

**POLA KOMUNIKASI SOSIAL PEMBANGUNAN
PEMERINTAH DESA TERHADAP PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT
(Studi Di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya
Kabupaten Lombok Tengah)**



Oleh :

Baiq Cintya Riexma Salsabilla Al Hidayah
NIM 180301084

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENSIARAN ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
MATARAM
2022**

**POLA KOMUNIKASI SOSIAL PEMBANGUNAN
PEMERINTAH DESA TERHADAP PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT
(Studi Di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya
Kabupaten Lombok Tengah)**

Skripsi

**Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Mataram
untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar
Sarjana Sosial (S. Sos)**



Oleh :

Baiq Cintya Riexma Salsabilla Al Hidayah

NIM 180301084

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
MATARAM
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Baiq Cintya Riexma Salsabilla Al Hidayah, NIM: 180301084 dengan judul “Pola Komunikasi Sosial Pembangunan Pemerintah Desa Terhadap Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah)” telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal: 11 Mei 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. H. L. Ahmad Zaenuri, Lc., M.A.
NIP . 197608172006041002


Sahril Halim, M.I.Kom
NIDN . 2023078201

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram, 11 Mei 2022

**Hal: Ujian Skripsi
Yang Terhormat
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
di Mataram**

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Baiq Cintya Riexma Salsabilla Al Hidayah
NIM : 180301084
Jurusan/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul : Pola Komunikasi Sosial Pembangunan
Pemerintah Desa Terhadap Pelayanan Kepada
Masyarakat (Studi Di Desa Bunut Baok
Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah)

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di-*munaqasyahkan*.

Wassalammu'alaikum, Wr. Wb.

Pembimbing I,



Dr. H. I. Ahmad Zaenuri, Lc., M.A.
NIP . 197608172006041002

Pembimbing II,



Sahril Halim, M.I.Kom
NIDN . 2023078201

PENGESAHAN

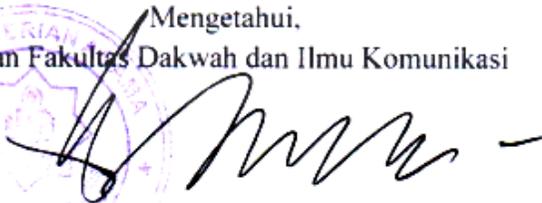
Skripsi oleh: Baiq Cintya Riexma Salsabilla Al Hidayah, NIM: 180301084 dengan judul “Pola Komunikasi Sosial Pembangunan Pemerintah Desa Terhadap Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah)” telah dipertahankan di depan dewan penguji Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam UIN Mataram pada tanggal 02 Juni 2022

Dewan Penguji

1. Dr. H. L. Ahmad Zaenuri, Lc., M.A : (.....)
(Ketua Sidang/Pembimbing I)
2. Sahril Halim, M.I.Kom : (.....)
(Sekertaris Sidang/Pembimbing II)
3. Dr. Winengan, M.Si : (.....)
(Penguji I)
4. Muhtar Tayib, M. Si : (.....)
(Penguji II)

Perpustakaan UIN Mataram

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi


Dr. Muhammad Saleh, MA
NIP 19720912 1998031001

MOTTO



Artinya, “Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar”.

(QS. Al-Ahzab [33]: 70)¹



Perpustakaan UIN Mataram

¹Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya: Edisi Ilmu Pengetahuan*, (Bandung: Al-Mizan Publishing House, 2009), hlm.428.

PERSEMBAHAN



“Kupersembahkan skripsi ini untuk Ibuku Martini dan Ayahku Lalu Bukri, adik-adikku tersayang. almamaterku, semua guru dan dosenku”

Perpustakaan UIN Mataram

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, Tuhan semesta alam dan shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad *Shallahu 'alaihi wa sallam*, juga kepada keluarga, sahabat, dan semua pengikutnya. Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian skripsi ini tidak akan sukses tanpa bantuan dan keterlibatan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sebagai berikut.

1. Bapak Dr. H. L. Ahmad Zaenuri, Lc., M.A. selaku Pembimbing I dan Sahril Halim M.I.Kom. selaku Pembimbing II yang memberikan bimbingan, motivasi, dan koreksi mendetail, terus menerus, dan tanpa bosan di tengah kesibukannya dalam suasana keakraban menjadikan skripsi ini lebih baik dan cepat selesai;
2. Bapak Najamuddin, M.Si. sebagai ketua program jurusan;
3. Bapak Dr. Muhammad Saleh, M.A. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi beserta staf akademik yang telah membantu penulis pengurus pembuatan surat izin penelitian;
4. Prof. Dr. H. Masnun, M.Ag. selaku Rektor UIN Mataram yang telah memberi tempat bagi penulis untuk menuntut ilmu dan memberi bimbingan dan peringatan untuk tidak berlama-lama di kampus tanpa pernah selesai; dan
5. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan Namanya, khususnya pihak pemerintah Desa Bunut Baik dan masyarakat yang telah membantu penulis dengan kesediannya dalam menjawab berbagai pertanyaan yang penulis berikan.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat-ganda dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi penulis khususnya pembaca pada umumnya. Aamin.

Mataram, 11 Mei 2022

Penulis,

Baiq Cintya Riexma Salsabilla Al Hidayah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN LOGO	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat.....	5
D. Ruang Lingkup dan <i>Setting</i> Penelitian	6
E. Telaah Pustaka.....	6
F. Kerangka Teori	9
1. Komunikasi Sosial Pembangunan	9
2. Pola Komunikasi.....	11
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Sosial Pembangunan.....	13
4. Pemerintah Desa	17
5. Pelayanan	18
6. Masyarakat.....	19
G. Metode Penelitian	20
1. Pendekatan Penelitian.....	20
2. Sumber Data	20
3. Teknik Pengumpulan Data	21
4. Analisis Data.....	22
5. Uji Keabsahan Data	24
H. Sistematika Pembahasan.....	26
BAB II PAPARAN DATA DAN TEMUAN	28
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	28
1. Letak dan Keadaan Umum Lokasi Penelitian	28

2.	Keadaan Penduduk Desa Bunut Baik Kecamatan Praya	28
3.	Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Desa Bunut Baik Kecamatan Praya	29
4.	Pemerintah Desa Bunut Baik Kecamatan Praya	33
B.	Pola Komunikasi Sosial Dan Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Pemerintah Desa Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik	35
C.	Faktor Pendukung Dan Penghambat Komunikasi Sosial Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik	40
BAB III	PEMBAHASAN TEMUAN	46
A.	Analisis Pola Komunikasi Sosial Dan Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Pemerintah Desa Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik	46
1.	Pola Komunikasi Sekunder.....	46
2.	Pola Komunikasi Linear	49
3.	Pola Komunikasi Sirkular.....	50
B.	Analisis Faktor Pendukung Dan Penghambat Komunikasi Sosial Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik	52
1.	Pendukung Komunikasi Sosial Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik	52
2.	Penghambat Komunikasi Sosial Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik	56
BAB IV	PENUTUP	59
A.	Kesimpulan	59
B.	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Pelayanan Melalui Banner Atau Spanduk Di Depan Kantor Desa Bunut Baik, 36.
- Gambar 2.2 Salah Satu Tangkapan Layar Percakapan Forum Perangkat Desa Bunut Baik, 36.
- Gambar 2.3. Aparatur Pemerintah Desa Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Desa Bunut Baik, 38.
- Gambar 2.4 Salah Satu Masyarakat Difabel Yang Akan Mengurus KK, 44.
- Gambar 3.1 Pola Komunikasi Sekunder, 46.
- Gambar 3.2 Pola Komunikasi Sekunder Melalui Poster Mengenai Syarat Pembuatan KK Di Desa Bunut Baik, 47.
- Gambar 3.3 Pola komunikasi Sekunder Melalui Media Elektronik (Whatsapp Group) Di Desa Bunut Baik, 48.
- Gambar 3.4 Pola Komunikasi Linear, 50.
- Gambar 3.5 Pola Komunikasi Sirkular, 51.
- Gambar 3.6 Pemerintah Desa Bunut Baik Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Melalui Facebook, 53.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 Jumlah Penduduk (Dua Tahun Terakhir), 29
- Table 2.2 Tata Guna dan Intesifikasi Lahan Yang Ada Di Desa Bunut Baik, 29
- Table 2.3 Kondisi Potensi Sumber Daya Manusia (SDM) Yang Dimiliki Oleh Desa Bunut Baik, 31.
- Table 2.4 Prasarana Dan Sarana, 31.
- Table 2.5 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Bunut Baik Periode Tahun 2019-2024, 34.



Perpustakaan UIN Mataram

**POLA KOMUNIKASI SOSIAL PEMBANGUNAN
PEMERINTAH DESA TERHADAP PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT
(Studi Di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya
Kabupaten Lombok Tengah)**

Oleh :

**Baiq Cintya Riexma Salsabilla Al Hidayah
NIM :180301084**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan, mengidentifikasi, menganalisis data untuk memahami pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan secara objektif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pola komunikasi sosial pembangunan merupakan suatu model komunikasi yang digunakan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan administratif. Hasil penelitian mengenai pola komunikasi sosial pembangunan yang digunakan dalam berkomunikasi dengan masyarakat diantaranya sebagai berikut: a) pola komunikasi sekunder, b) pola komunikasi linear dan, c) pola komunikasi sirkular. Dimana pola komunikasi sekunder ini digunakan melalui media cetak maupun elektronik dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Kemudian pola komunikasi linear ini biasanya dengan tatap muka serta akan lebih efektif apabila ada perencanaan sebelum melakukan komunikasi, sedangkan pola komunikasi sirkular ini sebagai penentu keberhasilan komunikasi, dimana dalam proses komunikasi yang berlangsung terjadi umpan balik atau *feedback* antara aparatur pemerintah desa dengan masyarakat dalam pelayanan administratif. Ditemukan adanya faktor pendukung dan penghambat dalam pola komunikasi sosial pembangunan di Desa Bunut Baik. Faktor pendukung dalam menunjang kelancaran komunikasi seperti pemasangan spanduk, *banner*, poster, dan penggunaan media sosial (*facebook* dan *whatsapp group*) antara aparatur pemerintah desa. Faktor penghambat seperti hambatan fisik (disabilitas), dan hambatan semantik (kesalahpahaman) yang terjadi dalam proses pelayanan.

Kata kunci : *Pola Komunikasi Sosial Pembangunan, Pemerintah desa, Pelayanan, dan Masyarakat .*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Desa merupakan Pemerintahan dibawah yang langsung menyentuh kepada masyarakat. Ujung tombak berhasil tidaknya pembangunan suatu Negara bisa dilihat dari pemerintahan terkecilnya yaitu desa. Semakin maju, teratur dan sejahtera desa, maka bisa dipastikan Negara itu telah berhasil membangun masyarakatnya dan untuk mencapai tujuan pembangunan di desa diperlukan kerjasama yang baik antara pemerintah desa dengan masyarakat.

Desa yang memiliki hak asal usul dan hak tradisional dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 perlu dilindungi dan diberdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri, dan demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kokoh dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.²

Pembangunan desa mempunyai arti dan peranan yang strategis dalam konteks pembangunan nasional karena desa beserta masyarakatnya merupakan basis atau tumpuan dari kekuatan ekonomi, politik, sosial dan budaya. Pembangunan desa dapat diartikan sebagai titik sentral pembangunan nasional, karena pembangunan desa dengan berbagai permasalahannya merupakan pembangunan yang mempunyai hubungan langsung dengan sebagian besar masyarakat yang berada dipedesaan. Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan masyarakat pedesaan, diperlukan adanya keterlibatan seluruh masyarakat. Oleh karena itu, komunikasi pembangunan memegang peranan yang sangat penting dalam rangka menggerakkan partisipasi masyarakat untuk ikut serta bertanggung jawab atas pelaksanaan pembangunan di

² Sugiman, "Pemerintahan Desa", *Jurnal Binamulia Hukum*, Vol. 7, No. 1 Tahun 2018, hlm. 83.

desanya.³Tujuan pemerintah dalam melaksanakan komunikasi untuk pembangunan tidak dapat dipisahkan dari strategi komunikasi untuk pembangunan, dimana metode yang dipilih adalah mengubah perilaku manusia dengan memberikan inovasi-inovasi terpilih untuk meningkatkan kualitas hidupnya sendiri dan masyarakatnya.

Aparatur Pemerintah Desa sebagai figur utama dalam penyelenggaraan pemerintah desa harus memiliki kredibilitas, dan akuntabilitas kinerja aparatur sebagai pemerintah desa. Untuk memperlancar proses penyampaian informasi dan tercapainya tujuan organisasi, antara kepala desa, pegawai desa dan juga masyarakat sekitar desa harus saling berkoordinasi dan bertukar informasi tentang masalah yang terjadi di desa, hal ini agar pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dapat segera dilakukan.⁴

Aparatur Desa disebut juga Perangkat Desa yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Urusan, Kepala Seksi dan Kepala Dusun. Dalam melaksanakan pelayanan mereka sudah seharusnya bekerja sesuai dengan Undang-undang, Peraturan Menteri Dalam Negeri, Peraturan Gubernur maupun Peraturan Bupati tentang Desa serta mengedepankan keramah tamahan dalam pelayanan terhadap masyarakatnya. Jika mereka bekerja mengacu pada itu maka dipastikan pelayanan sebuah desa akan optimal, masyarakatnya puas dan sejahtera. Untuk itu diperlukan komunikasi. Dalam komunikasi, perangkat desa berperan sebagai komunikator. Komunikator merupakan salah satu faktor yang menentukan efektifitas komunikasi.

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengandung makna bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep-konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, menghindari tekanan dan ketegangan, antara lain melalui komunikasi yang menghibur, dan memupuk

³ Kristin Tri Lestari, "Pengaruh Komunikasi Pembangunan Terhadap Pelaksanaan Pembangunan Didesa Randu Alas Kecamatan Kare Kabupaten Madiun", *Jurnal sosial*, Vol. 15, No. 2, Tahun 2014, hlm. 63-64.

⁴ Indri Yana, "Arus Komunikasi Kepala Desa Dalam Pelayanan Masyarakat Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar", *Jurnal JOM FISIP*, Vol. 3, No. 2, Tahun 2016, hlm. 2.

hubungan dengan orang lain.⁵ Komunikasi menjadi sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat, karena manusia diciptakan sebagai makhluk sosial, yaitu sebagai makhluk hidup yang tidak dapat hidup tanpa orang lain. Melalui komunikasi kita dapat bekerja sama dengan anggota masyarakat (keluarga, perguruan tinggi, kelompok belajar, desa, RT, RW, dan lain sebagainya) untuk mencapai tujuan bersama. Melalui komunikasi, manusia merasakan kebersamaan sebagai anggota masyarakat. Sebagai makhluk sosial, kita tidak dapat menghindari tindakan berkomunikasi untuk mengirim dan menerima pesan dari dan ke orang lain.

Selain pembangunan, pelayanan publik menjadi ukuran kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah dari kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan oleh semua lapisan masyarakat, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.⁶

Mengingat fungsi utama pemerintah desa adalah melayani masyarakatnya, maka dari itu pemerintah desa harus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan desa. Karena pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakatnya.

Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun era kekinian pelayanan prima yang mengutamakan kualitas yang diperlukan untuk memberikan hasil yang lebih baik.⁷ Pelayanan prima yang dimaksud apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, lancar. Dalam hal ini pemerintah desa melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakatnya, sehingga

⁵Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), hlm. 6.

⁶ Angga Adha Wiranata dkk, "Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin", *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, Vol. 4, No. 3, Tahun 2019, hlm. 113.

⁷ Ibid, hlm. 104.

masyarakat itu sendiri mendapat kepuasan dalam menerima pelayanan publik.

Namun permasalahan yang sering terjadi adalah dalam komunikasi yang terjalin antara pemerintah desa dengan masyarakatnya kurang optimal, keramahan tamahan yang kurang masih didapati petugas dengan raut muka masam di pelayanan yang ada. Pelayanan publik oleh pemerintah desa atau aparatur desa ini masih banyak dijumpai kelemahan kurang mengakomodir kepentingan masyarakat sehingga belum dapat memenuhi kualitas masyarakat, hal ini karena adanya keluhan dari masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap pemerintah desa.

Proses pelayanan Adminduk (Administrasi Kependudukan) seperti kepengurusan KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Kependudukan), Akta Kelahiran dan Akta Kematian dalam melaksanakan pelayanannya kurang maksimal, hal ini juga terjadi di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah kelemahannya adalah karena terbatasnya jadwal yang diberikan Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) untuk percetakan maka mengakibatkan berkas Adminduk menumpuk di kantor Desa Bunut Baik. Karena biasanya desa hanya memberikan pengantar saja untuk selanjutnya masyarakat pergi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil untuk dicetak, akan tetapi saat ini masyarakat bisa langsung menerima pencetakan Adminduk di desa. Karena pandemi covid 19, hal ini membuat hanya petugas registrasi desa yang berhak mencetak Adminduk dengan pelayanan terjadwal dari Disdukcapil.

Permasalahan mengenai pelayanan administratif tidak hanya terjadi dalam pelayanan adminduk. Namun permasalahan terjadi juga, dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha dan Surat Keterangan Perdamaian. Permasalahan dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha karena banyaknya masyarakat yang tidak memiliki usaha namun mereka tetap membuat Surat Keterangan Usaha agar dapat meminjam uang dari Bank. Kemudian permasalahan dalam membuat Surat Keterangan Perdamaian karena banyak masalah KDRT yang diselesaikan melalui desa, jika tidak ada kesepakatan bersama dari pihak yang bersangkutan maka penyelesaian berlanjut ke kepolisian.

Dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui tentang pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat (studi di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah tersebut di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian antara lain:

1. Bagaimana pola komunikasi sosial pembangunan dalam proses pelayanan pemerintah desa terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik?
2. Apa saja faktor yang pendukung dan penghambat pola komunikasi sosial pembangunan dalam proses pelayanan terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Dari Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini atas dasar permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka dapat ditetapkan bahwa tujuan penelitian ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui pola komunikasi sosial pembangunan dalam proses pelayanan pemerintah desa terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik
- b. Untuk mengetahui faktor yang pendukung dan penghambat pola komunikasi sosial pembangunan dalam proses pelayanan pemerintah desa terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik

2. Manfaat Penelitian

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

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini kiranya dapat memberi kontribusi bagi pengembangan bidang studi administrasi publik, dan lebih khusus bagi studi yang berhubungan dengan komunikasi sosial pembangunan dalam upaya pelayanan publik.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini kiranya dapat menjadi bahan informasi atau masukan kepada pemerintah daerah secara umum dan pemerintah desa dan kecamatan secara khusus

dalam upaya menjadikan komunikasi sosial pembangunan sebagai media dalam pelayanan kepada masyarakat.

D. Ruang Lingkup dan *Setting* Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Suatu penelitian agar tidak salah artikan sehingga harus difokuskan pada apa yang harus diteliti, maka peneliti membatasi cakupan penelitian, tidak membahas tentang secara keseluruhan tetapi hanya fokus dengan pelayanan administratif terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik pada penelitian mengenai pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik.

2. *Setting* Penelitian

Setting penelitian ini berlokasi di Desa Bunut Baik, Kecamatan Praya, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat. Desa Bunut Baik terletak dibagian Timur Tengah wilayah Kecamatan Praya. Pemilihan lokasi peneltian didasarkan pada fokus peneliti tentang pelayanan admistratif terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik, penelitian mengenai pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik.

