

## PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA PEMERINTAHAN DESA LANDUNGSARI DALAM MENUNJANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT

Veronika Missa, Agung Suprojo, Ignatius Adiwidjaja

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: veronika\_miss@yahoo.com

**Abstrak:** Pentingnya komunikasi dalam setiap pelaksanaan berbagai kegiatan atau kerja suatu organisasi, menjadikannya sebagai penentu dalam mengukur keefektifan dan efisiensi dari organisasi tersebut. Yang menunjukkan apakah organisasi tersebut telah berhasil mencapai suatu target yang telah ditentukan dan disepakati terlebih dahulu, khususnya di sini pada pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Namun sering terjadi suatu organisasi kurang mampu menunjukkan produktifitasnya, dalam artian masih lemahnya kinerja organisasi tersebut dalam pencapaian suatu target atau hasil yang telah disepakati terlebih dahulu. Sehingga kerja organisasi tersebut tidak efisien dan tidak efektif. Selain itu, kompleksnya suatu organisasi yang menunjukkan bahwa semakin besar organisasi tersebut maka semakin kompleks permasalahan yang akan dihadapi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode analisis kualitatif. Penelitian deskriptif menurut Faizal (1990:90) adalah "Suatu penelitian yang sekedar melukiskan atau mendeskripsikan, (deskripsi) sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti, tanpa mempersoalkan hubungan antara variabel (jalin -menjalin antara variabel)". Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat maupun situasi-situasi tertentu termasuk hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari fenomena.

**Kata Kunci:** Komunikasi Organisasi, Pemerintahan Desa dan Pelayanan Administrasi

**Summary:** *The importance of communication in any implementation of various activities or work an organization, making it as a determinat in measuring the effectiveness and efficiency of the organization, which shows whether the organization has managed to achieve a predetermined targets and agreed in advance, especially here on the implementation of administrative services to the community. But often there is a lack of organization is able to demonstrate productivity, in terms of the weak performance of the organization in the achievement of a goal or outcome that has been agreed in advance. So that the work of the organization is inefficient and ineffective. In addition, the complexity of an organization that show that the larger the organization, the more complex problem to be faced. In this study the researchers used a descriptive research with qualitative analysis methods. Descriptive study by Faizal (1990:90) is "A study just illustrate or describe, a number of variables related to the problem and the unit under study, regardless of the relationship between variables. It can be concluded that descriptive research studying the problems in society and ordinances in force in the community as well as specific situations including relations activities, attitudes, outlooks and the ongoing effects of the phenomenon.*

**Keywords:** *Organizational Communication, Rural Governance and Administrative Services*

### PENDAHULUAN

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam kelompok dan masyarakat. Di dalam kelompok/organisasi itu selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan/karyawan. Di antara kedua belah pihak harus ada *two-way-communications* atau

komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Kerja sama tersebut terdiri dari berbagai maksud yang meliputi hubungan sosial/kebudayaan. Hubungan yang terjadi merupakan suatu proses adanya suatu keinginan masing-masing individu, untuk memperoleh suatu hasil yang nyata dan dapat memberikan manfaat untuk kehidupan yang berkelanjutan. Bila sasaran komunikasi dapat diterapkan dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintah, organisasi kemasyarakatan, maupun organisasi perusahaan, maka sasaran yang dituju pun akan beraneka ragam, tapi tujuan utamanya tentulah untuk mempersatukan individu-individu yang tergabung dalam organisasi tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi dalam bidang pendidikan. (Sugiyono, 2010:6)

### **Jenis Penelitian**

Sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, maka penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan Deskriptif adalah usaha mengupayakan suatu masalah, keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar mengungkapkan fakta, hasil penelitian ditekankan pada gambaran objektif tentang keadaan yang sebenarnya dan objek yang diteliti.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yaitu tempat dimana penelitian akan dilakukan, yang berhubungan atau sesuai dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti tersebut. Lokasi penelitian yang akan diteliti adalah Desa Landungsari, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang.

### **Teknik Sampling**

Snowball sampling adalah teknik penentuan sampel yang mulamula jumlahnya kecil, kemudian sampel ini disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan. Begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak. Ibarat bola salju yang menggelinding, makin lama semakin besar. Pada penelitian kualitatif banyak menggunakan sampel purposive dan snowball.

