang mencakup keberlangsungannya guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis. Pola komunikasi diartikan sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam mengirim atau menerima pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan dapat di pahami. Effeny dalam jurna Indriyani (2020).

Ada empat macam pola komunikasi menurut Pramitningsih dalam jurnal Fiderman Gori (2020:117-120).

a. Pola rantai

Pola rantai komunikasi adalah biasanya digunakan pada situasi yang formal. Komunikasi yang berlangsung harus melalui saluran tertentu.

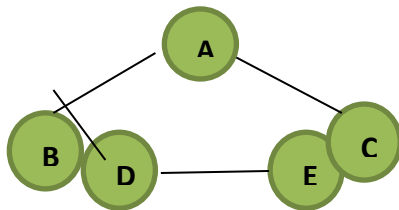


Gambar 1. Pola Rantai

Dari gambar 1 diatas komunikasi berlangsung melalui saluran tertentu mengikuti sistem hierarki organisasi secara ketat. Jika A ingin berkomunikasi dengan C maka harus melalui B terlebih dahulu dan B akan meneruskan ke C.

a. Pola lingkaran

Pola lingkaran adalah pola atau jaringan komunikasi sebagai penyambung mata rantai dari awal hingga akhir jaringan komunikasi.

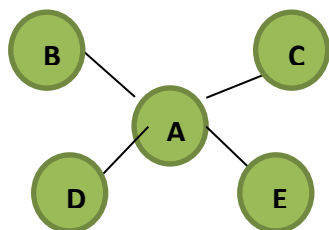


Gambar 2. Pola Lingkaran

Dari gambar 2. Jika A ingin berkomunikasi dengan D cukup melewati B saja tanpa harus memberikan informasi ke B.

b. Pola Roda

Pola komunikasi roda berbeda dengan pola komunikasi rantai, karena dalam pola komunikasi ini tingkat hierarki organisasi dikurangi. Pola roda diterapkan pada organisasi besar yang membentuk suatu bagian sebagai pusat komunikasi yang mengendalikan jaringan komunikasi.



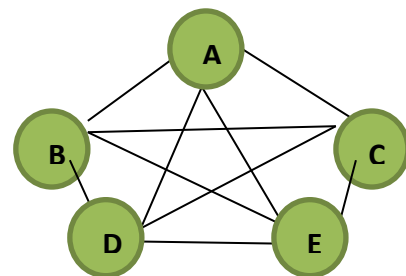
Gambar 3. Pola Roda

Dari gambar 3 diatas jika E berkomunikasi dengan D, dia cukup

melalui A saja. Demikian halnya anggota lain dalam kelompok ini, cukup hanya melalui A saja untuk berkomunikasi dengan anggota – anggota lain.

c. Pola saluran total

Pola saluran total merupakan pola dimana semua orang dapat berkomunikasi tanpa perantara. Setiap anggota kelompok dapat secara langsung berkomunikasi dengan anggota – anggota lain tanpa melalui perantara.



Gambar 4. Pola Semua Total

Dari gambar 4 diatas dapat disimpulkan bahwa siapapun dan dengan siapapun bisa langsung berkomunikasi tanpa harus melalui perantara, misalnya A dengan E bisa langsung berkomunikasi tanpa harus melalui C. Begitu juga dengan anggota lainnya, langsung melakukan komunikasi.

**Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah jasa atau barang yang diberikan pemerintah, baik swasta atas nama pemerintah maupun swasta kepada masyarakat.

**Jenis Pelayanan Publik**

Ruang lingkup pelayanan publik diantaranya pelayanan barang, jasa, pelayanan administratif yang diatur dalam Undang – Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 pasal 5 yaitu:

- a. Pelayanan barang,
- b. Pelayanan Jasa,
- c. Pelayanan administratif

### **Kebijakan Peningkatan Pelayanan Publik**

Tambunan (2019:95) mengemukakan beberapa kebijakan yang telah ditetapkan oleh unit kerja dari instansi pemerintah untuk mendukung pelayanan publik yang di laksanakan. Beberapa kebijakan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Menjadikan semua unit kerja instansi pemerintah untuk menuju pemerintahan yang lebih baik melalui prinsip efektif, efisien, akuntabel dan keterbukaan.
- b. Mendukung pelayanan publik yang baik dan optimal melalui lingkungan kerja yang aman dan nyaman, tradisi pelayanan yang ramah dan santun, ketepatan dan kecepatan waktu pelayananan, pelayanan yang makin kreatif dan produktif.
- c. Pengelolaan adiministrasi pemerintah yang bagus , berdaya guna, serta berdaya saing dengan memanfaatkan teknologi yang canggih.