E. Telaah Pustaka

Untuk mendukung penelitian ini maka dilakukan telaah pustaka pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik pembahasan yang akan diteliti, yaitu:

No	Nama/ Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Fokus Penelitian
1.	Sri Agustina mengangkat judul tentang “Program Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Eknomi Masyarakat (studi kasus desa Tanak Awu, Kec Pujut, Lombok Tengah) Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam Universitas Islam Negeri Mataram 2017. ⁸	Persamaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif.	Penelitian yang dilakukan berbeda dengan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.	Peneliti fokus pada bagaimana program pemerintah desa dalam pembangunan ekonomi masyarakat di Desa Tanak Awu dan apa hambatan pemerintah desa dalam pembangunan ekonomi masyarakat di Desa Tanak Awu. Sedangkan, penelitian ini fokus pada pelayanan administratif terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik.
2.	Riyandari Astuti mengangkat judul tentang “Strategi Komunikasi Pembangunan dalam mempertahankan pasar tradisional sentral benteng di Kabupaten Kepulauan Selayar”. Jurusan Ilmu Komunikasi	Persamaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya sama-sama meneliti tentang pelayanan masyarakat.	Perbedaannya adalah peneliti sebelumnya fokus pada strategi komunikasi pembangunan Unit Pelaksana Teknis (UPT) pasar sentral benteng	Peneliti fokus pada strategi komunikasi pembangunan Unit Pelaksana Teknis (UPT) pasar sentral benteng Kabupaten Kepulauan Selayar dalam mempertahankan eksistensi pasar tradisional. Sedangkan,

⁸Sri Agustina, “Program Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Eknomi Masyarakat (Studi Kasus Desa Tanak Awu, Kec Pujut, Lombok Tengah)”, (*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam UIN Mataram 2017)

	Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar 2017. ⁹		Kabupaten Kepulauan Selayar dalam mempertahankan eksistensi pasar tradisonal.	penelitian ini fokus pada pelayanan administratif terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik.
3.	Zairi Imron mengangkat judul tentang “peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat (studi desa pulau Melako Kec. Bathin Vii Kab.Sarolangun) Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2018. ¹⁰	Persamaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya sama-sama meneliti tentang pelayanan masyarakat.	Perbedaannya adalah peneliti sebelumnya fokus mengenai peran pemerintah dalam meningkatkan pelayanan masyarakat didesa pulau Melako Kec. Bathin Vii Kab. Sarolangun	Peneliti fokus mengenai peran pemerintah dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di desa pulau melako kec. Bathin Vii Kab. Sarolangun yaitu terhadap pelayanan sosialisasi terhadap pembangunan desa dan administrasi desa. Sedangkan, penelitian ini fokus pada pelayanan administratif terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik.

Perpustakaan UIN Mataram

⁹ Riyandari Astuti, “Strategi Komunikasi Pembangunan Dalam Mempertahankan Pasar Tradisional Sentral Benteng Di Kabupaten Kepulauan Selayar”, (*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi UIN Alauddin Makasar 2017)

¹⁰Zairi Imron, “Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat (Studi Desa Pulau Melako Kec. Bathin Vii Kab.Sarolangun)”, (*Skripsi*, Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam UIN STS Jambi 2018).

F. Kerangka Teori

1. Komunikasi Sosial Pembangunan

Komunikasi merupakan gejala yang sudah ada sejak manusia saling berinteraksi satu sama lain dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup dan mengembangkannya, diwarnai dengan berbagai hubungan kekuasaan. Perkembangan fenomena komunikasi dengan demikian tergantung sejauh mana perkembangan sumber komunikasi, yaitu pesan dan informasi (pengetahuan yang ada pada masyarakat), hingga media (teknologi komunikasi) yang ada. Mulai dari penggunaan daun lontar, menggunakan jasa kurir, burung merpati untuk berkirim surat, sehingga penggunaan teknologi yang sudah terbuat dari mesin elektronik dan seluler seperti saat ini, gejala komunikasi berkembang seiring dengan kemajuan pada ranah teknologi.¹¹

Sinyaleman Al-Qur'an yang berkaitan dengan komunikasi sebagai fitrah manusia juga dapat ditangkap dari isyarat Al-Qur'an dalam Surah ar-Rahman/55:1-4:

الرَّحْمَنُ عَلَّمَ الْقُرْآنَ خَلَقَ الْإِنْسَانَ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ

Artinya : Allah yang maha pengasih, yang telah mengajarkan Al Qur'an. Dia menciptakan manusia, mengajarkan manusia, mengajarkan pandai berbicara. (Ar-Rahman/55:1-4)

Kata *al-bayan* pada ayat ini pada mulanya berarti jelas. Kata tersebut disini dipahami dalam arti “potensi berbicara” yang dengannya dapat terungkap apa yang terdapat didalam benak.

Namun penting untuk dicatat, menurut M. Quraish Shihab, kata *al-bayan* dalam ayat ini tidak terbatas pada kemampuan berbicara/berucap (kalam) baik oral maupun tulisan saja, tetapi mencakup segala bentuk ekspresi/komunikasi non-verbal lainnya. Dengan potensi *al-bayan* ini

¹¹ Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2012), hlm. 12.

manusia kemudian dapat berkomunikasi dan berinteraksi dengan lainnya sebagai makhluk sosial.¹²

Komunikasi sosial pembangunan sebenarnya merupakan gabungan dari dua istilah, yaitu komunikasi sosial dan komunikasi pembangunan. secara substantial, keduanya tidak mengandung perbedaan. Materi pembahasan yang terkandung didalamnya sama-sama berbicara tentang komunikasi itu dilakukan, sehingga berperan sebagai penunjang pelaksanaan program-program pembangunan dalam rangka menciptakan perubahan yang lebih baik dalam suatu sistem sosial. Komunikasi sosial pembangunan dalam perspektif ilmu komunikasi berguna sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat tentang pembangunan, memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengambil bagian secara aktif dalam proses pembuatan keputusan melalui dialog, serta secara aplikatif mendidik tenaga kerja yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang komunikasi sebagai bentuk pengembangan wawasan berfikir dan pemberdayaan masyarakat.¹³

Unsur komunikasi pada komunikasi secara umum juga berlaku bagi komunikasi sosial pembangunan. Secara ringkas proses sederhana komunikasi meliputi komunikator sebagai sumber yang mengirimkan pesan melalui saluran kepada komunikan sebagai penerima. Pesan-pesan dalam komunikasi sosial pembangunan lebih bersifat universal, tidak ditujukan kepada satu orang atau suatu kelompok tertentu, dengan kata lain pesan yang ditujukan kepada masyarakat luas melalui berbagai cara-cara penyampaian pesan mulai dari komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok, hingga komunikasi massa untuk mengisi pembangunan. Analisis terhadap unsur-unsur komunikasi tentu menjadi dasar yang kuat untuk memadukan antara komunikasi dengan perubahan sosial sebagai gejala awal

¹² Qs. Ar-Rahman [55]: 1-4. Kementerian Agama RI, *Komunikasi dan Informasi*, (Jakarta: Penerbit Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2011), hlm. 4.

¹³ Andi Kardian Riva'I, *Komunikasi Sosial dan Pembangunan: Tinjauan Teori Komunikasi Dalam Pembangunan Sosial*, (Pekanbaru: Hawa dan Ahwa, 2016), hlm. 1.

pembangunan. Perubahan sosial terjadi sebagai akibat dari berubahnya cara-cara berhubungan (interaksi sosial) dan aktivitas-aktivitas dalam sistem sosial.¹⁴

Pandangan ilmu komunikasi Schramm (1964) dalam Raharjo dan Kartika (2019) merumuskan tugas pokok komunikasi dalam suatu perubahan sosial dalam rangka pembangunan nasional, yaitu:¹⁵

- a. Memberikan informasi kepada masyarakat, tentang pembangunan nasional sehingga mereka dapat memusatkan perhatian pada kebutuhan akan perubahan, kesempatan dan sarana untuk melakukan perubahan, dan membangkitkan aspirasi nasional.
- b. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan, memperluas dialog dengan melibatkan semua pihak yang membuat keputusan tentang perubahan, memberikan kesempatan kepada para pemimpin masyarakat untuk memimpin dan mendengarkan pendapat rakyat kecil, dan menciptakan arus informasi yang berjalan lancar dari bawah ke atas.
- c. Melatih tenaga kerja yang dibutuhkan untuk pembangunan, dari orang dewasa, hingga anak-anak, sejak pelajaran baca tulis, hingga keterampilan teknis yang mengubah hidup masyarakat.

Pembangunan adalah usaha yang dilakukan oleh suatu masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup mereka. Komunikasi sebagai proses sosial dalam hubungannya dengan proses sosial, komunikasi menjadi sebuah cara dalam melakukan perubahan sosial. Komunikasi berperan menjembatani perbedaan dalam masyarakat karena mampu merekatkan kembali sistem sosial masyarakat dalam usahanya melakukan perubahan.¹⁶

¹⁴ Ibid, hlm. 10-11.

¹⁵ Teguh Budi Raharjo dan Tina Kartika, *Komunikasi Sosial dan Pembangunan* (Bandarlampung: Pusaka Media, 2019), hlm. 7.

¹⁶ Ibid, hlm. 15.

2. Pola Komunikasi

Pola komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautan unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungan, guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis. Pola komunikasi terdiri atas beberapa macam yaitu:¹⁷

a. Pola komunikasi primer

Pola komunikasi primer merupakan sesuatu proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol sebagai media atau saluran. Dalam pola ini terbagi menjadi dua lambang, yaitu lambang verbal dan nonverbal. Lambang verbal yaitu bahasa, yang paling sering digunakan, karena bahasa mampu mengungkapkan pikiran atau bahasa komunikator. Sedangkan lambang nonverbal yaitu lambang yang digunakan dalam berkomunikasi yang bukan bahasa, namun merupakan isyarat dengan menggunakan anggota tubuh seperti mata, bibir, tangan, dan lain sebagainya.

b. Pola komunikasi sekunder

Pola komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Komunikator yang menggunakan media kedua ini karena yang menjadi sasaran komunikasi yang jauh tempatnya, atau banyak jumlahnya. Dalam proses komunikasi secara sekunder ini semakin lama akan semakin efektif dan efisien, karena didukung oleh teknologi informasi yang semakin canggih.

c. Pola komunikasi linear

Linear disini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik yang lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi, dalam proses

¹⁷Sri Wulanderi Sane, "Pola Komunikasi Wanita Karier Dalam Mempertahankan Keharmonisan Keluarga Di Kelurahan Bahu", *Journal Acta Diurnal*, Vol. 11, No. 2, Tahun 2013, hlm. 4.

komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (*face to face*), tetapi juga adakalanya komunikasi bermedia. Dalam proses komunikasi ini, pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi.

d. Pola komunikasi sirkular

Sirkular secara harfiah berarti bulat, bundar, atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadi *feedback* atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi seperti ini, proses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan.

Berdasarkan arah pesannya komunikasi dapat dibedakan menjadi tiga yakni:¹⁸

- 1) komunikasi searah atau satu arah adalah bentuk komunikasi dimana pesan hanya berjalan dari sumber kepada penerima pesan.
- 2) komunikasi dua arah adalah suatu bentuk komunikasi dimana suatu pesan bisa mengalir dari komunikator kepada komunikan, maupun sebaliknya dari komunikan kepada komunikator karena adanya *feedback*.
- 3) komunikasi banyak arah atau multi arah adalah suatu bentuk komunikasi, dimana pesan mengalir dari komunikator kepada komunikan dan sebaliknya, juga secara timbal balik diantara peserta komunikasi itu sendiri.

3. Faktor Pendukung Dan Penghambat Komunikasi Sosial Pembangunan

Komunikasi merupakan proses yang rumit. Strategi komunikasi sangat diperlukan dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam rangka menyusun strategi komunikasi diperlukan suatu pemikiran dengan memperhitungkan faktor-faktor pendukung

¹⁸ Indardi, *Komunikasi Pemberdayaan Masyarakat*, (Bandung: UNPAD PRESS, 2016), hlm. 7.

dan faktor-faktor penghambat. Kita mulai secara berturut-turut dari komunikasi sebagai sasaran komunikasi, media, pesan, dan komunikator.

a. Mengenali sasaran komunikasi

Sebelum kita melancarkan komunikasi, kita perlu mempelajari siapa-siapa yang akan menjadi sasaran komunikasi kita itu. Sudah tentu ini bergantung pada tujuan komunikasi, apakah agar komunikasi hanya sekedar mengetahui (dengan metode informatif) atau agar komunikasi melakukan tindakan tertentu (metode persuasif atau instruktif). Apa pun tujuannya, metodenya, banyaknya sasaran pada diri komunikasi perlu diperhatikan.

b. Pemilihan media komunikasi

Seperti telah disinggung dimuka, media komunikasi banyak jumlahnya, mulai dari yang tradisional sampai yang modern yang dewasa ini banyak dipergunakan. Kita bisa menyebut umpamanya kentongan, bedug, pagelaran kesenian, surat, papan pengumuman, telepon, telegram, pamflet, poster, spanduk, surat kabar, majalah, film, radio, dan televisi yang umumnya diklasifikasikan sebagai media tulisan atau cetakan, *visual*, *audio*, dan *audio visual*.

c. Pengkajian tujuan pesan komunikasi

Pesan komunikasi atau *message* mempunyai tujuan tertentu. Ini menentukan teknik yang harus diambil, apakah ini teknik informasi, teknik persuasi, atau teknik instruksi. Seperti telah disinggung dimuka, apapun tekniknya pertama-tama komunikasi harus mengerti pesan komunikasi itu. Pesan komunikasi terdiri atas isi pesan (*the content of the message*) dan lambang (*symbol*).

d. Peranan komunikator dalam komunikasi

Ada faktor yang penting pada diri komunikator bila ia melancarkan komunikasi, yaitu daya tarik sumber (*source attractiveness*) dan kredibilitas sumber (*source credibility*). Kedua faktor tersebut, seorang komunikator dalam menghadapi komunikasi harus bersikap empatik (*empathy*), yaitu kemampuan seseorang untuk

memproyeksikan dirinya kepada peranan orang lain. Dengan kata lain perkataan, dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain.

e. Waktu

Keberhasilan strategi komunikasi yang telah disusun dengan baik juga bergantung pada waktu pelaksana rencana. Jika waktu yang digunakan untuk melaksanakan strategi komunikasi terlalu lama, maka kecil kemungkinan untuk bisa dimengerti oleh sasaran komunikasi. Lakukan komunikasi dengan waktu yang tidak terlalu Panjang dan tidak pula terlalu pendek. Kenyamanan untuk melanjutkan komunikasi sangat bergantung pada waktu yang digunakan.

f. Fasilitas

Dalam menjalankan strategi komunikasi, fasilitas yang tersedia juga memberikan pengaruh pada kesuksesan rencana yang dijalankan. Memberikan fasilitas terbaik pada sasaran komunikasi saat melaksanakan rencana akan membuatnya lebih nyaman dan memudahkan tercapainya tujuan dari strategi komunikasi.

Didalam komunikasi sosial pembangunan, terdapat faktor pendukung diantaranya:¹⁹

- 1) Kesesuaian pesan yang disampaikan sehingga minim terjadinya distorsi, yaitu pengalihan makna pesan yang pertama ke penerima pesan selanjutnya.
- 2) Adanya *feedback* langsung. Hal ini akan dapat mempermudah proses komunikasi yang berlangsung karena mendapatkan respon yang cepat sehingga terjadi dialog yang matang.
- 3) Evaluasi pesan. Pada tahap ini seorang penerima dan pengirim pesan akan bersama-sama mengevaluasi dari hasil percakapan yang dilangsungkan. Oleh karena itu, jika evaluasi ini terjalin dengan sinkron maka akan

¹⁹ Onong Unchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*, (Bandung: Rosdakarya, 2003), hlm.18.

menimbulkan kesamaan pemahaman dalam mengartikan pesan.

- 4) Media pengantar, yaitu sebagai bagian dari proses komunikasi yang sedang berlangsung. Dengan media komunikasi akan dapat efektif jika terdapat media pengantar seperti surat kabar, televisi, telepon dan lain-lain.

Penghambat atau hambatan mengandung arti halangan atau rintangan, begitu juga dengan gangguan. Gangguan memiliki arti yang sama dengan hambatan. Dalam konteks komunikasi, hambatan adalah segala sesuatu yang menghalangi kelancaran komunikasi. Hambatan yang sangat kecil mungkin dapat diabaikan, tetapi terlalu banyak hambatan dapat mengganggu atau mengacaukan pesan untuk mencapai tujuannya. Berikut terdapat hambatan yang dapat mengganggu kelancaran komunikasi:²⁰

- 1) Hambatan dari proses komunikasi
 - a) Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang disampaikan belum terlalu jelas bagi dirinya atau penerima pesan. Hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional.
 - b) Hambatan dalam penyajian/symbol, hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, symbol yang dipergunakan antara pengirim dan penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.
 - c) Hambatan media, yaitu hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio dan aliran listrik sehingga tidak dapat mendengarkan pesan dengan jelas.

²⁰ Zainal Mukarom, “*Manajemen Public Relation Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*”, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hlm. 90.

d) Hambatan dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima atau mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.

2) Hambatan fisik

Hambatan fisik dapat mengganggu komunikasi efektif. Misalnya, cuaca yang berujung pada gangguan alat komunikasi selain itu juga gangguan kesehatan fisik, dan lain sebagainya.

3) Hambatan semantik

Kata-kata yang digunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima.

Dalam melaksanakan kegiatan apapun khususnya dalam hal berkomunikasi pastinya terdapat hambatan, maka dari itu peneliti menyarankan bahwa sebelum akan melakukan suatu kegiatan komunikasi, seorang komunikator harus cermat membaca kondisi dan menanggulangi gangguan yang mungkin terjadi. Demi tercapainya kelancaran kegiatan komunikasi dan tujuan yang diharapkan.

4. Pemerintah Desa

Pemerintah Desa berdasarkan amanat Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dimana sebagai perpanjangan Pemerintah Kabupaten dalam menjalankan tugas Pemerintahan, pembangunan, pelayanan, pemberdayaan kepada masyarakat desa memegang peranan yang sangat penting dalam sistem pemerintahan yang ada. Keberhasilan Pemerintah Desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya akan sangat mempengaruhi tingkat pemerintahan di atasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.²¹

²¹ Elfie Mingkid dan Stefi H. Harilama, "Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Masyarakat Di Desa Pinapalangkow Kecamatan Sulun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan", *Jurnal LPPM Bidang Ekosobudkum*, Vol. 4, No. 1, Tahun 2018, hlm. 70.

Keberhasilan dari pemerintahan terletak pada pemerintahannya sendiri. Dengan disahkannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, maka memberikan suatu pengakuan atas otonomi asli yang ada pada desa. Dalam hal ini juga pemerintah telah menetapkan Undang-undang mengenai pemerintah desa, salah satunya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, yang menyatakan bahwa pemerintah desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia.²²

5. Pelayanan

Pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang berarti membantu (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang, sedangkan kata pelayanan mempunyai arti perihal atau melayani. Jadi pelayanan disini merupakan rangkaian organisasi yang bersifat struktur. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hal yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum.²³

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik atau lembaga dan pegawai pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah

²² Joni Suwarno, "Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa (Studi Pelayanan KTP Dan KK Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu)", *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Local*, Vol. 1, Edisi.2, Tahun 2012, hlm. 184.

²³ Michellia Agustin, "Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis" *Jurnal Jom FISIP*, Vol. 2, No. 1, Tahun 2015, hlm. 3.

yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima layanan publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.²⁴

Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun era kekinian pelayanan prima yang mengedepankan kualitas yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik. Untuk menghasilkan pelayanan yang baik instansi terkait harus mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada pegawainya baik itu dengan memberikan arahan, mengharuskan membaca pedoman dan memberikan pelatihan-pelatihan dalam upaya peningkatan kualitas pegawai itu sendiri.²⁵

6. Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam pembangunan harus ditingkatkan lagi agar masyarakat akan merasa diberi peluang atau kesempatan untuk berpartisipasi dalam pembangunan. Karena pada dasarnya menggerakkan partisipasi masyarakat desa merupakan salah satu sasaran pembangunan sendiri. Masyarakat sebagai objek pembangunan desa itu sendiri. Masyarakat sebagai objek pembangunan berarti masyarakat terkena langsung atas kebijakan dan kegiatan pembangunan. Dalam hal ini, masyarakat perlu ikut dilibatkan baik dalam perumusan kebijakan maupun aplikasi kebijakan tersebut, sebab merekalah aplikasi tersebut, sebab merelah yang dianggap lebih tau kondisi lingkungannya. Partisipasi masyarakat dalam pembangunan sangat diperlukan. Tanpa

²⁴Angga Adha Wiranata dkk, "Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin" *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, Vol. 4, No. 3, Tahun 2019, hlm. 113.

²⁵Widya Kurniati Mohi dan Irmanovika Mahmud, "Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potangga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo", *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 6, No. 2, Tahun 2018, hlm. 104.

adanya partisipasi masyarakat pembangunan hanyalah menjadikan masyarakat sebagai objek semata.²⁶

Memposisikan masyarakat sebagai subjek pembangunan sangat diperlukan sehingga masyarakat dapat berperan secara aktif. Partisipasi masyarakat dapat berupa: sumbangan dana, tenaga, pikiran, maupun pendapat dalam pembuatan kebijakan pemerintah.²⁷

G. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian kualitatif adalah penelitian deskriptif yang cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan deduktif. Model deduktif, dimana teori masih menjadi alat penelitian sejak memilih dan menemukan masalah, membangun hipotesis maupun melakukan pengamatan dilapangan sampai dengan menguji data. Model penggunaan teori inilah yang biasa dilakukan pada penelitian deskriptif kualitatif.²⁸

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian pendekatan kualitatif. Adapun tujuan digunakan pendekatan deskriptif kualitatif adalah untuk dapat memperoleh data atau informasi yang diperoleh agar dapat dipaparkan secara jelas dan rinci. Selain itu peneliti diharapkan dapat mendeskripsikan secara jelas dan rinci tentang “pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat (studi di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah)”.