## **Teknik Pengumpulan Data**

### **Observasi**

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap obyek yang diteliti. Observasi yaitu proses pencatatan pola perilaku subjek (orang), objek (benda-benda) atau yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti.

### **Dokumentasi**

Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Jadi dokumen dapat dipahami sebagai setiap catatan tertulis yang berhubungan dengan suatu peristiwa masa lalu, baik yang di persiapkan maupun tidak dipersiapkan untuk suatu penelitian. Dokumentasi itu sendiri ialah teknik pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.

## **Wawancara**

Suatu bentuk dialog yang dilakukan oleh seorang peneliti terhadap orang yang diwawancarai baik secara struktur maupun tidak struktur, dilaksanakan secara bebas, terpimpin, maupun bebas terpimpin, guna memperoleh data-data yang akurat dalam suatu penelitian

## **Teknik Analisis Data**

Dalam hal analisa data Kualitatif Bodan sebagaimana dikutip Sugiyono dalam buku Metode Penelitian Pendidikan (2010:334) menyatakan bahwa Analisa Data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisa data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Komunikasi organisasi pada pemerintahan Desa Landungsari**

Secara sederhana, komunikasi organisasi adalah komunikasi antar manusia yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal di mana terjadi arus informasi, pengiriman informasi, penerimaan informasi, pertukaran informasi, dan pemindahan arti yang terjadi dalam suatu organisasi. Dalam aktivitas sehari-hari, komunikasi organisasi sudah dilaksanakan oleh pemerintah Desa Landungsari. Sebab, dalam aktivitas sehari-hari di Desa Landungsari komunikasi organisasi merupakan sarana untuk memberikan informasi, menerima informasi, dan pertukaran informasi tentang kondisi, kebutuhan, permasalahan, serta perkembangan yang terjadi di Desa Landungsari.

Pemerintahan desa landungsari melakukan komunikasi organisasi dengan dua menggunakan dua tipe komunikasi organisasi yakni:

#### **1. Komunikasi internal**

Komunikasi internal adalah komunikasi antara kepala desa dan para staf, atau sesama staf desa. Komunikasi antara kepala desa dan staf terjadi saat rapat, pemberian tugas oleh kepala desa kepada staf, serta laporan pertanggungjawaban oleh staf kepada kepala desa, sedangkan komunikasi antar sesama staf terjadi ketika melakukan tugas yang diterima dari kepala desa.

#### **2. Komunikasi eksternal**

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang terjadi antara aparatur desa dan masyarakat serta anggota organisasi lain. Komunikasi antara aparatur desa dan masyarakat terjadi saat masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi di kantor desa.

Pemerintahan Desa Landungsari dalam membangun komunikasi organisasi baik itu komunikasi internal atau eksternal selalu menggunakan teknik komunikasi Komunikatif yaitu menyampaikan pesan yang sifatnya pemberitahuan dari seseorang kepada orang lain, pemerintah menggunakan teknik komunikatif agar tujuan dari pesan yang akan disampaikan benar-benar sampai kepada objek yang dituju sehingga lebih memudahkan proses pencapaian tujuan yang hendak dicapai dari isi informasi yang disampaikan.

Bahasa yang digunakan oleh Pemerintahan Desa Landungsari dalam penyampaian informasi, penerimaan informasi, pertukaran informasi, dan pengiriman informasi terdiri dari bahasa lisan dan bahasa tulisan. Bahasa lisan adalah bahasa yang disampaikan secara langsung

dari individu atau kelompok tertentu dan langsung diterima oleh kelompok atau individu yang dituju, sedangkan bahasa tulisan yakni penyampaian pesan lewat tulisan oleh individu atau kelompok tertentu kepada individu atau kelompok lain.

Seperti yang dikatakan Siswono (Sekertarisdesa) bahwa Penyampaian informasi melalui bahasa lisan yang terjadi di desa landungsari pada saat kegiatan sosialisasi, penyuluhan, dan kegiatan yang bersifat rapat atau diskusi. Sedangkan penyampaian informasi melalui bahasa tulisan adalah semua informasi yang disampaikan menggunakan surat". (wawancara tanggal 20 juli 2013)

Sebagai organisasi, komunikasi sangat penting bagi pemerintah desa landungsari dalam menjalankan fungsi dan tujuan organisasi sehingga berbagai aktifitas yang dapat menunjang aktifitas organisasi dapat berjalan dengan baik.