d. Penguatan institusi pemerintahan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik, melalui penerapan penggunaan aplikasi teknologi informasi.

e. Meningkatkan peran dan fungsi pengawasan dari berbagai sektor pelayanan, baik dari pihak dalam organisasi maupun pihak luar sehingga dapat mendukung terwujudnya sistem birokrasi pelayanan yang baik dan terpercaya.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dimana mengumpulkan data dengan kata \_ kata, gamabar, contohnya saat melakukan wawancara dengan informan. Sugiyono (2017:8)

### **Informan / Narasumber**

Dalam penelitian ini menggunakan informan utama dan informan tambahan. Informasi utama yaitu informan yang lebih mengetahui terkait yang diteliti sedangkan informan tambahan yaitu informan yang ditentukan dengan mempertimbangkan dan mengetahui tentang yang diteliti. Sugiyono (2015: 156)

## **Sumber Data**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa yang digali yaitu sumber data utama yang berupa kata – kata dan tindakan, sumber data tambahan yaitu dokumen – dokumen. Sugiyono (2018:33)

### a. Data primer

Sumber data primer merupakan sumber yang diambil melalui wawancara dan observasi. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dilapangan peneliti.

### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dengan mengumpulkan dokumen – dokumen atau laporan – laporan dan biasanya dari penelitian terdahulu.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah suatu metode yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi untuk merumuskan masalah dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi, menurut Sugiyono (2017:137-145). digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada responden. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka

maupun dengan menggunakan telepon (video call)

### a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui perilaku manusia, gejala – gejala alam terkait hal yang diteliti.

### b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan informasi yang diperoleh dalam bentuk, gambar, surat, catatan harian, dan sebagainya.

## **Teknik Analisis Data**

Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiono (2017:246-252) kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan berlangsung secara terus menerus sampai selesai, sehingga datanya sudah jenuh.

### a. Reduksi Data (Data Reduction)

Mereduksi data artinya mengumpulkan semua data – data yang pokok dan memfokuskan pada hal pokok dan inti dari tema yang dianalisis.

### b. Data (Data) Penyajian (Data Display)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk grafik, tabel dan sejenisnya kemudian data yang terorganisasikan disusun dalam bentuk pola hubungan supaya mudah dipahami.

### c. Penarikan Kesimpulan (conclusion drawing verification)

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah mengumpulkan bukti – bukti yang diambil peneliti dari lapangan .

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Deskripsi Lokasi Penelitian

Pada awalnya warga masyarakat adalah sebagai penduduk desa Hilisataro, kemudia pada tahun 2012 dibentuk panitia pemekaran desa yang diprakarsai oleh WAO'UWA (tokoh masyarakat) sekaligus sebagai Ketua Panitia Pemekaran Desa, Deveredo Harita (sebagai sekretaris), kemudian masyarakat di undang untuk bermusyawarah untuk menentukan nama desa yang akan di mekarkan, hasil keputusan musyawarah yaitu memberi nama " HILISATARO NANDRISA" yang artinya HILI = Gunung, SATARO = Terjal, NANDISA= Wilayah Yang Retak, sehingga pada tanggal 17 bulan Agustus tahun 2012 oleh Bupati Nias Selatan Idealisman Dachi meresmikan penetan desa baru yaitu DESA HILISATARO NANDISA. Desa ini merupakan desa baru yang masih banyak pembenahan baik baik sisi Pemerintah Desa maupun Pembangunan ekonomi masyarakat, apalagi mayoritas penduduk berprofesi sebagai Petani dan Nelayan tradisional sehingga desa ini tergolong desa yang miskin.