2. Sumber Data

Data yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder antara lain:²⁹

²⁶Rabia Gani dkk, “Peranan Pemerintahan Desa Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembanguann Di Desa Dulomayo Utara Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo”, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 5, No. 1, Tahun 2016, hlm. 61.

²⁷ Ibid, hlm. 62.

²⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 27.

²⁹Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019), hlm. 7.

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung atau data yang dikumpulkan peneliti dari sumber pertama dari hasil observasi di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah Nusa Tenggara Barat. Dengan menggunakan metode wawancara dan observasi dilokasi penelitian, mengenai pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat (studi di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah). Adapun pihak-pihak yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Bunut Baik, Aparatur Pemerintah Desa dan masyarakat yang ada di Desa Bunut Baik.
- b. Data sekunder yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Jenis data yang akan ditampilkan peneliti pada data sekunder ini adalah untuk membantu melengkapi data-data primer guna mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik. Data yang dimaksud disini adalah data yang didapatkan dari buku jurnal serta internet yang berkaitan dengan fokus penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

- a. Metode observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan terhadap objek penelitian. Observasi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu observasi langsung dan observasi tidak langsung.³⁰

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung. Peneliti melakukan pengamatan terhadap pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa dalam memberikan informasi kegiatan pelayanan kepada masyarakat pada bidang studi administrasi publik, serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

³⁰ Subandi, "Deskripsi Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Media Pertunjukan" *Jurnal HARMONIA*, Vol. 11, No. 2, Tahun 2011, hlm. 176.

b. Metode wawancara

Untuk lebih memperjelas pengambilan data dilakukan dengan wawancara. Dalam wawancara dilakukan dengan dua cara yaitu wawancara bebas dan terstruktur.³¹

Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mewawancarai orang yang dianggap paling tahu terkait dengan peneliti butuhkan, guna mempermudah peneliti dalam menjelajahi obyek penelitian.³²

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara bebas atau tidak terstruktur. Dengan wawancara bebas ini, peneliti dapat memodifikasi jalannya wawancara menjadi lebih santai dan membuat informan lebih mudah memberikan informasi. Dalam hal ini peneliti mewawancarai Kepala Desa Bunut Baik, Aparatur Pemerintah Desa, dan masyarakat yang bertempat tinggal di Desa Bunut Baik. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel pada 10 orang responden yang merupakan jawabannya dianggap paling mewakili.

c. Metode dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif peran dokumentasi sangat besar, data dari dokumentasi berguna untuk membantu menampilkan kembali beberapa data yang mungkin belum dapat diperoleh. Sebagian besar data audio visual berupa gambar harus dikelola agar dapat bermanfaat bagi peneliti lanjutan. Data dalam bentuk dokumentasi berguna untuk memverifikasi kebenaran agar lebih memudahkan deskripsi.³³

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengambil gambar dan merekam selama wawancara berlangsung. Dokumen yang dipilih peneliti dalam penelitian ini adalah dokumen foto kegiatan, profil, berkas

³¹ Ibid, hlm. 177.

³² Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*, (Pamulang: UMPAM Press, 2018), hlm. 150.

³³ Ibid, hlm 178.

atau formulir penyajian pendataan administratif yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di Desa Bunut Baik.

4. Analisis Data

Pada bagian analisis data diuraikan proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip-transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya sehingga peneliti dapat menyajikan temuannya. Analisis ini melibatkan pengerjaan, pengorganisasian, pemecahan dan sintesis data serta menentukan pola, mengungkapkan hal apa yang penting, dan penentuan apa yang dilaporkan.³⁴

Jika dicermati pengertian analisis tersebut, maka dapat dipahami bahwa kegiatan analisis data kualitatif menyatu dengan aktivitas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan kesimpulan.³⁵

a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data perkiraan yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dilapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung.³⁶

Reduksi data adalah metode yang dilakukan peneliti dalam melakukan analisis untuk mempertegas, membuat fokus, membuang hal hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat menarik kesimpulan dan pokok temuan mengenai pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan pemerintah desa terhadap masyarakat Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah.

b. penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan untuk

³⁴Sylvia Saraswati, *Cara Mudah Menyusun Proposal, Skripsi, Tesis, Disertasi*, (Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2014), hlm. 72.

³⁵Ahmad Rijali, "Analisis dan Kualitatif", *Jurnal Ahadharah*, Vol. 17, No. 33, Tahun 2018, hlm. 85.

³⁶Ibid, hlm. 91.

menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berupa catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan dan bagan.

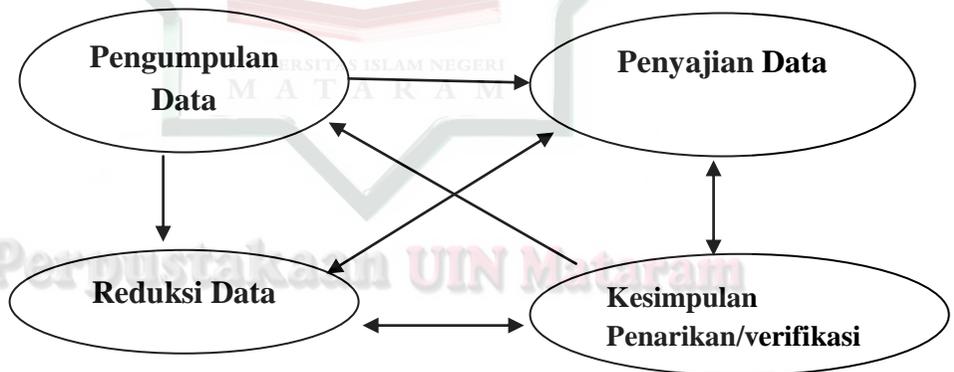
Peneliti menggunakan penyajian data untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang keseluruhan data, sehingga dapat menarik kesimpulan, maka peneliti berusaha menyusunnya kedalam penyajian data dengan baik dan jelas sehingga dapat dimengerti serta dipahami.³⁷

c. Penarikan kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada dilapangan dari proses pengumpulan data pertama. Oleh karena peneliti sebagai bagian dari instrument penelitian, sehingga setiap data telah diverifikasi keakuratan dan validitasnya.³⁸

Bagan 1.1 Analisis Data³⁹

Miles dan Huberman Teori Analisis Data Kualitatif



Sumber: Miles dan Hurberman 2014

³⁷Subandi, “Deskripsi Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Media Pertunjukan”, *Jurnal HARMONIA*, Vol. 11, No. 2, Tahun 2011, hlm. 178.

³⁸ Ibid, hlm. 179.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 240.

5. Uji Keabsahan Data

Agar data dalam penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan perlu dilakukan uji keabsahan data. Peneliti menggunakan uji keabsahan data untuk memeriksa keabsahan data mengenai “pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat (studi di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah)” berdasarkan data yang sudah terkumpul, selanjutnya ditempuh beberapa teknik keabsahan data. Adapun peneliti menguji keabsahan data dengan cara-cara sebagai berikut:⁴⁰

a. Triangulasi data

Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Tujuan triangulasi data sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu terkait dengan pelayanan di Desa Bunut Baik.

1) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Maka peneliti disini menganalisis data yang diperoleh agar menghasilkan kesimpulan yang selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan *membercheck*.

2) Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan melakukan teknik tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda satu sama lainnya, maka peneliti disini dapat melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang terkait hingga didapatkan kepastian dan kebenaran datanya.

⁴⁰Arnild Augina Mekarisce, “Teknik Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat”, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol. 12, Edisi 3, Tahun 2020, hlm. 150.

3) Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda. Maka peneliti disini melakukan pengecekan hasil wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda sampai ditemukan kepastian data.

b. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud referensi adalah pendukung untuk menguji data yang telah ditemukan oleh peneliti. Bahan referensi buku, jurnal dan catatan terkait dengan pelayanan desa yang ada di Desa Bunut Baok merupakan bagian pendukung untuk membuktikan data yang ditemukan oleh peneliti secara autentik.

c. Member check

Member check adalah suatu proses pengecekan data kepada sumber data. Tujuan member check adaah untuk mengetahui sejauh mana data yang dikumpulkan sesuai dengan informasi yang diberikan oleh sumber data. Pada proses ini data dapat ditambah, dikurangi, ataupun dibuang dari sumber data sampai tercapai kesepakatan bersama yang dapat berupa dokumen yang telah ditanda tangani.⁴¹

H. Sistematika Pembahasan

Pada penelitian kualitatif, peneliti mendeskripsikan secara rasional pada masing masing bab. Jadi penelitian kualitatif ini tersusun atas empat bab, yaitu:

1. BAB I : Membahas tentang strategi-strategi yang digunakan dalam penelitian ini guna mendapatkan hasil yang maksimal sebagai tahap awal dalam sebuah penelitian. Beberapa hal yang dimuat adalah pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, terdapat juga tujuan dan manfaat, ruang lingkup dan *setting* penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian, sistematika pembahasan.

⁴¹ Ibid, hlm. 151.

2. BAB II : Pembahasan yang dimuat pada bab II adalah pemaparan data dan temuan pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat (studi di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah). Penelitian memaparkan seluruh data dan temuannya dilapangan selama melakukan penelitian. Serta diusahakan pembahasan tidak keluar dari apa yang menjadi fokus penelitiannya yang telah dibahas pada bab sebelumnya
3. BAB III : Pada bab III adalah bab pembahasan. Pada bab ini peneliti memaparkan hasil analisisnya terhadap data dan temuan dilapangan sebagaimana yang telah dimuat pada bab II tanpa menulis ulang data dan temuan pada bab II.
4. BAB IV : Bab ini merupakan bab terakhir pada penelitian ini. Sebagaimana bab penutup. Peneliti menguraikan tentang penarikan kesimpulan data serangkaian bab pada penelitian ini. Bukan hanya kesimpulan tapi peneliti juga menulis tentang saran yang dapat menjadi solusi dari permasalahan dalam penelitian ini yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

BAB II

PAPARAN DATA DAN TEMUAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak dan Keadaan Umum Lokasi Penelitian

Desa Bunut Baik merupakan salah satu desa dari 6 desa dan 9 kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah. Kata Bunut Baik sendiri merupakan nama dari sebuah dusun yang paling besar dari segi penduduk dan luas wilayah sebagai tindak lanjut respon dari Pemerintah Daerah, maka pada tahun 1972 lahirlah sebuah desa yang bernama Desa Bunut Baik.

Melihat secara *administrative* dan telah tersedianya fasilitas penunjang administrasi pemerintahan, Desa Bunut Baik pada tahun 1972 di tetapkan sebagai *definitive* dan menjadi salah satu desa dari 6 desa yang berada di wilayah Kecamatan Praya.

Secara geografis wilayah Desa Bunut Baik Kecamatan Praya, Desa Bunut Baik Terletak dibagian Timur Tengah wilayah Kecamatan Praya dengan batas-batas wilayah :

Sebelah Utara : Desa Montong Terep

Sebelah Selatan : Kelurahan Tiwu Galih

Sebelah Barat : Desa Mertak Tombok dan Kelurahan Gerunung

Sebelah Timur : Desa Monggas dan Jurang Jaler Praya Tengah

Kantor Kepala Desa Berada di Dusun Temu kuning sekaligus sebagai pusat pemerintahan, mempunyai luas wilayah \pm 616 Hektar (Ha) yang terdiri dari areal persawahan seluas \pm 583 Ha, areal perkebunan seluas \pm 3,5 Ha, areal permukiman seluas \pm 19,75 Ha dan seluas \pm 9,75.⁴²

2. Keadaan Penduduk Desa Bunut Baik Kecamatan Praya

Desa Bunut Baik juga memiliki cukup banyak jumlah penduduk sehingga kemungkinan untuk diteliti baik dari segi letak maupun beberapa aspek yang terkait tentang penduduk yang ada di Desa Bunut Baik. Adapun jumlah penduduk sampai dengan peneliti memperoleh data sebagai berikut:

⁴² Sumber Data, *Profil Desa Bunut Baik*, Diambil Tanggal 8 Maret 2022.

Tabel 2.1
Jumlah Penduduk
(Dua Tahun Terakhir)

JUMLAH	JENIS KELAMIN				
	Laki-laki	Persentase	Perempuan	Persentase	Total Persentase
Jumlah penduduk 2020	5.729	49%	5.812	51%	100%
Jumlah penduduk 2021	5.556	49%	5.643	51%	100%

Sumber: Data Profil Desa Bunut Baik.

Dari jumlah penduduk yang ada di Desa Bunut Baik yang sudah ada diatas, maka peneliti menganalisa bahwa jumlah penduduk mengalami peningkatan setiap tahunnya.⁴³

3. Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Desa Bunut Baik Kecamatan Praya

a. Kondisi Sosial

1) Sumber Daya Alam

Potensi sumberdaya alam di Desa Bunut Baik meliputi sumberdaya alam non hayati yaitu : air, lahan, udara dan bahan galian, sedangkan sumber daya alam hayati yaitu perkebunan dan Peternakan.

Tabel 2.2

Tata Guna dan Intesifikasi Lahan Yang Ada Di Desa Bunut Baik

No	Areal/Lahan	Luas
1	Persawahan	583 Ha
2	Perkebunan	3,5 Ha
3	Permukiman	19,75 Ha

⁴³ *Ibid.*

4	Perkantoran/Fasilitas Umum	8,55 Ha
5	Fasilitas dan SAB	1,2 Ha
6	Sumur Gali	825 Buah
7	Perlindungan Mata Air	3 Buah
8	Perpipaan	5 Buah
9	Mata Air	2 Buah

Sumber: Data profil Desa Bunut Baik.

Sumberdaya air di Desa Bunut Baik terdiri dari air tanah (*akifer*) termasuk mata air dan air permukaan. Berdasarkan atas besaran curah hujan pertahun, hujan lebih dan evapotranspirasi tahunan yang akan berpengaruh terhadap air meteorologis sesuai dengan gradasi sebaran curah hujan.⁴⁴

2) Sumber Daya Manusia

Adapun kondisi sumber daya manusia secara umum menurut latar belakang pendidikan masih sangat rendah, sesuai dengan pendataan tahun 2021 yang lalu bahwa angka buta aksara dari usia sekolah sampai usia 50 tahun keatas tercatat sebanyak 81 jiwa yang tidak mampu membaca dan menulis (buta aksara) dan kondisi tersebut rata-rata di semua dusun yang ada.⁴⁵

Saat ini masyarakat sudah mempunyai kesadaran tentang pentingnya Pendidikan untuk masa depan bagi anak-anak mereka untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik dimasa depan. Dengan Pendidikan hingga Perguruan Tinggi, dikarenakan kesempatan untuk bekerja sebagai PNS, Guru atau karyawan tetap, akan terbuka lebar hal ini ditunjukkan dengan semakin meningkat jumlah PNS, Guru atau karyawan tetap dari tahun ketahun.

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ Lalu Muzanni, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 8 Maret 2022.

Tabel 2.3
Kondisi Potensi Sumber Daya Manusia (SDM) Yang
Dimiliki Oleh Desa Bunut Baik

No.	Jenjang Pendidikan Penduduk	Jumlah	Satuan
1.	Jumlah Penduduk	11.285	Jiwa
	a. Laki-laki	5.729	Jiwa
	b. Perempuan	5.556	Jiwa
2.	Penduduk menurut strata pendidikan		
	c. Sarjana (S1,S2,S3)	659	Orang
	d. Diploma (D1,D2,D3)	525	Orang
	e. SLTA / sederajat	2.668	Orang
	f. SMP / sederajat	2.297	Orang
	g. SD/ sederajat	3.363	Orang
	h. Buta aksara	81	Orang

Sumber: Data profil Desa Bunut Baik.

Table 2.4
Prasarana dan Sarana

No	Prasarana Dan Sarana	Jumlah	Satuan
1.	Prasarana Pendidikan		
	- Gedung PAUD	12	Unit
	- Gedung TK	3	Unit
	- Gedung SD/ MI	13	Unit
	- Gedung SMP/ MTS	6	Unit
	- Gedung SMA/ MA	4	Unit
2.	Prasarana Transportasi		

	- Jalan Kabupaten	7000	M
	- Jalan Desa	6000	M
	- Jalan usaha tani	4000	M
3.	Prasarna Ibadah		
	- Masjid	18	Unit
	- Musholla	49	Unit

Sumber: Data profil Desa Bunut Baik.

b. Kondisi Ekonomi

Desa Bunut Baik sebagai salah satu desa swakarsa bila melihat dari kondisi mata pencaharian masyarakat yaitu dengan mata pencaharian penduduk sudah mulai bergeser dari sektor primer ke industri. Sektor ekonomi secara langsung memanfaatkan sumber daya alam seperti masyarakat di Desa Bunut Baik sendiri masih bertani dan beternak namun sekarang juga masyarakat Desa Bunut Baik ada yang beralih ke dunia industri seperti masyarakatnya menjadi pengerajin tempe atau tahu, pembuatan kerupuk ada juga industri rumah tangga seperti membuat bisnis *laundry*, pembuatan kue dan sektor sekunder mulai berkembang. Dalam proses produksinya, para pelaku industri pada sektor sekunder umumnya memerlukan konsumsi energi dalam jumlah besar, memerlukan mesin serta menghasilkan limbah.

Meskipun dalam pendataan terakhir mengindikasikan adanya perkembangan ditingkat ekonomi masyarakat akan tetapi dari 3.627 Kepala Keluarga yang ada, sebanyak 1.011 KK masih tergolong miskin atau berdasarkan persentase sekitar 36 % masih tergolong tidak mampu (sumber data Jamkesmas dan Jamkesda) itupun masih banyak kepala keluarga yang mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu untuk mendapatkan rekomendasi pembebasan dari biaya di Rumah Sakit atau untuk pendidikan anaknya.⁴⁶

⁴⁶ Sumber Data, *Profil Desa Bunut Baik*, Diambil Tanggal 8 Maret 2022.

Dengan semakin meningkatnya kebutuhan yang dirasakan masyarakat, sehingga pendapatannya yang berprofesi sebagai PNS, guru atau karyawan saja dirasa belum mencukupi. Maka sebagian besar penduduk Desa Bunut Baik sepulang bekerja mereka berprofesi sebagai petani dan peternak untuk mendapatkan penghasilan tambahan.