### **Fungsi Komunikasi organisasi pada pemerintahan Desa Landungsari Dalam Menunjang Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat**

Salah satu tujuan dari pembentukan desa adalah meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan. Berdasarkan tujuan ini pemerintahan desa landungsari selalu berupaya meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat sehingga mencapai tujuan yang hendak dicapai. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umumnya pada umumnya terkait urusan administrasi seperti yang dikatakan *Siswono Sekertaris Desa Landungsari: Bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah pembuatan surat tanah, surat kepemilikan, surat keterangan tidak mampu, surat izin usaha, dan surat jual ternak. Hal ini menjelaskan bahwa tugas pemerintahan desa landungsari dalam memberikan pelayanan administrasi cukup besar. dalam memberikan pelayanan komunikasi menjadi sarana yang sangat penting untuk menunjang pelayanan baik.*

Fungsi komunikasi organisasi pada pemerintahan desa landungsari terdiri dari beberapa bagian yaitu:

#### **Fungsi informatif**

Pemerintah desa landungsari dalam menunjang pelayanan administrasi pada masyarakat, fungsi komunikasi salah satunya adalah menerima informasi dari masyarakat dan memperbaiki pelayanan sesuai informasi yang diterima dari masyarakat seperti yang diungkapkan *Tri Anjar Wulansari (pegawai tata usaha) bahwa pemerintah desa landungsari menyediakan kotak keluhan pelayanan bagi masyarakat jika ada keluhan langsung ditanggapi dengan melakukan rapat dan memperbaiki pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.*

Fungsi informasi sangat menunjang pelayanan administrasi pada masyarakat di desa landungsari, masyarakat menggunakan komunikasi untuk memberikan informasi kepada pemerintahan desa sedangkan aparat desa menggunakan komunikasi sebagai informasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan guna memenuhi kepuasan masyarakat terkait pelayanan administrasi.

Fungsi komunikasi sebagai informasi tidak dilakukan oleh sesama aparat desa tetapi masyarakat juga terlibat aktif dalam menjalankan fungsi komunikasi sebagai informasi untuk menunjang pelayanan administrasi masyarakat di desa landungsari.

#### **Fungsi regulatif**

Pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah desa landungsari didasari oleh peraturan desa yang sudah disosialisasikan kepada masyarakat, seperti yang diungkapkan *Saiful Hidayat (kepala desa) bahwa pelayanan administrasi masyarakat semua beralasan*

*sesuai peraturan desa yang sudah ditetapkan bersama. penelasan ini membuktikan bahwa komunikasi organisasi dipermerintahan desa landungsari bukan saja sebagai fungsi informati tetapi berfungsi sebagai regulatif. Peraturan-peraturan yng dibuat menunjang pelayanan administrasi kepada masyarakat.*

### **Fungsi persuasif**

Fungsi ini hanya melibatkan pegawai desa dan tidak melibatkan masyarakat, fungsi ini lebih bersifat internal. tetapi mempunyai fungsi yang sama penting dalam menunjang pelayanan administrasi pada masyarakat. Kepala desa landungsari sebagai pemimpin tertinggi di desa, fungsi tugas pokok sebagai pimpinan dijalankan terutama dalam menunjang pelayanan administrasi tidak memerintah bawahannya tetapi memberikan pemahaman saja sehingga bawahan dalam menjalankan tugasnya tidak tertekan sehingga pelayanan yang diharapkan masyarakat bisa terwujud, fungsi komunikasi ini lebih membina rasa kekeluargaan antar pimpinan dan bawahan serta menunjang pelayanan administrasi seperti yang di ungkapkan Saiful Imam (kepala desa). Ramu Suginto (jogoboyo) pada hasil juga mengatakan bahwa tiadak ada unsur asal perintah dari atasan hanya diberi pengertian sehingga seluruh staf pegawai merasa nyaman dikantor serta selalu ikhlas dalam menjalankan tugas tanggungjawabnya”.