##### Pola Komunikasi Organisasi di Kantor Kepala Desa Hilisataro Nandrisa

Komunikasi dapat diartikan sebagai proses antara dua orang atau lebih yang saling bertukar informasi, dimana ada sebagai penerima dan pengirim pesan. Adapun

beberapa pola komunikasi yang sering digunakan di Kantor Kepala Desa Hilisataro :

##### a. Pola Lingkaran

Pola lingkaran Kantor Kepala Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan setiap bisa saling berkomunikasi dengan aparat desa lainnya namun harus melalui jalur tertentu , Berdasarkan hal tersebut peneliti selanjutnya mewawancarai Wao'Uwa Duha selaku Kepala Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan mengungkapkan bahwa:

*"Komunikasi seperti ini sering terjadi pada saat kami mengadakan rapat atau briefing di pagi hari, pada saat itu kami saling berinteraksi dalam berkomunikasi satu sama lain"*

Dari informasi informan tersebut maka disimpulkan bahwa di Kantor Kepala Desa Hilisataro Nandrisa pada saat melakukan rapat menggunakan pola komunikasi lingkaran untuk mengkoordinasi rapat dalam mencapai tujuan organisasi.

##### b. Pola Roda

Di Kantor Kepala Desa Hilisataro juga menggunakan pola komunikasi roda yakni Kepala Desa memiliki kekuasaan penuh dalam mengontrol setiap pegawainya. Kepala Desa dapat mengontrol Kepala



Dusun, Kepala Seksi, BPD, Sekretaris. Dalam hal ini satu – satunya orang yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota adalah Kepala Desa. Selanjutnya mewawancarai Deddi Harita selaku pendamping Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan mengungkapkan bahwa :

*“ disini kami menerima informasi langsung dari Kepala Desa, Kepala Desa lah yang membagikan semua informasi kepada kami, baik itu secarang langsung maupun via Wa atau telepon”.*

Terkait informasi dari informan tersebut tentang pola roda komunikasi roda, disimpulkan bahwa yang mengontrol pesan atau informasi hanya Kepala Desa saja, kemuda pemimpin yang akan membagikan informasi secara langsung kepada aparat desa.

### **c. Pola Komunikasi Rantai**

Terkait pola komunikasi rantai Kepala Desa bisa berkomunikasi dengan BPD, BPD dengan Kepala Dusun, Kepala Dusun dengan Kepala Seksi. Yang artinya Kepala Desa dan BPD dan seterusnya itu bisa berkomunikasi tetapi hanya melalui satu jalur saja. Bisa dikatakan jika BPD ingin berkomunikasi dengan Kepala Seksi maka harus melalui Kepala Dusun terlebih dahulu, lalu Kepala Dusun akan menyampaikan kepada Kepala Seksi.

Selanjutnya peneliti mewawancarai Wao’Uwa Duha selaku Kepala Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan mengungkapkan bahwa:

*“ dalam ini kami lebih sering menggunakannya pada kehidupan kami sehari hari diluar jam kerja”.*

Berdasarkan keterangan dari informan diatas tentang komunikasi rantai, maka disimpulkan pola komunikasi mewujudkan bagaimana informasi bisa menyebar ke orang orang sehingga informasi tersebut dapat menyabar secara keseluruhan.

### **a. Pola Komunikasi Menyeluruh**

Pola komunikasi menyeluruh merupakan kelompok pola komunikasi dimana setiap anggota dapat berkomunikasi dengan yang lain tanpa adanya peranta Dimana Kepala Desa dengan Kepala Seksi bisa saling berkomunikasi dan Kepala Seksi dengan BPD pun bisa saling berkomunikasi begitu seterusnya. Selanjutnya peneliti kemudian mewawancarai Wao’Uwa selaku Kepala Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan mengungkapkan bahwa bahwa:

*“untuk hal ini yaitu komunikasi secara menyeluruh hal tersebut wujudnya kita laksanakan di kehidupan berkantor sehari – hari dalam arti ketika sedang serius, kita semua berkomunikasi secara*

*serius, dan sebaliknya. Ada wadah untuk berkomunikasi yang mempertemukan setiap unsur didalam kantor ini, seperti rapat ketika di laksanakan.”*

Terkait informasi informat tersebut tentang pola komunikasi menyeluruh, bahwa setiap unsur harus saling menjaga sinergitas pada saat berkomunikasi dan harus menyesuaikan kondisi dimana komunikasi yang dilakukan secara formal.

### **Faktor Penghambat dan Pendukung Kantor Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan**

Dalam melaksanakan pelayanan di Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan ada dua faktor yang menjadi kunci berjalannya sebuah pelayanan yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Dari hasil peneliti yang menjadi faktor pendukung yaitu hubungan personal, waktu, dan fasilitas. Faktor penghambat yaitu fasilitas pendukung yang kurang optimal, kondisi kerja.