4. Pemerintah Desa Bunut Baik Kecamatan Praya

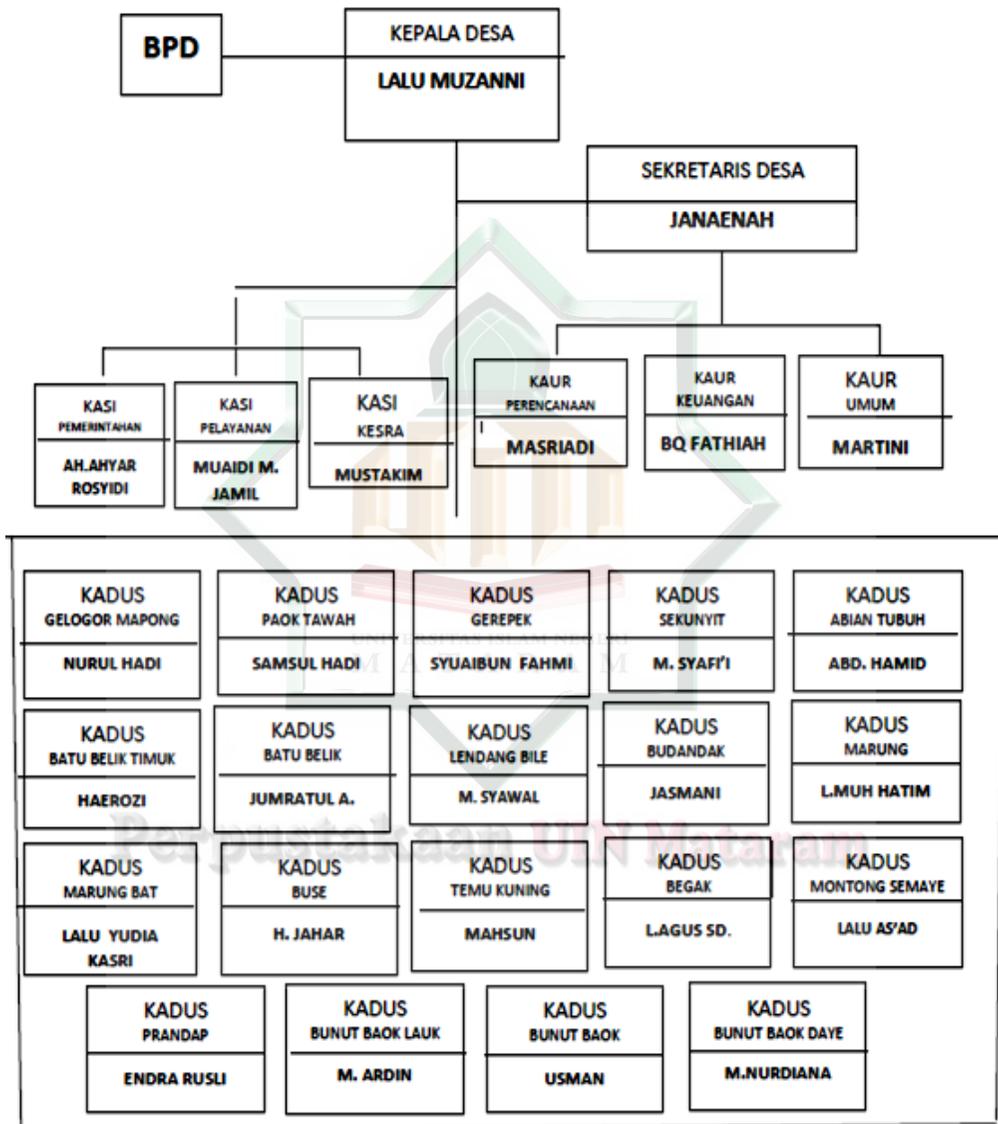
Dusun di Desa Bunut Baik pertama terdiri dari 10 dusun yakni Dusun Bunut Baik, Perandap, Begak, Buse, Marung, Batu Belik, Gerepek, Sekunyit, Paok Tawah dan Gelogor Mapong. Seiring waktu dengan bertambahnya jumlah penduduk di masing-masing dusun yang mengakibatkan pelayanan kepala dusun kurang optimal, tidak terjangkau maka untuk mengoptimalkan pelayanan masyarakat solusinya adalah dengan pemekaran dusun. Ada beberapa dusun yang mengalami pemekaran yaitu Bunut Baik menjadi 3 dusun (Bunut Baik, Bunut Baik Lauk, Bunut Baik Daye), Marung menjadi 2 dusun (Marung, Marung Bat), Buse menjadi 2 dusun (Buse, Temu Kuning), Begak menjadi 2 (Begak, Montong Semaye), Paok Tawah menjadi 2 (Paok Tawah, Budandak), Batu Belik menjadi 3 (Batu Belik, Batu Belik Timuk, Lendang Bile) dan Dusun Sekunyit menjadi 2 (Sekunyit, Abian Tubuh).

Sebagaimana telah dipaparkan diatas, bahwa, Desa Bunut Baik terdiri dari 19 dusun yaitu: Dusun Gelogor Mapong, Dusun Paok Tawah, Dusun Gerepek, Dusun Sekunyit,, Dusun Abian Tubuh, Dusun Bunut Baik, Dusun bunut Baik Lauk, Dusun Batu Belik Timuk, Dusun Batu Belik, Dusun lendang Bile, Dusun Budandak, Dusun Marung, Dusun Temu Kuning, Dusun Buse, Dusun Begak, Dusun Prandap, Dusun Marung Bat, Dusun Montong Semaye, dan Dusun Bunut Baik Daye.

Untuk mengetahui tatanan susunan pemerintahan Desa Bunut Baik dapat dilihat dari table berikut ini;⁴⁷

⁴⁷ Dokumentasi, Dikutip Tanggal 8 Maret 2022

Tabel 2.5
Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Bunut Baik
Periode Tahun 2019-2024



Sumber: Data Kantor Desa Bunut Baik

Berdasarkan tabel diatas, maka hubungan kerja BPD dengan Kepala Desa merupakan mitra kerja yang memang selalu saling mengawasi antara kedua badan ini, sehingga apapun yang menjadi tugas desa harus mendapatkan kebijakan dari kepala desa atas persetujuan anggota BPD, terutama sekali dalam program mendapatkan dukungan dari pemerintah. Oleh karena itu apapun yang menjadi kegiatan dilakukan harus minta izin dari pemerintah desa karena segala sesuatunya itu merupakan tanggung jawab dari pemerintah desa.

B. Pola Komunikasi Sosial Dan Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Pemerintah Desa Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan mengenai pola komunikasi sosial pembangunan dalam proses pelayanan pemerintah desa terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik. Proses komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakatnya dalam proses pelayanan administratif, dalam kegiatan berinteraksi ini menjadi rutinitas sehari-hari, kegiatan berinteraksi ini mempunyai pola yang menghubungkan antara komunikator dan komunikan. Dari hasil observasi yang di dapat peneliti temukan dilapangan:

1. Pola Komunikasi Sekunder

Pola komunikasi sekunder merupakan pola komunikasi yang dilakukan di Kantor Desa Bunut Baik. Pola ini dimana pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan menggunakan media kedua karena sasaran banyak jumlahnya sehingga nantinya dapat menunjang kelancaran komunikasi itu sendiri. Hal ini dapat diamati bagaimana aparatur pemerintah desa memberikan informasi satu arah mengenai pelayanan kepada masyarakat melalui media dengan alat komunikasi.

Sejalan dengan hasil wawancara dengan salah seorang informan untuk mengetahui pola komunikasi sekunder Lalu Muzanni selaku Kepala Desa di Desa Bunut Baik mengatakan bahwa:

“Terkadang masyarakat datang kekantor desa disaat kantor sudah tutup atau hari libur dan masyarakat dapat

melihat informasi tentang pelayanan melalui banner atau spanduk yang terpasang dikantor desa⁴⁸

Gambar 2.1 Pelayanan Melalui *Banner* Atau Spanduk Di Depan Kantor Desa Bunut Baik



Sumber: Dokumentasi Kantor Desa Bunut Baik

Pandangan serupa juga disampaikan oleh Muadi M. Jamil selaku Kasi Pelayanan Desa Bunut Baik:

“Pihak desa dimasa digital ini membuat whatsapp group perangkat yang berisi staf Kadus untuk penyampaian informasi yang didapat dari tingkat Kabupaten Kecamatan Desa kemudian diteruskan ke masyarakat melalui para Kadus⁴⁹”

Gambar 2.2 Salah Satu Tangkapan Layar Percakapan Forum Perangkat Desa Bunut Baik



Sumber: Dokumentasi Kantor Desa Bunut Baik

⁴⁸ Lalu Muzanni, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 9 Maret 2022.

⁴⁹ Muadi M. Jamil, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 9 Maret 2022.

Untuk memperkuat data peneliti juga melakukan wawancara dengan Masyarakat Desa Bunut Baik;

”Kami mendapatkan informasi tentang pelayanan desa dari Kadus ke wilayah kami”⁵⁰

Berdasarkan dari beberapa keterangan informan dari hasil wawancara diatas terkait dengan pola komunikasi sekunder terjalin antara aparaturn pemerintah desa dengan masyarakat Desa Bunut Baik.

2. Pola Komunikasi Linear

Pola komunikasi linear ini juga merupakan pola komunikasi yang dilakukan dalam hal pelayanan yang ada dikantor Desa Bunut Baik. Pola komunikasi ini biasanya dilakukan dengan tatap muka dan akan lebih efektif apabila ada perencanaan sebelum melakukan komunikasi.

Sejalan dengan hasil wawancara dengan salah seorang informan untuk mengetahui pola komunikasi linear Janaenah selaku Sekretaris Desa di Desa Bunut Baik mengatakan bahwa:

“Pada dasarnya penyelesaian masalah yang dibawa ke desa adalah masalah yang ditingkat dusun tidak dapat diselesaikan”⁵¹

Untuk lebih jelasnya pola komunikasi linear yang terjadi peneliti melakukan wawancara dengan Jumratul Anwar selaku Kadus Batu Belik di Desa Bunut Baik menerangkan:

“Masalah sengketa tanah yang tidak bisa mencapai penyelesaian dengan kekeluargaan di tingkat dusun maka dibawa untuk mediasi ke kantor desa kemudian tentang pernikahan tidak cukup dengan pemberitahuan di tingkat dusun tapi harus ditindak lanjuti ke kantor desa untuk mendapatkan pengantar yang disebut dengan Model Na sebagai syarat terbitnya buku nikah atau akte nikah di KUA”

⁵⁰ Sudirman, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 9 Maret 2022.

⁵¹ Janaenah, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 9 Maret 2022.

Untuk memperkuat data peneliti juga melakukan wawancara dengan informan lain, Muaidi M. Jamil selaku Kasi Pelayanan di Desa Bunut Baik:

“Masyarakat biasanya datang kekantor Desa Bunut Baik untuk mendapatkan pelayanan administratif, menyerahkan dokumen-dokumen yang diminta oleh Perangkat Desa untuk dilengkapi sehingga hal ini membuat komunikasi terjalin timbal balik secara langsung”⁵²

Gambar 2.3
Aparatur Pemerintah Desa Memberikan
Pelayanan Kepada Masyarakat Desa Bunut Baik



Sumber: Dokumentasi Kantor Desa Bunut Baik

Hal ini serupa juga dengan ungkapan masyarakat Desa Bunut Baik:

“Saya datang kekantor desa untuk mengurus pembuatan KTP maka Kartu Keluarga yang saya serahkan kepada petugas untuk pembuatannya”⁵³

Untuk memperkuat data penelitian peneliti juga mewawancarai masyarakat lain di Desa Bunut Baik:

“Jika ingin membuat surat izin usaha biasanya saya datang kekantor desa dengan membawa KTP dan menjelaskan tentang usaha saya ke petugas desa”⁵⁴

⁵² Muadi M. Jamil, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 9 Maret 2022.

⁵³ Sudirman, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 9 Maret 2022.

⁵⁴ Makni, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 9 Maret 2022.

Berdasarkan dari beberapa keterangan informan dari hasil wawancara diatas terkait dengan pola komunikasi linear. Penelitian yang dilakukan peneliti, menemukan adanya pemerintah desa sebagai komunikator, yang menggunakan pola ini (melakukan perencanaan terlebih dahulu sebelum melakukan komunikasi dengan masyarakat Desa Bunut Baik).

3. Pola Komunikasi Sirkular

Pola komunikasi sirkular merupakan pola komunikasi yang dilakukan dalam hal pelayanan yang ada dikantor Desa Bunut Baik. Pola komunikasi ini adalah proses terjadinya *feedback* atau umpan balik terhadap pesan atau informasi yang masyarakat terima dari aparaturnya pemerintah desa.

Sejalan dengan hasil wawancara dengan salah seorang informan untuk mengetahui pola komunikasi sirkular Lalu Muzanni selaku Kepala Desa di Desa Bunut Baik mengatakan bahwa:

“Pemerintah Desa Bunut Baik memberikan pelayanan *two in one* untuk penambahan kartu keluarga, maksudnya yang menambahkan anggota keluarga baru anak baru lahir. Maka langsung kami akan membuat juga Akta Kelahiran anak yang baru lahir tersebut. Begitu juga dengan pengurangan KK karena Kematian maka kita akan buat Akta Kematian juga”⁵⁵

Untuk lebih jelasnya pola komunikasi sirkular yang terjadi peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat di Desa Bunut Baik yang anaknya baru lahir mengatakan bahwa:

“Saya bertanya kepada petugas desa untuk membuat KK baru, memasukan nama anak yang baru lahir dan alhamdulillah kita juga langsung dapat mengurus Akta Kelahirannya”⁵⁶

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas terkait dengan pola komunikasi sirkular dalam pola komunikasi sosial

⁵⁵ Lalu Muzanni, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

⁵⁶ Yanti, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

pembangunan dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi sirkular dapat diamati saat aparatur pemerintah desa memberikan informasi tentang pelayanan kemudian masyarakat bertanya kepada aparatur pemerintah desa begitu juga sebaliknya aparatur pemerintah desa memberikan jawaban sehingga terjadi timbal balik atau *feedback* secara terus menerus.

C. Faktor Pendukung Dan Penghambat Komunikasi Sosial Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik

1. Faktor Pendukung

a. Pemilihan Media Komunikasi

Media komunikasi yang digunakan tentunya menjadi hal yang wajib untuk diperhatikan dalam keberlangsungan suatu pola komunikasi sosial pembangunan. Peneliti kemudian mewawancarai salah seorang informan untuk mengetahui media komunikasi yang digunakan dalam menjaga pola komunikasi yang baik. Ahmad Ahyar Rosidi selaku Kasi Pemerintahan mengatakan bahwa:

“Untuk menyampaikan informasi yang diperlukan masyarakat, pihak pemerintah desa dalam hal pelayanan ataupun informasi lainnya. Melalui media elektronik seperti internet whatsapp grup, SID (Sistem Informasi Desa)”⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas terkait dengan media komunikasi dalam pola komunikasi sosial pembangunan, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya media elektronik seperti internet *whatsapp grup*, SID (Sistem Informasi Desa) yang digunakan dikantor Desa Bunut Baik setiap unsur dapat saling mendukung dalam mendapatkan informasi hingga berinteraksi antara satu dengan yang lain, guna memudahkan komunikasi yang ada.

⁵⁷ Ahmad Ahyar Rosidi, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

Hal ini serupa juga dengan ungkapan Muadi M. Jamil selaku Kasi Pelayanan Desa Bunut Baik:

“Dalam memperjelas sistem pelayanan yang ada didesa masyarakat yang datang ke kantor desa bisa langsung melihat dari poster dan banner yang ada di desa”⁵⁸

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas terkait dengan media komunikasi dalam pola komunikasi sosial pembangunan dapat disimpulkan bahwa dengan memanfaatkan poster dan *banner* untuk memberikan informasi kepada masyarakat, hal ini tentunya sangat mendukung dalam keberlangsungan pola komunikasi didalam lingkungan kantor Desa Bunut Baik.

Berdasarkan dari beberapa keterangan informan terkait dengan media komunikasi dalam pola komunikasi sosial pembangunan, dapat disimpulkan bahwa dengan memanfaatkan wifi atau layanan internet serta poster dan *banner* dapat mendukung pola komunikasi setiap unsur di kantor Desa Bunut Baik dalam mendapatkan informasi, berita untuk memudahkan kelancaran komunikasi.

b. Waktu

Waktu disini menjadi penting untuk keberlangsungan pola komunikasi sosial pembangunan. Peneliti kemudian mewawancarai salah seorang informan untuk mengetahui waktu guna menjaga pola komunikasi sosial pembangunan yang ada di kantor Desa Bunut Baik dengan baik. Lalu Muzanni selaku kepala Desa Bunut Baik mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat pihak pemerintah desa mengikuti waktu yang berlaku di wilayah Kabupaten Lombok Tengah yaitu dari jam 07.00 hingga 16.00 dalam lima hari kerja”⁵⁹

⁵⁸ Muadi M. Jamil, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

⁵⁹ Lalu Muzanni, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

Berdasarkan dari keterangan informan melalui hasil wawancara diatas terkait dengan waktu dalam pola komunikasi sosial pembangunan, dapat disimpulkan bahwa dalam keberlangsungan pola komunikasi sosial pembangunan kembali lagi kepada individu itu sendiri untuk menyesuaikan waktu situasi dan kondisi dalam berkomunikasi sangat berpengaruh dalam keberlangsungan pola komunikasi sosial pembangunan secara keseluruhan karena apabila tidak tepat tentu dapat mengganggu pekerjaan.

c. Fasilitas

Fasilitas pendukung yang memadai sangat penting dalam terciptanya pola komunikasi sosial pembangunan. Peneliti kemudian mewawancarai salah seorang informan untuk mengetahui fasilitas dalam menjaga pola komunikasi sosial pembangunan dengan baik. Muadi M. Jamil selaku Kasi Pelayanan Bunut Baik mengatakan bahwa:

“Fasilitas seperti komputer, printer, scanner. Alat-alat tersebut penting bagi kelancaran pelayanan dan di dukung oleh tersedianya internet di kantor desa kami”⁶⁰

Pandangan serupa juga disampaikan oleh Masriadi selaku Kaur Perencanaan Desa Bunut Baik:

“Untuk mendukung kelancaran dalam berkomunikasi dengan masyarakat dalam hal pelayanan tersedianya wifi atau internet di Desa Bunut Baik”⁶¹

Berdasarkan dari beberapa keterangan informan dari hasil wawancara diatas terkait dengan fasilitas dalam pola komunikasi sosial pembangunan, dapat disimpulkan bahwa kantor Desa Bunut Baik memiliki fasilitas pendukung seperti komputer, printer, *scanner* serta tersedianya wifi atau jaringan internet guna kelancaran komunikasi.

⁶⁰ Muadi M, Jamil, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

⁶¹ Masriadi, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan segala bentuk gangguan yang menjadi penyebab tidak terlaksananya dengan baik pola komunikasi sosial pembangunan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan peneliti bahwa faktor penghambat komunikasi sosial pembangunan lebih mengarah kepada hambatan fisik dan semantik.

a. Hambatan Fisik

Hambatan fisik merupakan sesuatu yang berkaitan dengan wujud atau tubuh manusia ataupun hambatan yang berhubungan dengan lingkungan umumnya berkaitan dengan jarak yang jauh atau tidak adanya jalur transportasi, sementara itu hambatan ini juga sering berkaitan dengan lingkungan. Peneliti kemudian mewawancarai salah seorang informan untuk mengetahui hambatan semantik. Janaenah selaku Sekretaris Desa di Desa Bunut Baik mengatakan bahwa:

“Masyarakat yang lanjut usia dan orang difabel sulit untuk membuat KK dan KTP atau kepengurusan administrasi di Desa karena mereka datang dengan berjalan kaki dengan alasan tidak mempunyai kendaraan bermotor atau sebaliknya yang punya kendaraan bermotor banyak takut digonjeng takut jatuh biasanya masyarakat yang lanjut usia”⁶²

Untuk memperkuat data penelitian peneliti juga mewawancarai masyarakat di Desa Bunut Baik:

“Kondisi fisik saya yang kurang atau difabel yang membuat saya tidak bisa pergi ke kantor desa sendirian”⁶³

⁶² Janaenah, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

⁶³ Irul, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

Gambar 2.4
Salah Satu Masyarakat Difabel Yang Akan
Mengurus KK



Sumber: Dokumentasi Kantor Desa Bunut Baik

Berdasarkan dari keterangan informan dari hasil wawancara diatas terkait dengan hambatan fisik dalam pola komunikasi sosial pembangunan, dapat disimpulkan bahwa hambatan fisik dapat mempengaruhi maksud dari suatu pesan dalam komunikasi. Namun untuk mengatasi hambatan fisik ini dapat diatasi dengan adanya timbal balik atau *feedback* agar mengetahui apakah informasi telah diterima serta dipahami.

b. Hambatan Semantik

Hambatan semantik lebih mengarah pada kata-kata yang digunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima. Peneliti kemudian mewawancarai salah seorang informan untuk mengetahui hambatan semantik. Janaenah selaku Sekretaris Desa di Desa Bunut Baik mengatakan bahwa:

“Ada beberapa surat keterangan yang memang memerlukan tindak lanjut lagi dari kecamatan, Dinas Sosial ataupun Dukcapil kadang

masyarakat menganggap pihak pemerintah desa mempersulit memperoleh surat tersebut karena tidak langsung diterima jadi di desa⁶⁴

Untuk memperkuat data penelitian peneliti juga mewawancarai masyarakat di Desa Bunut Baik:

“Dari pihak sekolah anak saya disuruh minta KIP (Kartu Indonesia Pintar) di desa tapi setelah sampai di kantor Desa Bunut Baik staf desa mengatakan pihak desa tidak bisa memberikan KIP mereka hanya bisa memberikan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) sekolah saja”

Namun maksud dari pihak Desa Bunut Baik pihaknya hanya dapat membuat SKTM yang nantinya surat tersebut akan diberikan ke kantor Camat Dinas Sosial guna mendapatkan surat yang diinginkan yakni KIP. Untuk memperkuat data penelitian peneliti juga mewawancarai masyarakat lain di Desa Bunut Baik:

“Kami yang membutuhkan surat untuk memperoleh keringanan biaya Pendidikan meminta surat didesa tapi harus lagi ke kantor Camat ke Dinas Sosial pokoknya tidak bisa langsung selesai didesa⁶⁵

Berdasarkan dari keterangan informan berdasarkan dari hasil wawancara diatas terkait dengan hambatan semantik dalam pola komunikasi sosial pembangunan, dapat disimpulkan bahwa hambatan semantik dapat mempengaruhi maksud dari suatu pesan dalam komunikasi sosial pembangunan. Namun untuk mengatasi hambatan semantik ini dapat diatasi dengan adanya timbal balik.