### **Fungsi integratif**

Fungsi integritas difokuskan pada transparansi, semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selalu di publikasikan dipapan informasi seperti yang di sampaikan Siswono (sekertaris desa) dalam hasil wawancara bahwa setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selalu di terbitkan di papan informasi desa sehingga masyarakat dapat membaca kapan saja”

### **Fungsi sosial**

Komunikasi sosial bertujuan untuk mewujudkan kerukunan antar sesama aparatur desa dan antar aparatur desa dan masyarakat. Fungsi sosial menekankan pada toleransi, kerjasama, rasa aman, tenang, dan saling mendukung. Pemerintah desa landungsari menjadikan komunikasi sebagai fungsi sosial untuk menunjang pelayanan administrasi pad masyarakat, sehingga tidk timbul kekerasan akibat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yng diberikan pemerintah landungsari.

Komunikasi organisasi di desa landungsari memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi. Aktivitas komunikasi di desa landungsari senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai.

### **Faktor –Faktor Penghambat Dalam Komunikasi Organisasi**

Pemerintahan desa landungsari dalam menjalankan fungsi organisasi ada beberapa hal yang menjadi kendala atau faktor penghambat dalam menunjang pelayanan administrasi di desa landungsari yakni :

#### **1. Hambatan teknis**

Hambatan teknis yang dimaksud adalah pemerintahan desa landungsari belum memiliki semua teknologi yang merupakan alat komunikasi sehingga penyampaian informasi belum terlalu efektif seperti yang disampaikan sugiyono (kebayan) bahwa penyampain informasi didesa landungsari hanya bisa disampaikan secara lisan dan penyampaian lewat papan pengumuman. Kendala ini menjadi faktor penghambat bagi pemerintahan desa landungsari.

## **2. Hambatan manusiawi**

Organisasi secara harafia adalah sekumpulan dari dua orang atau lebih yang mempunyai kesepakatan untuk mencapai suatu tujuan tertentu, seperti organisasi pada umumnya pemerintahan desa landungsari juga terdiri dari beberapa orang untuk mencapai tujuan tertentu, namun sebagai manusia yang memiliki kepribadian sendiri menjadi faktor penghambat. Kepribadian yang dimaksud adalah adanya sikap egoisme, cemburu, iri hati, dan angkuh dari beberapa anggota sebagai bentuk ketidakpuasan atau kebanggaan atas tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Sikap ini sebenarnya sangat berpengaruh dan menjadi penghambat bagi pemerintahan desa landungsari dalam menunjang pelayanan administrasi. Untuk meningkatkan kemampuan perangkat desa terdapat beberapa hambatan yang dihadapi sebagai permasalahan yang perlu diantisipasi, adapun permasalahan yang dihadapi adalah sebagai berikut :

- 1) Masih ada perangkat desa yang belum mampu memahami tugasnya dengan baik meskipun didalam kepemimpinannya Kepala Desa telah memberikan pengarahan, bimbingan dan pengawasan
- 2) Tidak adanya dana secara khusus yang tersedia untuk upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai pedoman bagi pimpinan untuk meningkatkan kemampuan perangkat desa dalam pelaksanaan administrasi.

Meskipun kerjasama antara perangkat desa sudah dipandang cukup bagus namun masih perlu ditingkatkan karena masih terdapat beberapa karyawan yang belum mampu bekerjasama dengan baik hal ini dapat dilihat dari masih adanya jawaban dalam indikator kurang dan tidak. Jika indikator ini dibiarkan maka tidak menutup kemungkinan akan berkembang dan mempengaruhi karyawan lainnya.

Oleh karena itu pimpinan memegang peranan penting didalam meningkatkan kerja sama antara perangkat desa. Setelah memberikan pemahaman terhadap pentingnya kerjasama maka langkah selanjutnya adalah meningkatkan koordinasi antara pimpinan dengan bawahan atau antara sesama rekan kerja. Melalui koordinasi yang baik maka kerjasama akan dapat terjalin dengan baik pula, sehingga setiap pekerjaan yang menjadi kewajiban masing-masing bagian akan dapat berjalan dengan lancar. Sumber daya manusia merupakan faktor penting bagi organisasi dan merupakan faktor yang esensial dalam penyelenggaraan Pemerintah Desa. Pentingnya faktor ini karena manusia merupakan subyek dalam setiap aktivitas pemerintahan desa.