#### **a. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung yaitu terlaksananya pelayanan publik terhadap masyarakat sehingga dalam suatu pengurusan surat menyurat bisa berjalan dengan baik. Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan bahwa faktor yang menjadi

pendukung yaitu : Hubungan personal, Waktu, Fasilitas.

#### **1. Hubungan personal**

Dalam sebuah pelayanan harus dilandasi dari hubungan yang personal sehingga kegiatan yang dilakukan sesuai dengan yang diinginkan. Selanjutnya peneliti mewawancarai Ya'wou Duha selaku Kepala Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan yaitu:

*“Kalau menurut saya yang menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan publik adalah seperti menjalin hubungan yang baik, hubungan yang baik terhadap masyarakat yang datang untuk melakukan suatu pengurusan surat dan juga hubungan yang baik antara kami aparat desa yang bisa dikatakan sebagai keluarga jadi untuk itu kami bisa melakukan pelayanan dengan baik. “*

Dari wawancara diatas tentang aspek hubungan personal dalam meningkatkan pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa hubungan kekeluargaan menjadi salah satu pendukung dalam terciptanya pelayanan yang bagus.

#### **2. Waktu**

Waktu merupakan hal yang paling penting dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Dimana jangka waktu yang cepat dalam mengurus surat adalah suatu hal pelayang baik terhadap masyarakat. Selanjutnya peneliti

mewawancarai Ya'wou Duha selaku Kepala Desa di Kantor Kepala Desa Hilisataro mengatakan bahwa :

*“ kalau di kantor desa ini dalam masalah waktu pengurusan surat – surat di katakan cepat karena jika masyarakat melakukan suatu pengurusan surat – surat langsung kami kerjakan tanpa menunda nunda pekerjaan, kami harus menyiapkan segala sesuatunya dengan tepat waktu.”*

Dari hasil wawancara tersebut tentang jangka waktu dalam meningkatkan pelayanan publik, maka disimpulkan bahwa setiap orang yang bertugas dalam melakukan pelayanan harus bertanggung jawab terhadap penyelesaian suatu pengurusan termasuk dalam hal waktu.

### 3. Fasilitas

Dalam pelayanan public tentu akan berjalan lancar jika fasilitas dilengkapi sesuai yang dibutuhkan dalam melakukan pelayanan. Selanjutnya peneliti mewawancarai Wao'Uwa Duha selaku Kepala Desa di Hilisataro Nandrisa mengatakan bahwa :

*“ kami menyediakan photocopy, print, dan satu komputer untuk membantu masyarakat jika ingin mencopy atau mnprint file file yang ingin di urus mereka”*

Dari hasil wawancara tersebut tentang fasilitas dalam meningkatkan pelayanan publik disimpulkan bahwa Kantor Kepala desa menyediakan fasilitas yaitu fotocopy,

print, dan komupter yang bisa membantu masyarakat.

## **B .Faktor Penghambat**

Dalam melakukan pelayanan public tentu tidak terus berjalan dengan mulus. Tentu ada faktor penghambat yang menyebabkan pelayanan publik tidak terlaksana dengan baik. Dari penelitian yang dilakukan faktor penghambat pelayang publik yaitu : Fasilitas pendukung yang tidak optimal dan Kondisi Kerja

### 1. Fasilitas pendukung yang tidak optimal

Dalam keberlangsungan pelayanan publik failitas pendukung merupakan hal yang krusial dalam meningkatkan pelayanan publik. Maido Harita salah satu pegawai di Kantor Kepala Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan mengatakn bahwa :

*“kalau dalam fasilitas pendukung disini masih belum ada contohnya jaringan internet (wifi) belum ada, kami disini manggunkan internet masing – masing dalam melakukan pekerjaan yang berhungan dengan internet “*

Dari hasil wawancara tersebut tentang fasilitas yang kurang optimal untuk meningkatkan pelayanan publik dapat di simpulkan dalam melakukan pelayanan public fasilitas pendukung sangat mempengaruhi dalam meningkatkan

elayanan terhadap masyarakat contohnya mengirim file ke pusat tentunya harus menggunakan internet, dalam hal ini merupakan salah satu penghambat di Kantor Kepala Desa Hilisataro Nandrisa

## 2. Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang dimaksud disini adalah suasana kerja yang dapat mendorong aparatur di Kantor Kepala Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik. Selanjutnya Peneliti mewawancarai Dedi Harita Selaku pendamping Desa di Kantor Kepala Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan mengatakan bahwa:

*“ bisa dikatakan kondisi kerja di Kantor Kepala desa ini masih kurang disiplin dalam hal waktu, bisa dilihat sekarang masih jam 2 namun para pengurus desa sudah tidak ada lagi di kantor”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas terkait dengan kondisi kerja dalam meningkatkan pelayanan publik dapat disimpulkan kedisiplinan sangat mendukung dalam setiap pekerjaan. Jika dalam bekerja tidak ada kedisiplinan maka dapat menghambat dalam hal meningkatkan pelayanan publik.