⁶⁴ Janaenah, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

⁶⁵ Suyatni, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

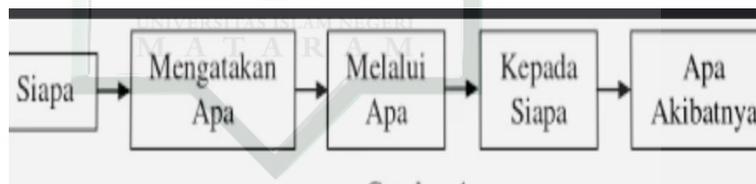
BAB III PEMBAHASAN

A. Analisis Pola Komunikasi Sosial Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Pemerintah Desa Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik

1. Pola Komunikasi Sekunder

Pola komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Menurut Joseph De Vitto mengatakan seperti yang dikutip oleh Sri Wulandari Sane. Dalam penerapannya, pola komunikasi ini menggunakan perantara media, sebagai sarana untuk memberikan pesan dari komunikator pada komunikan. Komunikator yang menggunakan pola ini, dikarenakan yang menjadi sasaran komunikasi berada ditempat yang jauh atau banyak jumlahnya.⁶⁶

Gambar 3.1
Pola Komunikasi Sekunder



Sumber: <http://www.google.com/search?q=pola+komunikasi+sekunder>

Aparatur Pemerintah Desa Bunut Baik mengambil pola komunikasi sekunder agar dapat memberikan pesan atau informasi tentang pelayanan melalui media kedua kepada masyarakat desa. Guna terwujudnya pemerintahan yang baik dan dapat di percaya oleh masyarakatnya. Hal ini selaras dari apa yang ditempuh oleh Aparatur Pemerintah Desa Bunut Baik dalam rangka terwujudnya

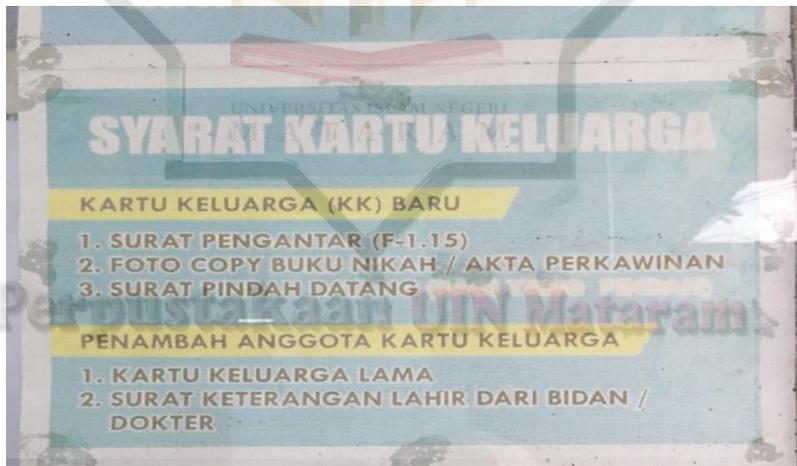
⁶⁶ Sri Wulandari Sane, "Pola Komunikasi Wanita Karier Dalam Mempertahankan Keharmonisan Keluarga Di Kelurahan Bahu" *Journal Acta Diurnal*, Vol. 11 No. 2 Tahun 2013, hlm. 4.

pelayanan yang efektif diantaranya dengan memasang *banner*, spanduk, dan poster di depan Kantor Desa Bunut Baik.

Dalam hal ini Aparatur pemerintah desa memberikan akses keterbukaan informasi melalui pemasangan *banner*, spanduk, dan poster agar masyarakat Desa Bunut Baik yang datang, bisa langsung mendapatkan informasi. Masyarakat mengetahui tentang apa saja syarat yang dibawa dalam mengurus pelayanan administratif seperti membuat KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta Kelahiran, Surat Keterangan Usaha dan lain sebagainya. Berikut merupakan contoh pola komunikasi sekunder yang digunakan oleh Aparatur Pemerintah Desa dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat desa melalui media cetak.

Gambar 3.2

Pola Komunikasi Sekunder Melalui Poster Mengenai Syarat Pembuatan KK Di Desa Bunut Baik



Sumber: Dokumentasi Kantor Desa Bunut Baik

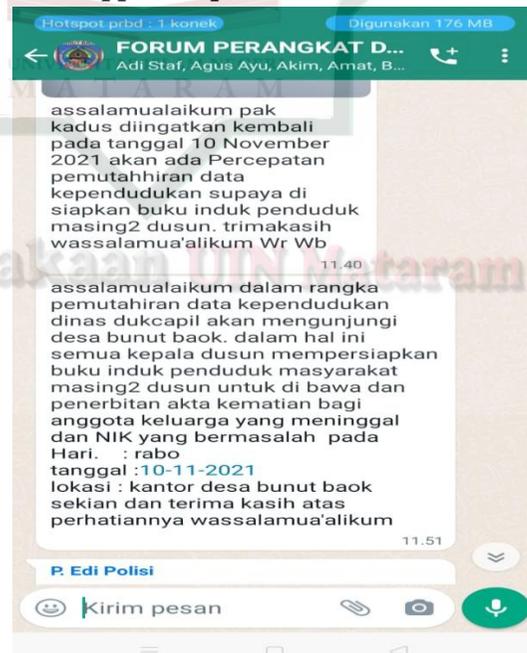
Pemerintah Desa Bunut Baik melalui poster, memberikan informasi mengenai syarat Kartu Keluarga baru ataupun penambahan anggota Kartu Keluarga. Hal ini dimaksudkan, agar masyarakat dapat membawa kelengkapan administrasi dalam kepengurusan pembuatan KK (Kartu Keluarga) dikantor Desa Bunut Baik. Seperti halnya yang dilakukan oleh Sudirman salah

satu masyarakat Desa Bunut Baik, yang melengkapi administrasi sebelum pembuatan KK, karena sudah membaca poster yang tertempel didepan kantor desa.

Penempelan poster terjadi karena ada pola komunikasi sekunder. Hal ini dimaksudkan karena pemerintah desa tidak bisa melayani masyarakatnya selama 24 jam. Maka ketika kantor desa tutup, bagi masyarakat yang ingin membutuhkan informasi tinggal datang dan membaca persyaratan kemudian bisa datang keesokan harinya saat kantor buka untuk mendapatkan pelayanan administratif.

Aparatur Pemerintah Desa Bunut Baik menggunakan media kedua karena masyarakat yang banyak jumlahnya. Dalam proses pola komunikasi sekunder ini dianggap semakin lama semakin efektif, karena sudah didukung dengan teknologi komunikasi yang semakin canggih.

Gambar 3.3 **Pola Komunikasi Sekunder Melalui Media Elektronik** **(Whatsapp Group) di Desa Bunut Baik**



Sumber: Dokumentasi Kantor Desa Bunut Baik

Selain melalui media cetak aparaturnya pemerintah desa dalam menyampaikan informasi juga menggunakan media elektronik seperti *whatsapp group*. Cara ini juga dianggap ampuh serta lebih efektif, dalam menyampaikan informasi yang didapat dari kecamatan yang nantinya akan diteruskan ke masyarakat melalui para Kadus di Desa Bunut Baik.

Seperti halnya dalam tangkapan layar dari *whatsapp grup* forum perangkat desa, mengenai informasi pemutakhiran data kependudukan supaya disiapkan buku induk penduduk masing-masing dusun. Informasi ini diteruskan oleh sekretaris desa kepada 19 Kepala Dusun di Desa Bunut Baik agar masyarakatnya yang belum dapat melengkapi data ke Kadus. Sehingga dalam hal ini, semua Kadus dapat mempersiapkan buku induk penduduk masyarakat masing-masing dusun untuk dibawa dan penerbitan Akta Kematian bagi anggota keluarga yang meninggal serta NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang bermasalah ke Kantor Desa Bunut Baik untuk di periksa Dinas Dukcapil pada tanggal 10 November 2021.

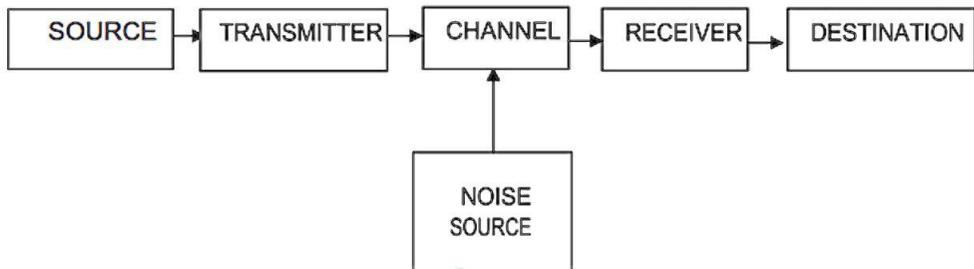
Aparatur Pemerintah Desa Bunut Baik melalui pola komunikasi sekunder mengenai arus informasi terkait sosial dan pembangunan yang ada di Desa Bunut Baik terus berkembang secara dinamis.

2. Pola Komunikasi Linear

Pola komunikasi linear merupakan sesuatu proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol sebagai media atau saluran. Menurut Joseph De Vitto mengatakan seperti yang dikutip oleh Sri Wulandari Sane. Dalam penerapannya, pola komunikasi ini terjadi dalam komunikasi tatap muka antara komunikator dan komunikan, dimana sebelum proses komunikasi berlangsung harus ada perencanaan terlebih dahulu.⁶⁷

⁶⁷ *Ibid*, hlm. 4.

Gambar 3.4
Pola Komunikasi Linear



Sumber: <http://www.google.com/search?q=pola+komunikasi+linear>

Dari pola komunikasi antara aparat pemerintah desa dengan masyarakat Desa Bunut Baik memang terjadi pola komunikasi linear. Masyarakat Desa Bunut Baik datang ke kantor desa untuk mendapatkan pelayanan administratif. Sehingga dalam pelayanan di Desa Bunut Baik terjadi proses komunikasi. Dimana aparat pemerintah desa disini sebagai komunikator yang menggunakan pola ini, melakukan perencanaan terlebih dahulu sebelum melakukan komunikasi kepada masyarakat agar komunikasi berjalan lancar.

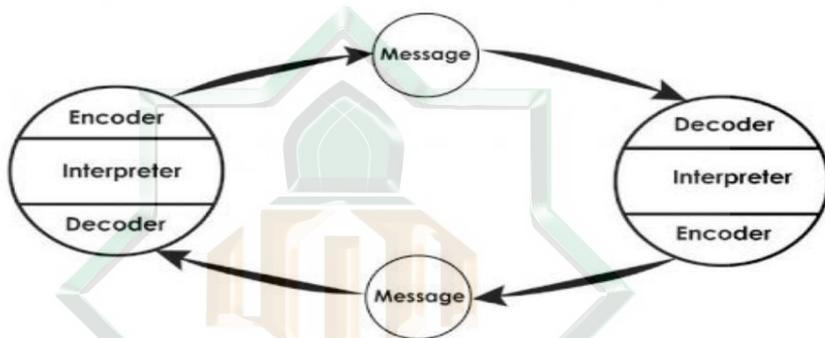
Seperti yang dialami Sudirman masyarakat Desa Bunut Baik yang datang ke kantor desa, untuk mendapatkan pelayanan administratif. Sudirman datang ke kantor desa untuk mengurus pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) maka, Kartu Keluarga yang diserahkan kepada petugas desa untuk pembuatannya. Dalam proses ini terjadi pertukaran informasi antara aparat pemerintah desa dengan masyarakat. Dalam hal ini terjadi sedikit gangguan dikarenakan suara kebisingan antara petugas dan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di kantor desa, tetapi tujuan dari informasi itu tetap didapatkan. Aparatur pemerintah desa atau petugas desa membuat perencanaan terlebih dahulu sebelum melakukan komunikasi kepada masyarakat agar komunikasi dapat berjalan efektif.

3. Pola Komunikasi Sirkular

Sirkular secara harfiah berarti bulat, bundar, atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadi *feedback* atau umpan balik, yaitu

terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi.⁶⁸ Dalam proses komunikasi seperti ini, proses komunikasi terus berjalan sampai adanya umpan balik atau *feedback* antara aparatur pemerintah desa dan masyarakat Desa Bunut Baik.

Gambar 3.5
Pola Komunikasi Sirkular



Sumber: <http://www.google.com/search?q=pola+komunikasi+sirkular>

Pola komunikasi sirkular adalah komunikasi yang berarti adanya *feedback* atau umpan balik dari masyarakat ke pemerintah desa. Contohnya seperti dalam hal pelayanan administratif. Aparatur pemerintah desa memberikan informasi tentang pelayanan yang ada di kantor Desa Bunut Baik. Kemudian, disana masyarakat langsung menanggapi, merespon maupun memberikan pertanyaan kepada pemerintah desa itulah yang disebut pola komunikasi sirkular.

Pola komunikasi sirkular yang terjadi dikantor Desa Bunut Baik dalam hal melayani masyarakatnya. Pengaruh komunikasi itu sendiri dapat terlihat pada saat adanya respon atau *feedback*. *Feedback* itu bisa muncul secara langsung dari masyarakat desa.

Seperti yang dialami ibu Yanti masyarakat Desa Bunut Baik yang bertanya kepada petugas desa jika ingin menambahkan

⁶⁸ *Ibid*, hlm. 4.

nama anaknya yang baru lahir di KK, kemudian petugas desa menjawab bahwa pemerintah Desa Bunut Baik memberikan pelayanan *two in one* artinya untuk penambahan anggota keluarga baru atau anak yang baru lahir maka langsung akan dibuatkan juga Akta Kelahiran. Sehingga dalam proses komunikasi ini terjadi timbal balik atau *feedback* secara terus menerus antara aparaturnya pemerintah desa dengan masyarakatnya.

B. Analisis Pendukung Dan Penghambat Komunikasi Sosial Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik

1. Pendukung Komunikasi Sosial Dan Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Pemerintah Desa Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik

Dalam pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik dapat disimpulkan faktor pendukung disini menjadi penting guna menunjang komunikasi agar berjalan efektif.

a. Pemilihan Media Komunikasi

Media komunikasi banyak jumlahnya, mulai dari yang tradisional sampai yang modern yang banyak dipergunakan. Media yaitu sebagai bagian dari proses komunikasi yang sedang berlangsung. Dengan media komunikasi akan dapat efektif jika terdapat media pengantar seperti surat kabar, televisi, telepon dan lain-lain.⁶⁹

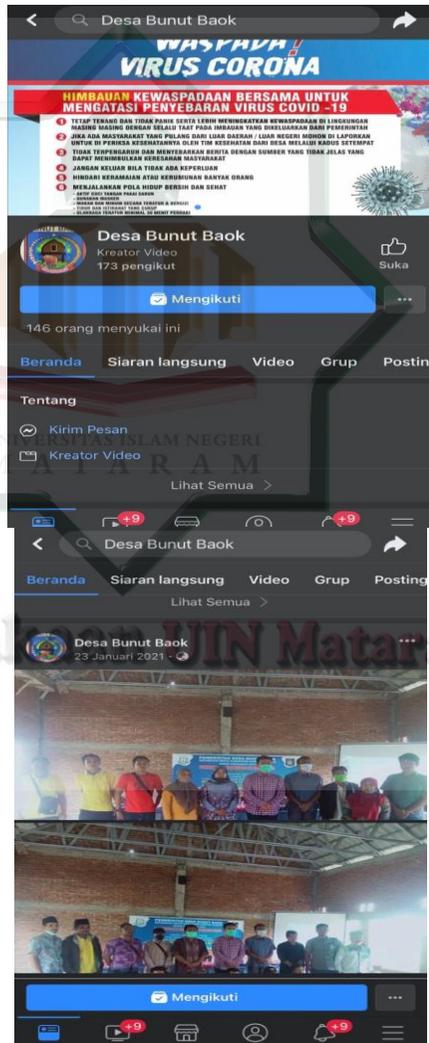
Dalam melakukan komunikasi seiring dihadapkan pada situasi yang harus memilih media yang tepat dalam menyampaikan pesan. Dengan beragam dan variasinya bentuk pesan dan informasi yang akan disampaikan kepada komunikan atau khalayak umum. Media yang tepat dapat membantu proses komunikasi agar berjalan dengan baik.

Hal ini tergambar dalam pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik menggunakan media

⁶⁹ Onong Unchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Rosdakarya, 2003), hlm.18.

cetak dan media elektronik seperti *banner* atau poster, *whatsapp group*, dan SID (Sistem Informasi Desa). Dalam menjalankan media elektronik aparatur pemerintah desa memanfaatkan wifi atau layanan internet yang tersedia disana, guna memperlanjar komunikasi yang ada kantor desa Bunut Baik.

Gambar 3.6
Pemerintah Desa Bunut Baik Menyampaikan Informasi
Kepada Masyarakat Melalui Facebook



Sumber: <http://www.facebook.com/desabunutbaik>

Dalam penggunaan Media Sosial di Desa bunut Baik selain whatsapp *group* juga menggunakan *facebook* sebagai sarana penyampaian informasi ke masyarakat. Namun disayangkan, laman *facebook* Desa Bunut Baik sudah tidak aktif lagi. Hal ini dapat dilihat dari postingan terakhir yaitu pada tanggal 23 Januari 2021 tentang sosialisasi hukum oleh Kejaksaan Negeri Praya. Aparatur Pemerintah Desa Bunut Baik diharapkan dapat mengelola kembali laman *facebook* tersebut, karena informasi melalui *facebook* ini bisa diakses dari mana saja dan kapanpun. Tanpa masyarakat pergi ke kantor desa, tentunya hal tersebut sangat memudahkan masyarakat dalam menerima informasi dari laman *facebook* tersebut.

b. Waktu Pelayanan Kantor Desa Bunut Baik

Keberhasilan komunikasi yang telah disusun dengan baik juga bergantung pada waktu pelaksana rencana. Jika waktu yang digunakan untuk melaksanakan strategi komunikasi terlalu lama, maka sangat kecil kemungkinan untuk bisa dimengerti oleh komunikan. Melakukan komunikasi dengan waktu yang tidak terlalu panjang dan tidak pula terlalu pendek. Kenyamanan untuk melanjutkan komunikasi akan sangat bergantung pada waktu yang digunakan.

Pola komunikasi sosial pembangunan menyesuaikan waktu situasi dan kondisi dalam berkomunikasi sangat berpengaruh dalam keberlangsungan proses komunikasi. Aparatur Pemerintah Desa Bunut Baik memberikan waktu pelayanan sesuai waktu yang berlaku di Kabupaten Lombok Tengah. Hal ini dikarenakan komunikasi di kantor desa biasanya, hanya dilakukan selama masa jam kerja berlangsung.

Waktu pelayanan Lima hari kerja yaitu hari Senin sampai dengan Jumat dari jam 07.00 sampai 16.00 mengikuti waktu kerja yang berlaku di wilayah Kabupaten Lombok Tengah. Namun untuk masalah seperti kedaruratan seperti penyelesaian sengketa tanah, perselisihan antar warga, KDRT (Kekerasan Dalam Rumah Tangga), Perkawinan, yang memerlukan penyelesaian secepatnya biasanya Kepala Dusun

Bersama Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat yang bersangkutan akan segera menyelesaikan atau menanganinya dan apabila tidak dapat di selesaikan maka akan di bawa ke Kantor Desa menunggu hari kerja untuk diselesaikan bersama Kepala Desa, Babinsa (Bintara Pembina Desa atau tentara yang bertugas di desa), Bhabinkabtimas (Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat atau polisi yang bertugas di desa) dan Pol PP (Polisi Pamong Praja) .

c. Fasilitas Yang Kurang Mendukung

Dalam menjalankan komunikasi di Kantor Desa Bunut Baik fasilitas yang tersedia juga memberikan pengaruh pada kesuksesan rencana yang dijalankan. Memberikan fasilitas terbaik pada sasaran komunikasi saat melaksanakan rencana akan membuatnya lebih nyaman dan memudahkan tercapainya tujuan dari strategi komunikasi.

Hal ini tergambar ditempat penelitian yakni di Kantor Desa Bunut Baik memakai fasilitas pendukung seperti komputer, printer, *scanner* serta tersedianya wifi atau jaringan internet guna kelancaran komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik.

Namun tidak menutup kemungkinan untuk saat ini operasional di kantor desa, Aparatur Pemerintah Desa Bunut Baik dalam melaksanakan pelayanan dengan fasilitas yang dianggap kurang memadai karena mesin printer kurang, tidak sesuai dengan jumlah komputer yang ada dan *scanner* yang rusak. Ini membuat kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat desa.

Hal ini mengakibatkan pelayanan tidak berjalan dengan maksimal seperti masyarakat yang memerlukan surat keterangan dalam jumlah banyak harus mencetak atau menggandakan secara mandiri surat keterangan tersebut sebelum ditanda tangani oleh Kepala Desa.