## **3. Hambatan psikologis**

Psikologis masyarakat yang terganggu juga menjadi faktor penghambat seperti yang dikatakan Siswono (*sekertari desa*) bahwa *aparatur desa sering kesulitan dalam menghadapi masyarakat yang mengalami sedikit gangguan jiwa, serta ada beberapa masyarakat yang tidak peduli dengan peraturan desa sehingga urusan administrasi sering tidak mengikuti prosedur tetapi tidak ingin diatur sehingga aparatur kesulitan dalam memberikan pemahaman*". Hambatan psikologis ini juga menjadi faktor penghambat komunikasi organisasi dalam menunjang pelayanan administrasi pada masyarakat di desa landungsari.

**Upaya Peningkatan Kemampuan Pemerintahan Desa Dalam Melaksanakan Peran Komunikasi Organisasi Pada Pelayanan Administrasi Di Desa Landungsari**

Pelayanan Administrasi sangat penting dalam menunjang keberhasilan pencapaian tujuan, kepala desa sebagai seorang pimpinan disini adalah sebagai Administrator dimana mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan kontrol secara keseluruhan. Jadi dalam hal ini Lurah bersama-sama dengan aparatur disamping menyelenggarakan Administrasi juga merupakan penanggung jawab utama atas jalannya administrasi pelayanan publik. Melalui penyelenggaraan administrasi yang baik dan tertib, maka dapat mempunyai pengaruh yang positif dalam proses pencapaian Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi).

Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam organisasi. Koordinasi yang baik memudahkan organisasi dalam mencapai tujuan. Untuk mencapai koordinasi yang baik pemerintah desa landungsari berupaya meningkatkan kemampuan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Upaya peningkatan kemampuan pemerintah desa landungsari dalam melaksanakan peran komunikasi organisasi pada pelayanan administrasi di desa landung sari yaitu :

### **1. Pemenuhan kepuasan kerja.**

Kepuasan juga terkait dengan pemenuhan kebutuhan hidup. Pegawai yang merasa terpenuhi kebutuhannya akan mempersepsikan diri mereka sebagai pegawai yang memiliki kepuasan atas pekerjaannya. Sebaliknya, ketidakpuasannya muncul apabila salah satu atau sebagian dari kebutuhannya tidak dapat terpenuhi. Upaya peningkatan kemampuan dengan pemenuhan kepuasan kerja yang dilakukan pemerintah desa landungsari untuk menunjang pelayanan administrasi pada masyarakat yakni memberikan premi kepada pegawai yang melaksanakan tugas dengan baik tanpa ada keluhan dari masyarakat seperti yang disampaikan. Pemberian premi kepada pegawai dilakukan dengan dua pendekatan yakni pendekatan pemenuhan kebutuhan dan pendekatan pemenuhan harapan. dan pendekatan.

### **2. Latihan dan pengembangan**

latihan adalah kegiatan untuk memperbaiki kemampuan pegawai dengan cara meningkatkan pengetahuan dan keterampilan operasional dalam menjalankan suatu pekerjaan. Dapat dikatakan pula bahwa latihan merupakan suatu proses pembinaan pengertian dan pengetahuan terhadap sekelompok fakta, aturan serta metode yang terorganisasikan dengan mengutamakan pembinaan kejujuran dan keterampilan operasional sedangkan pengembangan atau pendidikan suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan pegawai dengan cara meningkatkan pengetahuan dan pengertian tentang pengetahuan umum dan pengetahuan pelayanan pada umumnya, termasuk peningkatan penguasaan pelayanan administrasi dalam menghadapi persoalan-persoalan pemerintah.

### **3. Evaluasi Kepemimpinan Kepala Desa**

Dalam kepemimpinannya seorang Kepala Desa sebagai leader/pemimpin dituntut memiliki kemampuan dan ketrampilan di dalam mengelola Desa termasuk dalam memberlakukan kewajiban bagi bawahannya untuk membuat penyusunan program kerja. Dengan program kerja ini diharapkan bawahan mampu menilai apakah pelaksanaan pekerjaannya mengalami peningkatan atau tidak sama sekali. Hal ini sesuai dengan data wawancara yang diperoleh penulis dengan 10 informan, dengan rata-rata 6 orang menyatakan bahwa penyusunan program kerja dapat memberikan manfaat atas peningkatan kemampuan. Dari uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa penyusunan program

kerja yang diterapkan pimpinan kepada bawahan sangatlah penting. Dimana dengan adanya program kerja itu rencana pekerjaan yang akan dilaksanakan dapat terarah serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam mencapai tujuan kegiatan.