## Pembahasan

Pola komunikasi organisasi merupakan proses komunikasi antara

seseorang dalam menyampaikan dan mengirimkan pesan. Di Kantor Kepala Desa Hilisataro Nandrisa menggunakan beberapa pola komunikasi sesuai dengan teori. Pola komunikasi yang digunakan di Desa Hilisataro Nandrisa jika dilihat dari sisi positifnya bahwa di Kantor Hilisataro Nandrisa saling terbuka terkait semua informasi baik dari atasan ataupun sesama pegawai. Namun jika dilihat dari sisi negatifnya pola komunikasi organisasi di Desa Hilisataro Nandrisa yaitu kurang efektif bisa dilihat dari kondisi jaringan, terlebih lagi dalam melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat.

Namun berbeda jika dilihat dari faktor pengambatnya, yaitu fasilitas pendukung yang kurang optimal dan kondisi kerja. Fasilitas pendukung adalah suatu hal yang penting dalam melakukan pekerjaan agar lebih efektif. Fasilitas pendukung seperti jaringan internet memang hal yang sangat dibutuhkan untuk mempermudah segala pekerjaan. Selanjutnya kurang disiplin akan sangat berpengaruh dalam melakukan sebuah tugas, hal itu akan berpengaruh untuk menghambat pelayanan publik terhadap masyarakat.

## 5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kantor Kepala Desa Hilisataro Nandrisa menggunakan pola komunikasi lingkaran dan pola komunikasi roda. Pola komunikasi lingkaran digunakan pada saat melakukan rapat untuk penyelesaian segala pekerjaan dan tugas tanpa melakukan kesalahan. Pola komunikasi roda yaitu Kepala Desa memiliki hak atau kekuasaan sebagai pemimpin untuk mengontrol setiap aparat – aparat desa. Kepala Desa merupakan satu satunya yang dapat menerima dan memberi informasi terhadap aparat – aparat desa.
2. Yang menjadi faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu : hubungan yang personal, waktu, dan fasilitas. Kemudian faktor penghambat dalam meningkatkan terhadap pelayanan publik lebih mengarah fasilitas pendukung yang kurang optimal, kondisi Kerja

### **Saran**

1. Peneliti mengharapkan supaya pola komunikasi yang digunakan dapat membangun hubungan yang lebih baik antara atasan dengan bawahan dan sebaliknya, supaya menjalankan tugas dan tanggungjawab di Kantor Kepala Desa Hilisataro Nandrisa menjadi lebih baik.
2. Dari penelitian ini diharapkan supaya hambatan yang ada menjadi menjadi

pembelajaran untuk memajukan dan meningkatkan pelayanan publik.

### **6. DAFTAR PUSTAKA**

- Budi. 2021. *Komunikasi Organisasi Kontemporer*. CV. Medan: Pusdikra Mitra Jaya.
- Mukrom dan Laksana, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Riris, Prietsawenny. 2021. *Komunikasi Organisasi*. Yayasan Kita Menulis
- Silviani, Irena. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung. CV.Afabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung. CV.Afabeta.
- Tambunan, S, Toman. 2019. *SOP Standar Operasional Prosedur Instansi Pemerintah*. Bandung : YRAMA WYDYA.

### **Undang – Undang :**

- Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang undang no 6 tahun 2014 tentang Pemerintahan Desa

**Jurnal :**

GORI, Fidderman; SIMAMORA,  
Prietsaweny RT. POLA KOMUNIKASI  
ORGANISASI DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA KEPALA  
DESA MARAO KECAMATAN

ULUNOYO KABUPATEN NIAS  
SELATAN. JURNAL SOCIAL  
OPINION: Jurnal Ilmiah Ilmu  
Komunikasi, [S.l.], v. 5, n. 2, p. 115-122,  
dec. 2020. ISSN 2720-9822. Available