2. Penghambat Komunikasi Sosial Dan Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Pemerintah Desa Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik

Dalam pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik dapat peneliti simpulkan sering terjadi hambatan-hambatan yang mengganggu jalannya proses komunikasi. Hambatan-hambatan dalam proses penyampaian pesan tentunya akan menyebabkan proses dalam komunikasi sosial pembangunan antara aparatur pemerintah Desa Bunut Baik dengan masyarakatnya tidak berjalan efektif.

a. Hambatan Fisik

Hambatan fisik dapat mengganggu komunikasi efektif. Misalnya, cuaca yang berujung pada gangguan alat komunikasi selain itu juga gangguan kesehatan fisik.⁷⁰ Bisa seperti sesuatu yang berhubungan dengan wujud dan tubuh manusia seperti hambatan fisik seseorang yang memiliki keterbatasan fisik.

Pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik memang terjadi hambatan fisik. Untuk mengatasi hambatan komunikasi seperti ini harus lebih fleksibel dengan kemungkinan yang ada.

Untuk mengatasi hal ini, dengan mengantarnya pergi ke kantor desa untuk mengurus kepengurusan administrasi didesa. Atau jika ada masyarakatnya yang tuna wicara dan tuna rungu. Biasanya hambatan ini dapat diatasi dengan mencari cara terbaik agar komunikasi tetap bisa berjalan dengan lancar. Contohnya untuk masyarakat yang tuna wicara, bisa diatasi dengan menjelaskan cara mengurus KK atau KTP dengan cara menuliskannya dikertas atau menggunakan gerakan tangan. Sedangkan, untuk masyarakat yang tuna rungu, pun bisa berkomunikasi dengan menggunakan bahasa

⁷⁰ Zainal Mukarom, “*Manajemen Public Relation Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*”, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hlm. 90.

isyarat. Hambatan hambatan ini dapat diatasi asalkan aparaturnya pemerintah desa dan masyarakat Desa Bunut Baik mau bekerjasama.

Seperti halnya yang dialami oleh Irul, salah seorang masyarakat Desa Bunut Baik difabel dan tidak dapat pergi sendiri ke kantor desa. Hal ini disebabkan kondisi yang membuatnya tidak memungkinkan untuk pergi ke kantor desa sendiri, jadi keluarga dari Irul yang difabel ini mengantarkannya untuk membuat KK dan KTP atau pengurusan administrasi di kantor Desa Bunut Baik.

b. Hambatan Semantik

Kata-kata yang digunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, kurang jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima.⁷¹ Pada hambatan semantik ini menyangkut bahasa yang digunakan antara aparaturnya pemerintah desa dan masyarakat. Hal ini sangat berpengaruh untuk kelancaran komunikasi.

Berdasarkan dari pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik mengalami hambatan semantik. Ini mengapa bahasa disini menjadi salah satu hambatan komunikasi karena kerap menjadi penghalang antara komunikator dan komunikan dalam berkomunikasi langsung. Biasanya aparaturnya pemerintah desa dan masyarakat mempunyai sumber pengetahuan yang berbeda, ini yang membuat arah komunikasi kurang jelas atau berbelit-belit. Yakni penggunaan bahasa yang ambigu, serta tindakan masyarakat yang sudah langsung membuat kesimpulan atas pesan yang disampaikan sebelum selesai berbicara. Seperti masyarakat yang tidak mempunyai pengalaman untuk mengurus suatu surat kemudian mempercayakan surat yang diinginkan cukup selesai di kantor Desa Bunut Baik. Hal tersebut dapat menimbulkan perbedaan atau kesalahpahaman

⁷¹ *Ibid*, hlm. 90.

makna antara aparatur pemerintah desa dengan masyarakatnya.

Seperti halnya yang dialami oleh ibu Suyatni salah satu masyarakat Desa Bunut Baik yang ingin dibuatkan KIP (Kartu Indonesia Pintar) didesa namun masyarakat bersikukuh ingin dibuatkan surat KIP di Kantor Desa Bunut Baik. Sedangkan pihak desa disini hanya dapat memberikan SKTM (Surat Keterangan tidak mampu) Sekolah, kemudian surat tersebut diteruskan ke Camat Dinas Sosial agar bisa mendapatkan KIP. Sama halnya dengan BPJS Kesehatan gratis untuk masyarakat miskin. Masyarakat yang sakit tapi tidak mempunyai BPJS Kesehatan mereka datang ke desa minta dibuatkan kartu BPJS Kesehatan dan meminta harus jadi kartunya, padahal Pemerintah Desa tidak dapat menerbitkan kartu BPJS Kesehatan tapi membuat Ssurat keterangan Tidak Mampu Kesehatan untuk dibawa ke Kantor camat, dan diverifikasi lagi ke Dinas Sosial, Dinas Kesehatan setelah lolos verifikasi kemudian Kantor BPJS Kesehatan yang bisa mencetak Kartu.

Untuk mengatasi hal ini aparatur pemerintah desa bisa menggunakan bahasa yang simpel dan relevan kepada masyarakat agar bisa lebih memahami informasi yang disampaikan secara mudah. Ini akan membuat komunikasi berjalan aktif dan dinamis antara masyarakat dengan aparatur pemerintah desa.

Perpustakaan UIN Mataram

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

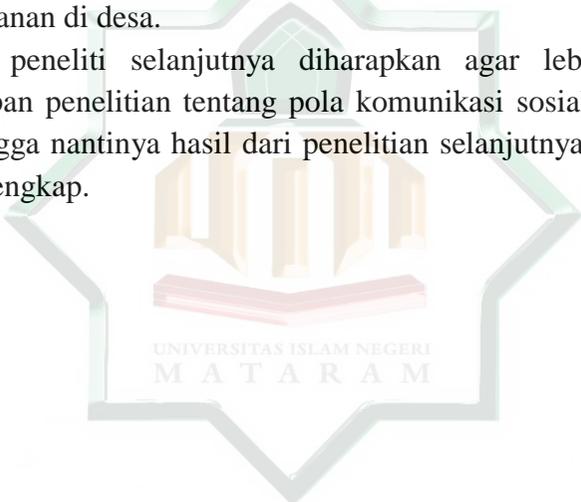
Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan terkait pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik (studi di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah). Bahwa peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pola komunikasi sosial pembangunan dalam proses pelayanan desa terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik. Dalam proses pelayanan administratif, adanya kegiatan interaksi antara aparatur pemerintah desa dan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pola komunikasi sosial pembangunan yang muncul seperti pola komunikasi sekunder, pola komunikasi linear, pola komunikasi sirkular sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi.
2. Faktor pendukung dan penghambat pola komunikasi sosial pembangunan dalam proses pelayanan desa terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik
 - a. Faktor pendukung yang ada di Desa Bunut Baik seperti pemilihan media komunikasi tepat agar dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi sehingga dapat menunjang kelancaran komunikasi itu sendiri seperti pemasangan spanduk, *banner*, poster, *whatsapp group* forum perangkat desa dan *facebook*. Waktu pelayanan serta fasilitas terbaik, guna menunjang kelancaran pola komunikasi sosial pembangunan.
 - b. Hambatan-hambatan dalam proses penyampaian pesan, tentunya akan menyebabkan proses dalam komunikasi sosial pembangunan antara aparatur pemerintah Desa Bunut Baik dengan masyarakatnya tidak berjalan efektif. Faktor hambatan yang muncul disini seperti hambatan fisik (disabilitas) dan hambatan semantik (kesalahpahaman) yang terjadi dalam proses pelayanan di Desa Bunut Baik.

B. Saran

Peneliti memberikan masukan atau saran diakhir penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah Desa Bunut Baik diharapkan kedepannya dapat memperbaiki sarana dan prasarana yang lebih memadai untuk pelayanan kepada masyarakat.
2. Bagi masyarakat Desa Bunut Baik agar lebih banyak mencari tahu atau mengakses informasi tentang pelayanan yang ada di desa, baik itu datang secara langsung atau melalui media sosial untuk mempermudah masyarakat dalam mempersiapkan syarat administrasi yang akan dilengkapi jika masyarakat membutuhkan pelayanan di desa.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar lebih memperluas cakupan penelitian tentang pola komunikasi sosial pembangunan, sehingga nantinya hasil dari penelitian selanjutnya bisa lebih baik dan lengkap.



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR PUSTAKA

- Angga Adha Wiranata dkk, “Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin”. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, Vol. 4, No. 3, Tahun 2019.
- Ahmad Rijali, “Analisis dan Kualitatif”. *Jurnal Ahadharah*, Vol. 17, No. 33, Tahun 2018.
- Arnild Augina Mekarisce, “Teknik Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat”. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol. 12, Edisi 3, Tahun 2020.
- Andi Kardian Riva’I, *Komunikasi Sosial Dan Pembangunan: Tinjauan Teori Komunikasi Dalam Pembangunan Sosial*. Pekanbaru: Hawa dan Ahwa, 2016.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015.
- Elfie Mingkid dan Stefi H. Harilama, “Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Masyarakat Di Desa Pinapalangkow Kecamatan Sulun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan”. *Jurnal LPPM Bidang Ekososbudkum*, Vol. 4, No. 1, Tahun 2018.
- Indri Yana, “Arus Komunikasi Kepala Desa Dalam Pelayanan Masyarakat Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar”. *Jurnal JOM FISIP*, Vol. 3, No. 2, Tahun 2016.
- Indardi, *Komunikasi Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung: UNPAD PRESS, 2016.
- Joni Suwarno, “Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa (Studi Pelayanna KTP dan KK Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu)”. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Local*, Vol. 1, Edisi 2, Tahun 2012.

- Kristin Tri Lestari, “Pengaruh Komunikasi Pembangunan Terhadap Pelaksanaan Pembangunan Didesa Randu Alas Kecamatan Kare Kabupaten Madiun”. *Jurnal Sosial*, Vol. 15, No. 2, Tahun 2014.
- Kementerian Agama RI, Qs. Ar-Rahman [55]: 1-4. Komunikasi Dan Informasi, (Jakarta: Penerbit Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur’an, 2011).
- Michellia Agustin, “Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”. *Jurnal Jom FISIP*, Vol. 2, No. 1, Tahun 2015.
- Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jogjkarta: AR-RUZZ MEDIA, 2012.
- Onong Unchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya, 2003.
- Riyandari Astuti, “Strategi Komunikasi Pembangunan Dalam Mempertahankan Pasar Tradisional Sentral Benteng Di Kabupaten Kepulauan Selayar” (*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi UIN Alauddin Makasar 2017)
- Rabia Gani dkk, “Peranan Pemerintahan Desa Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembanguann Di Desa Dulomayo Utara Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo”. *Jurnal Administrasi*, Vol. 5, No. 1, Tahun 2016.
- Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019.
- Sugiman, “Pemerintahan Desa”. *Jurnal Binamulia Hukum*, Vol. 7, No. 1, Tahun 2018.
- Sri Agustina, “Program Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Eknomi Masyarakat (Studi Kasus Desa Tanak Awu, Kec Pujut, Lombok Tengah)” (*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam UIN Mataram 2017).

- Sri Wulanderi Sane, "Pola Komunikasi Wanita Karier Dalam Mempertahankan Keharmonisan Keluarga Di Kelurahan Bahu". *Journal Acta Diurnal*, Vol. 11, No. 2, Tahun 2013.
- Subandi, "Deskripsi Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Media Pertunjukan". *Jurnal HARMONIA*, Vol. 11, No. 2, Tahun 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sylvia Saraswati Saraswati, *Cara Mudah Menyusun Proposal, Skripsi, Tesis, Disertasi*. Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2014.
- Teguh Budi Raharjo dan Tina Kartika, *Komunikasi Sosial Dan Pembangunan*. Bandarlampung: Pusaka Media, 2019.
- Widya Kurniati Mohi dan Irmanovika Mahmud, "Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potangga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo". *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 6, No. 2, Tahun 2018.
- Zairi Imron, "Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat (Studi Desa Pulau Melako Kec. Bathin Vii Kab.Sarolangun)" (*Skripsi*, Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam UIN STS Jambi 2018)
- Zainal Mukarom, *Manajemen Public Relation Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.

BAB I PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Desa merupakan Pemerintahan dibawah yang langsung menyentuh kepada masyarakat. Ujung tombak berhasil tidaknya pembangunan suatu Negara bisa dilihat dari pemerintahan terkecilnya yaitu desa. Semakin maju, teratur dan sejahtera desa, maka bisa dipastikan Negara itu telah berhasil membangun masyarakatnya dan untuk mencapai tujuan pembangunan di desa diperlukan kerjasama yang baik antara pemerintah desa dengan masyarakat.

Desa yang memiliki hak asal usul dan hak tradisional dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 perlu dilindungi dan diberdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri, dan demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kokoh dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.⁷²

Pembangunan desa mempunyai arti dan peranan yang strategis dalam konteks pembangunan nasional karena desa beserta masyarakatnya merupakan basis atau tumpuan dari kekuatan ekonomi, politik, sosial dan budaya. Pembangunan desa dapat diartikan sebagai titik sentral pembangunan nasional, karena pembangunan desa dengan berbagai permasalahannya merupakan pembangunan yang mempunyai hubungan langsung dengan sebagian besar masyarakat yang berada dipedesaan. Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan masyarakat pedesaan, diperlukan adanya keterlibatan seluruh masyarakat. Oleh karena itu, komunikasi pembangunan memegang peranan yang sangat penting dalam rangka menggerakkan partisipasi masyarakat untuk ikut serta bertanggung jawab atas pelaksanaan pembangunan di

⁷² Sugiman, "Pemerintahan Desa", *Jurnal Binamulia Hukum*, Vol. 7, No. 1 Tahun 2018, hlm. 83.

desanya.⁷³ Tujuan pemerintah dalam melaksanakan komunikasi untuk pembangunan tidak dapat dipisahkan dari strategi komunikasi untuk pembangunan, dimana metode yang dipilih adalah mengubah perilaku manusia dengan memberikan inovasi-inovasi terpilih untuk meningkatkan kualitas hidupnya sendiri dan masyarakatnya.

Aparatur Pemerintah Desa sebagai figur utama dalam penyelenggaraan pemerintah desa harus memiliki kredibilitas, dan akuntabilitas kinerja aparatur sebagai pemerintah desa. Untuk memperlancar proses penyampaian informasi dan tercapainya tujuan organisasi, antara kepala desa, pegawai desa dan juga masyarakat sekitar desa harus saling berkoordinasi dan bertukar informasi tentang masalah yang terjadi di desa, hal ini agar pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dapat segera dilakukan.⁷⁴

Aparatur Desa disebut juga Perangkat Desa yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Urusan, Kepala Seksi dan Kepala Dusun. Dalam melaksanakan pelayanan mereka sudah seharusnya bekerja sesuai dengan Undang-undang, Peraturan Menteri Dalam Negeri, Peraturan Gubernur maupun Peraturan Bupati tentang Desa serta mengedepankan keramah tamahan dalam pelayanan terhadap masyarakatnya. Jika mereka bekerja mengacu pada itu maka dipastikan pelayanan sebuah desa akan optimal, masyarakatnya puas dan sejahtera. Untuk itu diperlukan komunikasi. Dalam komunikasi, perangkat desa berperan sebagai komunikator. Komunikator merupakan salah satu faktor yang menentukan efektifitas komunikasi.

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengandung makna bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep-konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, menghindari tekanan dan ketegangan, antara lain melalui komunikasi yang menghibur, dan memupuk

⁷³ Kristin Tri Lestari, "Pengaruh Komunikasi Pembangunan Terhadap Pelaksanaan Pembangunan Didesa Randu Alas Kecamatan Kare Kabupaten Madiun", *Jurnal sosial*, Vol. 15, No. 2, Tahun 2014, hlm. 63-64.

⁷⁴ Indri Yana, "Arus Komunikasi Kepala Desa Dalam Pelayanan Masyarakat Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar", *Jurnal JOM FISIP*, Vol. 3, No. 2, Tahun 2016, hlm. 2.

hubungan dengan orang lain.⁷⁵ Komunikasi menjadi sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat, karena manusia diciptakan sebagai makhluk sosial, yaitu sebagai makhluk hidup yang tidak dapat hidup tanpa orang lain. Melalui komunikasi kita dapat bekerja sama dengan anggota masyarakat (keluarga, perguruan tinggi, kelompok belajar, desa, RT, RW, dan lain sebagainya) untuk mencapai tujuan bersama. Melalui komunikasi, manusia merasakan kebersamaan sebagai anggota masyarakat. Sebagai makhluk sosial, kita tidak dapat menghindari tindakan berkomunikasi untuk mengirim dan menerima pesan dari dan ke orang lain.

Selain pembangunan, pelayanan publik menjadi ukuran kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah dari kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan oleh semua lapisan masyarakat, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.⁷⁶

Mengingat fungsi utama pemerintah desa adalah melayani masyarakatnya, maka dari itu pemerintah desa harus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan desa. Karena pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakatnya.

Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun era kekinian pelayanan prima yang mengutamakan kualitas yang diperlukan untuk memberikan hasil yang lebih baik.⁷⁷ Pelayanan prima yang dimaksud apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, lancar. Dalam hal ini pemerintah desa melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakatnya, sehingga

⁷⁵Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), hlm. 6.

⁷⁶ Angga Adha Wiranata dkk, "Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin", *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, Vol. 4, No. 3, Tahun 2019, hlm. 113.

⁷⁷ Ibid, hlm. 104.

masyarakat itu sendiri mendapat kepuasan dalam menerima pelayanan publik.

Namun permasalahan yang sering terjadi adalah dalam komunikasi yang terjalin antara pemerintah desa dengan masyarakatnya kurang optimal, keramahan tamahan yang kurang masih didapati petugas dengan raut muka masam di pelayanan yang ada. Pelayanan publik oleh pemerintah desa atau aparatur desa ini masih banyak dijumpai kelemahan kurang mengakomodir kepentingan masyarakat sehingga belum dapat memenuhi kualitas masyarakat, hal ini karena adanya keluhan dari masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap pemerintah desa.

Proses pelayanan Adminduk (Administrasi Kependudukan) seperti kepengurusan KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Kependudukan), Akta Kelahiran dan Akta Kematian dalam melaksanakan pelayanannya kurang maksimal, hal ini juga terjadi di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah kelemahannya adalah karena terbatasnya jadwal yang diberikan Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) untuk percetakan maka mengakibatkan berkas Adminduk menumpuk di kantor Desa Bunut Baik. Karena biasanya desa hanya memberikan pengantar saja untuk selanjutnya masyarakat pergi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil untuk dicetak, akan tetapi saat ini masyarakat bisa langsung menerima pencetakan Adminduk di desa. Karena pandemi covid 19, hal ini membuat hanya petugas registrasi desa yang berhak mencetak Adminduk dengan pelayanan terjadwal dari Disdukcapil.

Permasalahan mengenai pelayanan administratif tidak hanya terjadi dalam pelayanan adminduk. Namun permasalahan terjadi juga, dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha dan Surat Keterangan Perdamaian. Permasalahan dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha karena banyaknya masyarakat yang tidak memiliki usaha namun mereka tetap membuat Surat Keterangan Usaha agar dapat meminjam uang dari Bank. Kemudian permasalahan dalam membuat Surat Keterangan Perdamaian karena banyak masalah KDRT yang diselesaikan melalui desa, jika tidak ada kesepakatan bersama dari pihak yang bersangkutan maka penyelesaian berlanjut ke kepolisian.

Dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui tentang pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat (studi di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah).

J. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah tersebut di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian antara lain:

3. Bagaimana pola komunikasi sosial pembangunan dalam proses pelayanan pemerintah desa terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik?
4. Apa saja faktor yang pendukung dan penghambat pola komunikasi sosial pembangunan dalam proses pelayanan terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik?

K. Tujuan dan Manfaat

3. Tujuan Dari Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini atas dasar permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka dapat ditetapkan bahwa tujuan penelitian ini antara lain:

- c. Untuk mengetahui pola komunikasi sosial pembangunan dalam proses pelayanan pemerintah desa terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik
- d. Untuk mengetahui faktor yang pendukung dan penghambat pola komunikasi sosial pembangunan dalam proses pelayanan pemerintah desa terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik

4. Manfaat Penelitian

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

- c. Secara teoritis, hasil penelitian ini kiranya dapat memberi kontribusi bagi pengembangan bidang studi administrasi publik, dan lebih khusus bagi studi yang berhubungan dengan komunikasi sosial pembangunan dalam upaya pelayanan publik.
- d. Secara praktis, hasil penelitian ini kiranya dapat menjadi bahan informasi atau masukan kepada pemerintah daerah secara umum dan pemerintah desa dan kecamatan secara khusus

dalam upaya menjadikan komunikasi sosial pembangunan sebagai media dalam pelayanan kepada masyarakat.