Dalam penyelesaian tugas, bimbingan dari pimpinan harus dilakukan. Hal ini karena untuk menyelesaikan tugas bawahan harus mengerti dan memahami maksud dan tugas yang dilimpahkan kepadanya. Sehingga bawahan termotivasi untuk menghasilkan pekerjaan yang terbaik, karena merasa mampu menyelesaikan pekerjaannya dan hasilnya sangat diperhatikan pimpinannya. Sedangkan dengan adanya pengarahan yang diberikan pimpinan kepada bawahan yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas dapat menumbuhkan semangat kerja dan kepercayaan diri kepada bawahan agar yang bersangkutan dapat bekerja lebih baik dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dalam aktivitas pengawasan pimpinan menentukan kemajuan bagaimana yang harus dicapai dalam menuju kearah sasaran-sasaran, pimpinan harus mengetahui apa yang sedang terjadi, sehingga ia dapat segera melakukan intervensi dan mengubah peraturan apabila perubahan-perubahan demikian perlu untuk mencapai sasaran-sasaran pengawasan dilaksanakan dalam rangka pembinaan pengembangan, pelayanan dan peningkatan mutu, serta perlindungan Desa yang bersangkutan. Pengawasan meliputi segi teknis pendidikan dan administrasi Desa yang bersangkutan. Tujuan dari pengawasan adalah membandingkan kejadian-kejadian dengan rencana-rencana yang sebelumnya dibuat dan mengadakan koreksi-koreksi yang perlu dilakukan apabila ada kejadian yang menyimpang dari rencana.

Komunikasi merupakan sebuah proses dimana pihak tertentu menyampaikan kepada pihak yang lain, pandangannya, keinginannya, pendiriannya, dengan harapan bahwa pihak yang dihubungi itu dapat mengerti dan melaksanakan tindakan-tindakannya sesuai dengannya. Hal ini membuktikan bahwa komunikasi pimpinan dan bawahan sangat harmonis, sebab dengan adanya komunikasi akan menciptakan kerjasama yang serasi dan menimbulkan rasa tanggung jawab yang besar. Karena dengan komunikasi ini dapat mendorong bawahan untuk bekerja dengan lebih baik lagi. Dimana pimpinan menganggap bahwa usaha kooperatif merupakan alat terbaik untuk hasil pekerjaan terbaik dan hasil tersebut memerlukan masukan (input) ide-ide setiap personel. Dengan adanya komunikasi antara pimpinan dan bawahan merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi/lembaga, dikatakan demikian akan diketahui apa saja kekurangan ataupun kesalahan dan dengan komunikasi itu segera dapat diketahui penyelesaian atau jalan tengahnya.

Penilaian hasil kerja terhadap bawahan merupakan tujuan utama bagi pimpinan untuk dapat mengetahui kemampuan, ketelitian, kreatifitas, loyalitas bawahan terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Penilaian hasil kerja bagi bawahan dalam menyelesaikan pekerjaan akan menunjukkan kemampuan keluwesan, peningkatan, kreatifitas bawahan dalam mencari cara atau teknik memecahkan masalah dalam menjalankan pekerjaannya. Sehingga pimpinan akan mempertimbangkan kondite bagi bawahan untuk dapat dikembangkan keahlian dan potensi yang dimiliki bawahan yang bersangkutan.

Dalam menjalankan roda organisasi Desa, kepala Desa selaku pimpinan tertinggi harus dapat menciptakan elastisitas dan mendorong untuk menerima dan memberi sehingga dapat memelihara organisasi tumbuh dan berubah. Sebagai seorang pemimpin, kepala Desa harus mampu berpikir secara fleksibel terhadap organisasi melihat organisasi dari berbagai sudut pandang, menyesuaikan cara kepemimpinan agar cocok dengan kondisi dan situasi Desa yang dipimpin. Serta mampu mengembangkan kecakapannya untuk melihat organisasi sebagai bentuk organik dengan kebutuhan, peranan, kewibawaannya untuk menentukan arah dan membentuk perilaku bawahannya agar lebih baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Berdasarkan data kinerja



kepala Desa dapat dikaji bahwa kepala Desa sebagai manager, administrator, penyelia, pemimpin serta motivator menunjukkan kemampuannya dalam mengelola organisasi yang ia pimpin.

Keberhasilan kepala Desa ini mencapai 60% hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan kepemimpinan pada hakikatnya berkaitan dengan tingkat kepedulian seorang pemimpin terlibat terhadap kedua orientasi yaitu apa yang telah dicapai oleh organisasi (kemampuan, adaptasi dengan program inovatif dan sebagainya) dan pembinaan terhadap organisasi (kepuasan bawahan, motivasi, semangat juang).

Kunci keberhasilan suatu Desa pada hakikatnya terletak pada efisiensi dan efektifitas penampilan kepala Desa, dimana kepala Desa harus mampu mengadakan perubahan dalam arti berusaha meningkatkan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan desa yang lebih baik. Usaha yang dilakukan tersebut berupa nilai keluaran yang merupakan hasil upaya kepala mengelola dan mengembangkan pemerintahan desa selama ia bertugas sebagai pimpinan di Desa yang dipimpin.

### **KESIMPULAN**

1. Bahwa Peran Komunikasi Organisasi Pada Pemerintahan Desa Landungsari dalam Menunjang Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat dikatakan Baik
2. Faktor-faktor Penghambat dalam Organisasi Pemerintahan Desa Landungsari adalah pelayanan yang cukup baik dan mudah dan penyelesaian pelayanan yang semakin cepat dengan penggunaan teknologi.
3. Upaya Peningkatan Kemampuan Pemerintahan Desa dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Desa Landungsari adalah Meningkatkan kemampuan dan kepuasan kerja dalam prosedur pelayanan administrasi perlu diupayakan sehingga lebih maksimal lagi.

### **SARAN**

1. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa peran komunikasi organisasi pada pemerintahan desa landungsari dalam menunjang pelayanan administrasi sudah baik namun perlu diupayakan sehingga lebih maksimal lagi.
2. Dari hasil penelitian diharapkan agar faktor penghambat pelayanan administrasi kepada masyarakat desa landungsari berhasil dan tercapai sehingga perlu adanya hubungan yang baik antara pimpinan dan bawahan.
3. Untuk itu pimpinan harus selalu berkomunikasi dengan pegawainya dalam hal urusan kerja.
4. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti lebih dalam lagi tentang masalah yang peneliti teliti dalam skripsi ini sehingga bisa dijadikan referensi untuk meningkatkan komunikasi yang baik dalam organisasi serta pelayanan administrasi di desa landungsari.

Demikian kesimpulan dan saran yang dapat penulis sajikan dengan harapan dapat memberikan kontribusi untuk kemajuan kantor Desa Landungsari.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto Suharsim, (1996), *Prosedur Penelitian*, Jakarta, Rineke Cipta.
- Bungin, Burhan M, 2006. *Sosiologi Komunikasi (Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat)*. Jakarta: Kencana.
- Inu Kencana, Djamaludin Tandjung, Supardan Modeong (1999) ; *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta, Rineke Cipta

- Moleong, Lexy J, 1995 *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Karya, Bandung
- Marheni, Fajar, 2009. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktik)*. Yogyakarta: Graha Ilmu Univ. Mercu Buana.
- Moekijat, 1999. *Teori Komunikasi*. Bandung: Mandor Maju. Pamudji S. (1993). *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Bandung, Bumi Aksara
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Romli, Khomsahrial, 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: Grasindo.
- Ratminto, 1999, *konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan*, Universitas Gadjah Mada, Jokjakarta.
- Siagian, S.P. 1980. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung. Silalahi, Drs. Albert, 2005, *Studi Tentang Ilmu Administrasi ( Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algensido.
- Sugiono, 2000, *Metode penelitian kualitatif*. Rajawali. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2001, *Metode penelitian kualitatif*. Rajawali . Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2009, *Metode penelitian kualitatif*. Rajawali . Jakarta.