L. Ruang Lingkup dan *Setting* Penelitian

3. Ruang Lingkup Penelitian

Suatu penelitian agar tidak salah artikan sehingga harus difokuskan pada apa yang harus diteliti, maka peneliti membatasi cakupan penelitian, tidak membahas tentang secara keseluruhan tetapi hanya fokus dengan pelayanan administratif terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik pada penelitian mengenai pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik.

4. *Setting* Penelitian

Setting penelitian ini berlokasi di Desa Bunut Baik, Kecamatan Praya, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat. Desa Bunut Baik terletak dibagian Timur Tengah wilayah Kecamatan Praya. Pemilihan lokasi peneltian didasarkan pada fokus peneliti tentang pelayanan admistratif terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik, penelitian mengenai pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik.

M. Telaah Pustaka

Untuk mendukung penelitian ini maka dilakukan telaah pustaka pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik pembahasan yang akan diteliti, yaitu:

No	Nama/ Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Fokus Penelitian
1.	Sri Agustina mengangkat judul tentang “Program Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Ekonomi Masyarakat (studi kasus desa Tanak Awu, Kec Pujut, Lombok Tengah) Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam Universitas Islam Negeri Mataram 2017.” ⁷⁸	Persamaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif.	Penelitian yang dilakukan berbeda dengan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.	Peneliti fokus pada bagaimana program pemerintah desa dalam pembangunan ekonomi masyarakat di Desa Tanak Awu dan apa hambatan pemerintah desa dalam pembangunan ekonomi masyarakat di Desa Tanak Awu. Sedangkan, penelitian ini fokus pada pelayanan administratif terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik.
2.	Riyandari Astuti mengangkat judul tentang “Strategi Komunikasi Pembangunan dalam mempertahankan pasar tradisional sentral benteng di Kabupaten Kepulauan Selayar”. Jurusan Ilmu Komunikasi	Persamaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya sama-sama meneliti tentang pelayanan masyarakat.	Perbedaannya adalah peneliti sebelumnya fokus pada strategi komunikasi pembangunan Unit Pelaksana Teknis (UPT) pasar sentral benteng	Peneliti fokus pada strategi komunikasi pembangunan Unit Pelaksana Teknis (UPT) pasar sentral benteng Kabupaten Kepulauan Selayar dalam mempertahankan eksistensi pasar tradisional. Sedangkan,

⁷⁸Sri Agustina, “Program Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Ekonomi Masyarakat (Studi Kasus Desa Tanak Awu, Kec Pujut, Lombok Tengah)”, (*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam UIN Mataram 2017)

	Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar 2017. ⁷⁹		Kabupaten Kepulauan Selayar dalam mempertahankan eksistensi pasar tradisonal.	penelitian ini fokus pada pelayanan administratif terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik.
3.	Zairi Imron mengangkat judul tentang “peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat (studi desa pulau Melako Kec. Bathin Vii Kab.Sarolangun) Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2018. ⁸⁰	Persamaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya sama-sama meneliti tentang pelayanan masyarakat.	Perbedaannya adalah peneliti sebelumnya fokus mengenai peran pemerintah dalam meningkatkan pelayanan masyarakat didesa pulau Melako Kec. Bathin Vii Kab. Sarolangun	Peneliti fokus mengenai peran pemerintah dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di desa pulau melako kec. Bathin Vii Kab. Sarolangun yaitu terhadap pelayanan sosialisasi terhadap pembangunan desa dan administrasi desa. Sedangkan, penelitian ini fokus pada pelayanan administratif terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik.

Perpustakaan UIN Mataram

⁷⁹ Riyandari Astuti, “Strategi Komunikasi Pembangunan Dalam Mempertahankan Pasar Tradisional Sentral Benteng Di Kabupaten Kepulauan Selayar”, (*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi UIN Alauddin Makasar 2017)

⁸⁰Zairi Imron, “Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat (Studi Desa Pulau Melako Kec. Bathin Vii Kab.Sarolangun)”, (*Skripsi*, Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam UIN STS Jambi 2018).

N. Kerangka Teori

7. Komunikasi Sosial Pembangunan

Komunikasi merupakan gejala yang sudah ada sejak manusia saling berinteraksi satu sama lain dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup dan mengembangkannya, diwarnai dengan berbagai hubungan kekuasaan. Perkembangan fenomena komunikasi dengan demikian tergantung sejauh mana perkembangan sumber komunikasi, yaitu pesan dan informasi (pengetahuan yang ada pada masyarakat), hingga media (teknologi komunikasi) yang ada. Mulai dari penggunaan daun lontar, menggunakan jasa kurir, burung merpati untuk berkirin surat, sehingga penggunaan teknologi yang sudah terbuat dari mesin elektronik dan seluler seperti saat ini, gejala komunikasi berkembang seiring dengan kemajuan pada ranah teknologi.⁸¹

Sinyaleman Al-Qur'an yang berkaitan dengan komunikasi sebagai fitrah manusia juga dapat ditangkap dari isyarat Al-Qur'an dalam Surah ar-Rahman/55:1-4:

الرَّحْمَنُ ۝ عَلَّمَ الْقُرْآنَ ۝ خَلَقَ الْإِنْسَانَ ۝ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ ۝

Artinya : Allah yang maha pengasih, yang telah mengajarkan Al Qur'an. Dia menciptakan manusia, mengajarkan manusia, mengajarkan pandai berbicara. (Ar-Rahman/55:1-4)

Kata *al-bayan* pada ayat ini pada mulanya berarti jelas. Kata tersebut disini dipahami dalam arti “potensi berbicara” yang dengannya dapat terungkap apa yang terdapat didalam benak.

Namun penting untuk dicatat, menurut M. Quraish Shihab, kata *al-bayan* dalam ayat ini tidak terbatas pada kemampuan berbicara/berucap (kalam) baik oral maupun tulisan saja, tetapi mencakup segala bentuk ekspresi/komunikasi non-verbal lainnya. Dengan potensi *al-bayan* ini

⁸¹ Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2012), hlm. 12.

manusia kemudian dapat berkomunikasi dan berinteraksi dengan lainnya sebagai makhluk sosial.⁸²

Komunikasi sosial pembangunan sebenarnya merupakan gabungan dari dua istilah, yaitu komunikasi sosial dan komunikasi pembangunan. secara substantial, keduanya tidak mengandung perbedaan. Materi pembahasan yang terkandung didalamnya sama-sama berbicara tentang komunikasi itu dilakukan, sehingga berperan sebagai penunjang pelaksanaan program-program pembangunan dalam rangka menciptakan perubahan yang lebih baik dalam suatu sistem sosial. Komunikasi sosial pembangunan dalam perspektif ilmu komunikasi berguna sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat tentang pembangunan, memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengambil bagian secara aktif dalam proses pembuatan keputusan melalui dialog, serta secara aplikatif mendidik tenaga kerja yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang komunikasi sebagai bentuk pengembangan wawasan berfikir dan pemberdayaan masyarakat.⁸³

Unsur komunikasi pada komunikasi secara umum juga berlaku bagi komunikasi sosial pembangunan. Secara ringkas proses sederhana komunikasi meliputi komunikator sebagai sumber yang mengirimkan pesan melalui saluran kepada komunikan sebagai penerima. Pesan-pesan dalam komunikasi sosial pembangunan lebih bersifat universal, tidak ditujukan kepada satu orang atau suatu kelompok tertentu, dengan kata lain pesan yang ditujukan kepada masyarakat luas melalui berbagai cara-cara penyampaian pesan mulai dari komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok, hingga komunikasi massa untuk mengisi pembangunan. Analisis terhadap unsur-unsur komunikasi tentu menjadi dasar yang kuat untuk memadukan antara komunikasi dengan perubahan sosial sebagai gejala awal

⁸² Qs. Ar-Rahman [55]: 1-4. Kementerian Agama RI, *Komunikasi dan Informasi*, (Jakarta: Penerbit Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2011), hlm. 4.

⁸³ Andi Kardian Riva'I, *Komunikasi Sosial dan Pembangunan: Tinjauan Teori Komunikasi Dalam Pembangunan Sosial*, (Pekanbaru: Hawa dan Ahwa, 2016), hlm. 1.

pembangunan. Perubahan sosial terjadi sebagai akibat dari berubahnya cara-cara berhubungan (interaksi sosial) dan aktivitas-aktivitas dalam sistem sosial.⁸⁴

Pandangan ilmu komunikasi Schramm (1964) dalam Raharjo dan Kartika (2019) merumuskan tugas pokok komunikasi dalam suatu perubahan sosial dalam rangka pembangunan nasional, yaitu:⁸⁵

- d. Memberikan informasi kepada masyarakat, tentang pembangunan nasional sehingga mereka dapat memusatkan perhatian pada kebutuhan akan perubahan, kesempatan dan sarana untuk melakukan perubahan, dan membangkitkan aspirasi nasional.
- e. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan, memperluas dialog dengan melibatkan semua pihak yang membuat keputusan tentang perubahan, memberikan kesempatan kepada para pemimpin masyarakat untuk memimpin dan mendengarkan pendapat rakyat kecil, dan menciptakan arus informasi yang berjalan lancar dari bawah ke atas.
- f. Melatih tenaga kerja yang dibutuhkan untuk pembangunan, dari orang dewasa, hingga anak-anak, sejak pelajaran baca tulis, hingga keterampilan teknis yang mengubah hidup masyarakat.

Pembangunan adalah usaha yang dilakukan oleh suatu masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup mereka. Komunikasi sebagai proses sosial dalam hubungannya dengan proses sosial, komunikasi menjadi sebuah cara dalam melakukan perubahan sosial. Komunikasi berperan menjembatani perbedaan dalam masyarakat karena mampu merekatkan kembali sistem sosial masyarakat dalam usahanya melakukan perubahan.⁸⁶

⁸⁴ Ibid, hlm. 10-11.

⁸⁵ Teguh Budi Raharjo dan Tina Kartika, *Komunikasi Sosial dan Pembangunan* (Bandarlampung: Pusaka Media, 2019), hlm. 7.

⁸⁶ Ibid, hlm. 15.

8. Pola Komunikasi

Pola komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautan unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungan, guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis. Pola komunikasi terdiri atas beberapa macam yaitu:⁸⁷

e. Pola komunikasi primer

Pola komunikasi primer merupakan sesuatu proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol sebagai media atau saluran. Dalam pola ini terbagi menjadi dua lambang, yaitu lambang verbal dan nonverbal. Lambang verbal yaitu bahasa, yang paling sering digunakan, karena bahasa mampu mengungkapkan pikiran atau bahasa komunikator. Sedangkan lambang nonverbal yaitu lambang yang digunakan dalam berkomunikasi yang bukan bahasa, namun merupakan isyarat dengan menggunakan anggota tubuh seperti mata, bibir, tangan, dan lain sebagainya.

f. Pola komunikasi sekunder

Pola komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Komunikator yang menggunakan media kedua ini karena yang menjadi sasaran komunikasi yang jauh tempatnya, atau banyak jumlahnya. Dalam proses komunikasi secara sekunder ini semakin lama akan semakin efektif dan efisien, karena didukung oleh teknologi informasi yang semakin canggih.

g. Pola komunikasi linear

Linear disini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik yang lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi, dalam proses

⁸⁷Sri Wulanderi Sane, "Pola Komunikasi Wanita Karier Dalam Mempertahankan Keharmonisan Keluarga Di Kelurahan Bahu", *Journal Acta Diurnal*, Vol. 11, No. 2, Tahun 2013, hlm. 4.

komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (*face to face*), tetapi juga adakalanya komunikasi bermedia. Dalam proses komunikasi ini, pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi.

h. Pola komunikasi sirkular

Sirkular secara harfiah berarti bulat, bundar, atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadi *feedback* atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi seperti ini, proses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan.

Berdasarkan arah pesannya komunikasi dapat dibedakan menjadi tiga yakni:⁸⁸

- 4) komunikasi searah atau satu arah adalah bentuk komunikasi dimana pesan hanya berjalan dari sumber kepada penerima pesan.
- 5) komunikasi dua arah adalah suatu bentuk komunikasi dimana suatu pesan bisa mengalir dari komunikator kepada komunikan, maupun sebaliknya dari komunikan kepada komunikator karena adanya *feedback*.
- 6) komunikasi banyak arah atau multi arah adalah suatu bentuk komunikasi, dimana pesan mengalir dari komunikator kepada komunikan dan sebaliknya, juga secara timbal balik diantara peserta komunikasi itu sendiri.

9. Faktor Pendukung Dan Penghambat Komunikasi Sosial Pembangunan

Komunikasi merupakan proses yang rumit. Strategi komunikasi sangat diperlukan dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam rangka menyusun strategi komunikasi diperlukan suatu pemikiran dengan memperhitungkan faktor-faktor pendukung

⁸⁸ Indardi, *Komunikasi Pemberdayaan Masyarakat*, (Bandung: UNPAD PRESS, 2016), hlm. 7.

dan faktor-faktor penghambat. Kita mulai secara berturut-turut dari komunikasi sebagai sasaran komunikasi, media, pesan, dan komunikator.

g. Mengenali sasaran komunikasi

Sebelum kita melancarkan komunikasi, kita perlu mempelajari siapa-siapa yang akan menjadi sasaran komunikasi kita itu. Sudah tentu ini bergantung pada tujuan komunikasi, apakah agar komunikasi hanya sekedar mengetahui (dengan metode informatif) atau agar komunikasi melakukan tindakan tertentu (metode persuasif atau instruktif). Apa pun tujuannya, metodenya, banyaknya sasaran pada diri komunikasi perlu diperhatikan.

h. Pemilihan media komunikasi

Seperti telah disinggung dimuka, media komunikasi banyak jumlahnya, mulai dari yang tradisional sampai yang modern yang dewasa ini banyak dipergunakan. Kita bisa menyebut umpamanya kentongan, bedug, pagelaran kesenian, surat, papan pengumuman, telepon, telegram, pamflet, poster, spanduk, surat kabar, majalah, film, radio, dan televisi yang umumnya diklasifikasikan sebagai media tulisan atau cetakan, *visual*, *audio*, dan *audio visual*.

i. Pengkajian tujuan pesan komunikasi

Pesan komunikasi atau *message* mempunyai tujuan tertentu. Ini menentukan teknik yang harus diambil, apakah ini teknik informasi, teknik persuasi, atau teknik instruksi. Seperti telah disinggung dimuka, apapun tekniknya pertama-tama komunikasi harus mengerti pesan komunikasi itu. Pesan komunikasi terdiri atas isi pesan (*the content of the message*) dan lambang (*symbol*).

j. Peranan komunikator dalam komunikasi

Ada faktor yang penting pada diri komunikator bila ia melancarkan komunikasi, yaitu daya tarik sumber (*source attractiveness*) dan kredibilitas sumber (*source credibility*). Kedua faktor tersebut, seorang komunikator dalam menghadapi komunikasi harus bersikap empatik (*empathy*), yaitu kemampuan seseorang untuk

memproyeksikan dirinya kepada peranan orang lain. Dengan kata lain perkataan, dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain.

k. Waktu

Keberhasilan strategi komunikasi yang telah disusun dengan baik juga bergantung pada waktu pelaksana rencana. Jika waktu yang digunakan untuk melaksanakan strategi komunikasi terlalu lama, maka kecil kemungkinan untuk bisa dimengerti oleh sasaran komunikasi. Lakukan komunikasi dengan waktu yang tidak terlalu Panjang dan tidak pula terlalu pendek. Kenyamanan untuk melanjutkan komunikasi sangat bergantung pada waktu yang digunakan.

l. Fasilitas

Dalam menjalankan strategi komunikasi, fasilitas yang tersedia juga memberikan pengaruh pada kesuksesan rencana yang dijalankan. Memberikan fasilitas terbaik pada sasaran komunikasi saat melaksanakan rencana akan membuatnya lebih nyaman dan memudahkan tercapainya tujuan dari strategi komunikasi.

Didalam komunikasi sosial pembangunan, terdapat faktor pendukung diantaranya:⁸⁹

- 5) Kesesuaian pesan yang disampaikan sehingga minim terjadinya distorsi, yaitu pengalihan makna pesan yang pertama ke penerima pesan selanjutnya.
- 6) Adanya *feedback* langsung. Hal ini akan dapat mempermudah proses komunikasi yang berlangsung karena mendapatkan respon yang cepat sehingga terjadi dialog yang matang.
- 7) Evaluasi pesan. Pada tahap ini seorang penerima dan pengirim pesan akan bersama-sama mengevaluasi dari hasil percakapan yang dilangsungkan. Oleh karena itu, jika evaluasi ini terjalin dengan sinkron maka akan

⁸⁹ Onong Unchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*, (Bandung: Rosdakarya, 2003), hlm.18.

menimbulkan kesamaan pemahaman dalam mengartikan pesan.

- 8) Media pengantar, yaitu sebagai bagian dari proses komunikasi yang sedang berlangsung. Dengan media komunikasi akan dapat efektif jika terdapat media pengantar seperti surat kabar, televisi, telepon dan lain-lain.

Penghambat atau hambatan mengandung arti halangan atau rintangan, begitu juga dengan gangguan. Gangguan memiliki arti yang sama dengan hambatan. Dalam konteks komunikasi, hambatan adalah segala sesuatu yang menghalangi kelancaran komunikasi. Hambatan yang sangat kecil mungkin dapat diabaikan, tetapi terlalu banyak hambatan dapat mengganggu atau mengacaukan pesan untuk mencapai tujuannya. Berikut terdapat hambatan yang dapat mengganggu kelancaran komunikasi:⁹⁰

- 4) Hambatan dari proses komunikasi
 - e) Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang disampaikan belum terlalu jelas bagi dirinya atau penerima pesan. Hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional.
 - f) Hambatan dalam penyajian/symbol, hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, symbol yang dipergunakan antara pengirim dan penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.
 - g) Hambatan media, yaitu hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio dan aliran listrik sehingga tidak dapat mendengarkan pesan dengan jelas.

⁹⁰ Zainal Mukarom, “*Manajemen Public Relation Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*”, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hlm. 90.

h) Hambatan dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima atau mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.

5) Hambatan fisik

Hambatan fisik dapat mengganggu komunikasi efektif. Misalnya, cuaca yang berujung pada gangguan alat komunikasi selain itu juga gangguan kesehatan fisik, dan lain sebagainya.

6) Hambatan semantik

Kata-kata yang digunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima.

Dalam melaksanakan kegiatan apapun khususnya dalam hal berkomunikasi pastinya terdapat hambatan, maka dari itu peneliti menyarankan bahwa sebelum akan melakukan suatu kegiatan komunikasi, seorang komunikator harus cermat membaca kondisi dan menanggulangi gangguan yang mungkin terjadi. Demi tercapainya kelancaran kegiatan komunikasi dan tujuan yang diharapkan.

10. Pemerintah Desa

Pemerintah Desa berdasarkan amanat Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dimana sebagai perpanjangan Pemerintah Kabupaten dalam menjalankan tugas Pemerintahan, pembangunan, pelayanan, pemberdayaan kepada masyarakat desa memegang peranan yang sangat penting dalam sistem pemerintahan yang ada. Keberhasilan Pemerintah Desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya akan sangat mempengaruhi tingkat pemerintahan di atasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁹¹

⁹¹ Elfie Mingkid dan Stefi H. Harilama, "Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Masyarakat Di Desa Pinapalangkow Kecamatan Sulun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan", *Jurnal LPPM Bidang Ekosobudkum*, Vol. 4, No. 1, Tahun 2018, hlm. 70.

Keberhasilan dari pemerintahan terletak pada pemerintahannya sendiri. Dengan disahkannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, maka memberikan suatu pengakuan atas otonomi asli yang ada pada desa. Dalam hal ini juga pemerintah telah menetapkan Undang-undang mengenai pemerintah desa, salah satunya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, yang menyatakan bahwa pemerintah desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia.⁹²

11. Pelayanan

Pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang berarti membantu (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang, sedangkan kata pelayanan mempunyai arti perihal atau melayani. Jadi pelayanan disini merupakan rangkaian organisasi yang bersifat struktur. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hal yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum.⁹³

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik atau lembaga dan pegawai pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah

⁹² Joni Suwarno, "Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa (Studi Pelayanna KTP Dan KK Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu)", *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Local*, Vol. 1, Edisi.2, Tahun 2012, hlm. 184.

⁹³ Michellia Agustin, "Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis" *Jurnal Jom FISIP*, Vol. 2, No. 1, Tahun 2015, hlm. 3.

yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima layanan publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.⁹⁴

Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun era kekinian pelayanan prima yang mengedepankan kualitas yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik. Untuk menghasilkan pelayanan yang baik instansi terkait harus mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada pegawainya baik itu dengan memberikan arahan, mengharuskan membaca pedoman dan memberikan pelatihan-pelatihan dalam upaya peningkatan kualitas pegawai itu sendiri.⁹⁵

12. Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam pembangunan harus ditingkatkan lagi agar masyarakat akan merasa diberi peluang atau kesempatan untuk berpartisipasi dalam pembangunan. Karena pada dasarnya menggerakkan partisipasi masyarakat desa merupakan salah satu sasaran pembangunan sendiri. Masyarakat sebagai objek pembangunan desa itu sendiri. Masyarakat sebagai objek pembangunan berarti masyarakat terkena langsung atas kebijakan dan kegiatan pembangunan. Dalam hal ini, masyarakat perlu ikut dilibatkan baik dalam perumusan kebijakan maupun aplikasi kebijakan tersebut, sebab merekalah aplikasi kebijakan tersebut, sebab merelah yang dianggap lebih tau kondisi lingkungannya. Partisipasi masyarakat dalam pembangunan sangat diperlukan. Tanpa

⁹⁴Angga Adha Wiranata dkk, "Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin" *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, Vol. 4, No. 3, Tahun 2019, hlm. 113.

⁹⁵Widya Kurniati Mohi dan Irmanovika Mahmud, "Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potangga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo", *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 6, No. 2, Tahun 2018, hlm. 104.

adanya partisipasi masyarakat pembangunan hanyalah menjadikan masyarakat sebagai objek semata.⁹⁶

Memposisikan masyarakat sebagai subjek pembangunan sangat diperlukan sehingga masyarakat dapat berperan secara aktif. Partisipasi masyarakat dapat berupa: sumbangan dana, tenaga, pikiran, maupun pendapat dalam pembuatan kebijakan pemerintah.⁹⁷

O. Metode Penelitian

6. Pendekatan Penelitian

Penelitian kualitatif adalah penelitian deskriptif yang cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan deduktif. Model deduktif, dimana teori masih menjadi alat penelitian sejak memilih dan menemukan masalah, membangun hipotesis maupun melakukan pengamatan dilapangan sampai dengan menguji data. Model penggunaan teori inilah yang biasa dilakukan pada penelitian deskriptif kualitatif.⁹⁸

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian pendekatan kualitatif. Adapun tujuan digunakan pendekatan deskriptif kualitatif adalah untuk dapat memperoleh data atau informasi yang diperoleh agar dapat dipaparkan secara jelas dan rinci. Selain itu peneliti diharapkan dapat mendeskripsikan secara jelas dan rinci tentang “pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat (studi di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah)”.

7. Sumber Data

Data yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder antara lain:⁹⁹

⁹⁶Rabia Gani dkk, “Peranan Pemerintahan Desa Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembanguann Di Desa Dulomayo Utara Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo”, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 5, No. 1, Tahun 2016, hlm. 61.

⁹⁷ Ibid, hlm. 62.

⁹⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 27.

⁹⁹Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019), hlm. 7.

- c. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung atau data yang dikumpulkan peneliti dari sumber pertama dari hasil observasi di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah Nusa Tenggara Barat. Dengan menggunakan metode wawancara dan observasi dilokasi penelitian, mengenai pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat (studi di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah). Adapun pihak-pihak yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Bunut Baik, Aparatur Pemerintah Desa dan masyarakat yang ada di Desa Bunut Baik.
- d. Data sekunder yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Jenis data yang akan ditampilkan peneliti pada data sekunder ini adalah untuk membantu melengkapi data-data primer guna mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik. Data yang dimaksud disini adalah data yang didapatkan dari buku jurnal serta internet yang berkaitan dengan fokus penelitian.

8. Teknik Pengumpulan Data

- d. Metode observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan terhadap objek penelitian. Observasi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu observasi langsung dan observasi tidak langsung.¹⁰⁰

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung. Peneliti melakukan pengamatan terhadap pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa dalam memberikan informasi kegiatan pelayanan kepada masyarakat pada bidang studi administrasi publik, serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

¹⁰⁰ Subandi, "Deskripsi Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Media Pertunjukan" *Jurnal HARMONIA*, Vol. 11, No. 2, Tahun 2011, hlm. 176.

e. Metode wawancara

Untuk lebih memperjelas pengambilan data dilakukan dengan wawancara. Dalam wawancara dilakukan dengan dua cara yaitu wawancara bebas dan terstruktur.¹⁰¹

Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mewawancarai orang yang dianggap paling tahu terkait dengan peneliti butuhkan, guna mempermudah peneliti dalam menjelajahi obyek penelitian.¹⁰²

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara bebas atau tidak terstruktur. Dengan wawancara bebas ini, peneliti dapat memodifikasi jalannya wawancara menjadi lebih santai dan membuat informan lebih mudah memberikan informasi. Dalam hal ini peneliti mewawancarai Kepala Desa Bunut Baik, Aparatur Pemerintah Desa, dan masyarakat yang bertempat tinggal di Desa Bunut Baik. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel pada 10 orang responden yang merupakan jawabannya dianggap paling mewakili.

f. Metode dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif peran dokumentasi sangat besar, data dari dokumentasi berguna untuk membantu menampilkan kembali beberapa data yang mungkin belum dapat diperoleh. Sebagian besar data audio visual berupa gambar harus dikelola agar dapat bermanfaat bagi peneliti lanjutan. Data dalam bentuk dokumentasi berguna untuk memverifikasi kebenaran agar lebih memudahkan deskripsi.¹⁰³

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengambil gambar dan merekam selama wawancara berlangsung. Dokumen yang dipilih peneliti dalam penelitian ini adalah dokumen foto kegiatan, profil, berkas

¹⁰¹ Ibid, hlm. 177.

¹⁰² Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*, (Pamulang: UMPAM Press, 2018), hlm. 150.

¹⁰³ Ibid, hlm 178.

atau formulir penyajian pendataan administratif yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di Desa Bunut Baik.

9. Analisis Data

Pada bagian analisis data diuraikan proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip-transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya sehingga peneliti dapat menyajikan temuannya. Analisis ini melibatkan pengerjaan, pengorganisasian, pemecahan dan sintesis data serta menentukan pola, mengungkapkan hal apa yang penting, dan penentuan apa yang dilaporkan.¹⁰⁴

Jika dicermati pengertian analisis tersebut, maka dapat dipahami bahwa kegiatan analisis data kualitatif menyatu dengan aktivitas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan kesimpulan.¹⁰⁵

d. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data perkiraan yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dilapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung.¹⁰⁶

Reduksi data adalah metode yang dilakukan peneliti dalam melakukan analisis untuk mempertegas, membuat fokus, membuang hal hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat menarik kesimpulan dan pokok temuan mengenai pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan pemerintah desa terhadap masyarakat Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah.

e. penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan untuk

¹⁰⁴Sylvia Saraswati, *Cara Mudah Menyusun Proposal, Skripsi, Tesis, Disertasi*, (Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2014), hlm. 72.

¹⁰⁵Ahmad Rijali, "Analisis dan Kualitatif", *Jurnal Ahadharah*, Vol. 17, No. 33, Tahun 2018, hlm. 85.

¹⁰⁶Ibid, hlm. 91.

menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berupa catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan dan bagan.

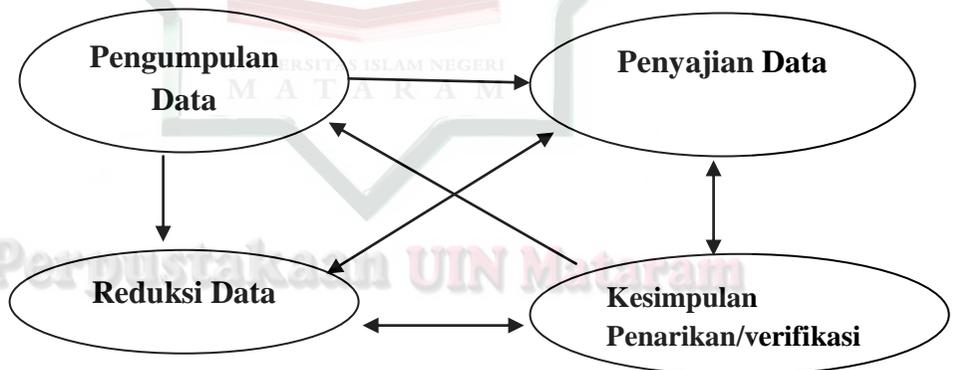
Peneliti menggunakan penyajian data untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang keseluruhan data, sehingga dapat menarik kesimpulan, maka peneliti berusaha menyusunnya kedalam penyajian data dengan baik dan jelas sehingga dapat dimengerti serta dipahami.¹⁰⁷

f. Penarikan kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada dilapangan dari proses pengumpulan data pertama. Oleh karena peneliti sebagai bagian dari instrument penelitian, sehingga setiap data telah diverifikasi keakuratan dan validitasnya.¹⁰⁸

Bagan 1.1 Analisis Data¹⁰⁹

Miles dan Huberman Teori Analisis Data Kualitatif



Sumber: Miles dan Hurberman 2014

¹⁰⁷Subandi, “Deskripsi Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Media Pertunjukan”, *Jurnal HARMONIA*, Vol. 11, No. 2, Tahun 2011, hlm. 178.

¹⁰⁸Ibid, hlm. 179.

¹⁰⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 240.

10. Uji Keabsahan Data

Agar data dalam penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan perlu dilakukan uji keabsahan data. Peneliti menggunakan uji keabsahan data untuk memeriksa keabsahan data mengenai “pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat (studi di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah)” berdasarkan data yang sudah terkumpul, selanjutnya ditempuh beberapa teknik keabsahan data. Adapun peneliti menguji keabsahan data dengan cara-cara sebagai berikut:¹¹⁰

d. Triangulasi data

Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Tujuan triangulasi data sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu terkait dengan pelayanan di Desa Bunut Baik.

4) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Maka peneliti disini menganalisis data yang diperoleh agar menghasilkan kesimpulan yang selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan *membercheck*.

5) Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan melakukan teknik tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda satu sama lainnya, maka peneliti disini dapat melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang terkait hingga didapatkan kepastian dan kebenaran datanya.

¹¹⁰Arnild Augina Mekarisce, “Teknik Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat”, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol. 12, Edisi 3, Tahun 2020, hlm. 150.

6) Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda. Maka peneliti disini melakukan pengecekan hasil wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda sampai ditemukan kepastian data.

e. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud referensi adalah pendukung untuk menguji data yang telah ditemukan oleh peneliti. Bahan referensi buku, jurnal dan catatan terkait dengan pelayanan desa yang ada di Desa Bunut Baok merupakan bagian pendukung untuk membuktikan data yang ditemukan oleh peneliti secara autentik.

f. Member check

Member check adalah suatu proses pengecekan data kepada sumber data. Tujuan member check adaah untuk mengetahui sejauh mana data yang dikumpulkan sesuai dengan informasi yang diberikan oleh sumber data. Pada proses ini data dapat ditambah, dikurangi, ataupun dibuang dari sumber data sampai tercapai kesepakatan bersama yang dapat berupa dokumen yang telah ditanda tangani.¹¹¹

P. Sistematika Pembahasan

Pada penelitian kualitatif, peneliti mendeskripsikan secara rasional pada masing masing bab. Jadi penelitian kualitatif ini tersusun atas empat bab, yaitu:

5. BAB I : Membahas tentang strategi-strategi yang digunakan dalam penelitian ini guna mendapatkan hasil yang maksimal sebagai tahap awal dalam sebuah penelitian. Beberapa hal yang dimuat adalah pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, terdapat juga tujuan dan manfaat, ruang lingkup dan *setting* penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian, sistematika pembahasan.

¹¹¹ Ibid, hlm. 151.

6. BAB II : Pembahasan yang dimuat pada bab II adalah pemaparan data dan temuan pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat (studi di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah). Penelitian memaparkan seluruh data dan temuannya dilapangan selama melakukan penelitian. Serta diusahakan pembahasan tidak keluar dari apa yang menjadi fokus penelitiannya yang telah dibahas pada bab sebelumnya
7. BAB III : Pada bab III adalah bab pembahasan. Pada bab ini peneliti memaparkan hasil analisisnya terhadap data dan temuan dilapangan sebagaimana yang telah dimuat pada bab II tanpa menulis ulang data dan temuan pada bab II.
8. BAB IV : Bab ini merupakan bab terakhir pada penelitian ini. Sebagaimana bab penutup. Peneliti menguraikan tentang penarikan kesimpulan data serangkaian bab pada penelitian ini. Bukan hanya kesimpulan tapi peneliti juga menulis tentang saran yang dapat menjadi solusi dari permasalahan dalam penelitian ini yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

BAB II PAPARAN DATA DAN TEMUAN

D. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

5. Letak dan Keadaan Umum Lokasi Penelitian

Desa Bunut Baik merupakan salah satu desa dari 6 desa dan 9 kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah. Kata Bunut Baik sendiri merupakan nama dari sebuah dusun yang paling besar dari segi penduduk dan luas wilayah sebagai tindak lanjut respon dari Pemerintah Daerah, maka pada tahun 1972 lahirlah sebuah desa yang bernama Desa Bunut Baik.

Melihat secara *administrative* dan telah tersedianya fasilitas penunjang administrasi pemerintahan, Desa Bunut Baik pada tahun 1972 di tetapkan sebagai *definitive* dan menjadi salah satu desa dari 6 desa yang berada di wilayah Kecamatan Praya.

Secara geografis wilayah Desa Bunut Baik Kecamatan Praya, Desa Bunut Baik Terletak dibagian Timur Tengah wilayah Kecamatan Praya dengan batas-batas wilayah :

Sebelah Utara : Desa Montong Terep

Sebelah Selatan : Kelurahan Tiwu Galih

Sebelah Barat : Desa Mertak Tombok dan Kelurahan Gerunung

Sebelah Timur : Desa Monggas dan Jurang Jaler Praya Tengah

Kantor Kepala Desa Berada di Dusun Temu kuning sekaligus sebagai pusat pemerintahan, mempunyai luas wilayah \pm 616 Hektar (Ha) yang terdiri dari areal persawahan seluas \pm 583 Ha, areal perkebunan seluas \pm 3,5 Ha, areal permukiman seluas \pm 19,75 Ha dan seluas \pm 9,75.¹¹²

6. Keadaan Penduduk Desa Bunut Baik Kecamatan Praya

Desa Bunut Baik juga memiliki cukup banyak jumlah penduduk sehingga kemungkinan untuk diteliti baik dari segi letak maupun beberapa aspek yang terkait tentang penduduk yang ada di Desa Bunut Baik. Adapun jumlah penduduk sampai dengan peneliti memperoleh data sebagai berikut:

¹¹² Sumber Data, *Profil Desa Bunut Baik*, Diambil Tanggal 8 Maret 2022.

Tabel 2.1
Jumlah Penduduk
(Dua Tahun Terakhir)

JUMLAH	JENIS KELAMIN				
	Laki-laki	Persentase	Perempuan	Persentase	Total Persentase
Jumlah penduduk 2020	5.729	49%	5.812	51%	100%
Jumlah penduduk 2021	5.556	49%	5.643	51%	100%

Sumber: Data Profil Desa Bunut Baik.

Dari jumlah penduduk yang ada di Desa Bunut Baik yang sudah ada diatas, maka peneliti menganalisa bahwa jumlah penduduk mengalami peningkatan setiap tahunnya.¹¹³

7. Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Desa Bunut Baik Kecamatan Praya

c. Kondisi Sosial

3) Sumber Daya Alam

Potensi sumberdaya alam di Desa Bunut Baik meliputi sumberdaya alam non hayati yaitu : air, lahan, udara dan bahan galian, sedangkan sumber daya alam hayati yaitu perkebunan dan Peternakan.

Tabel 2.2

Tata Guna dan Intesifikasi Lahan Yang Ada Di Desa Bunut Baik

No	Areal/Lahan	Luas
1	Persawahan	583 Ha
2	Perkebunan	3,5 Ha
3	Permukiman	19,75 Ha

¹¹³ *Ibid.*

4	Perkantoran/Fasilitas Umum	8,55 Ha
5	Fasilitas dan SAB	1,2 Ha
6	Sumur Gali	825 Buah
7	Perlindungan Mata Air	3 Buah
8	Perpipaan	5 Buah
9	Mata Air	2 Buah

Sumber: Data profil Desa Bunut Baik.

Sumberdaya air di Desa Bunut Baik terdiri dari air tanah (*akifer*) termasuk mata air dan air permukaan. Berdasarkan atas besaran curah hujan pertahun, hujan lebih dan evapotranspirasi tahunan yang akan berpengaruh terhadap air meteorologis sesuai dengan gradasi sebaran curah hujan.¹¹⁴

4) Sumber Daya Manusia

Adapun kondisi sumber daya manusia secara umum menurut latar belakang pendidikan masih sangat rendah, sesuai dengan pendataan tahun 2021 yang lalu bahwa angka buta aksara dari usia sekolah sampai usia 50 tahun keatas tercatat sebanyak 81 jiwa yang tidak mampu membaca dan menulis (buta aksara) dan kondisi tersebut rata-rata di semua dusun yang ada.¹¹⁵

Saat ini masyarakat sudah mempunyai kesadaran tentang pentingnya Pendidikan untuk masa depan bagi anak-anak mereka untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik dimasa depan. Dengan Pendidikan hingga Perguruan Tinggi, dikarenakan kesempatan untuk bekerja sebagai PNS, Guru atau karyawan tetap, akan terbuka lebar hal ini ditunjukkan dengan semakin meningkat jumlah PNS, Guru atau karyawan tetap dari tahun ketahun.

¹¹⁴ *Ibid.*

¹¹⁵ Lalu Muzanni, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 8 Maret 2022.

Tabel 2.3
Kondisi Potensi Sumber Daya Manusia (SDM) Yang
Dimiliki Oleh Desa Bunut Baik

No.	Jenjang Pendidikan Penduduk	Jumlah	Satuan
1.	Jumlah Penduduk	11.285	Jiwa
	i. Laki-laki	5.729	Jiwa
	j. Perempuan	5.556	Jiwa
2.	Penduduk menurut strata pendidikan		
	k. Sarjana (S1,S2,S3)	659	Orang
	l. Diploma (D1,D2,D3)	525	Orang
	m. SLTA / sederajat	2.668	Orang
	n. SMP / sederajat	2.297	Orang
	o. SD/ sederajat	3.363	Orang
	p. Buta aksara	81	Orang

Sumber: Data profil Desa Bunut Baik.

Table 2.4
Prasarana dan Sarana

No	Prasarana Dan Sarana	Jumlah	Satuan
1.	Prasarana Pendidikan		
	- Gedung PAUD	12	Unit
	- Gedung TK	3	Unit
	- Gedung SD/ MI	13	Unit
	- Gedung SMP/ MTS	6	Unit
	- Gedung SMA/ MA	4	Unit
2.	Prasarana Transportasi		

	- Jalan Kabupaten	7000	M
	- Jalan Desa	6000	M
	- Jalan usaha tani	4000	M
3.	Prasarna Ibadah		
	- Masjid	18	Unit
	- Musholla	49	Unit

Sumber: Data profil Desa Bunut Baik.

d. Kondisi Ekonomi

Desa Bunut Baik sebagai salah satu desa swakarsa bila melihat dari kondisi mata pencaharian masyarakat yaitu dengan mata pencaharian penduduk sudah mulai bergeser dari sektor primer ke industri. Sektor ekonomi secara langsung memanfaatkan sumber daya alam seperti masyarakat di Desa Bunut Baik sendiri masih bertani dan beternak namun sekarang juga masyarakat Desa Bunut Baik ada yang beralih ke dunia industri seperti masyarakatnya menjadi pengerajin tempe atau tahu, pembuatan kerupuk ada juga industri rumah tangga seperti membuat bisnis *laundry*, pembuatan kue dan sektor sekunder mulai berkembang. Dalam proses produksinya, para pelaku industri pada sektor sekunder umumnya memerlukan konsumsi energi dalam jumlah besar, memerlukan mesin serta menghasilkan limbah.

Meskipun dalam pendataan terakhir mengindikasikan adanya perkembangan ditingkat ekonomi masyarakat akan tetapi dari 3.627 Kepala Keluarga yang ada, sebanyak 1.011 KK masih tergolong miskin atau berdasarkan persentase sekitar 36 % masih tergolong tidak mampu (sumber data Jamkesmas dan Jamkesda) itupun masih banyak kepala keluarga yang mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu untuk mendapatkan rekomendasi pembebasan dari biaya di Rumah Sakit atau untuk pendidikan anaknya.¹¹⁶

¹¹⁶ Sumber Data, *Profil Desa Bunut Baik*, Diambil Tanggal 8 Maret 2022.

Dengan semakin meningkatnya kebutuhan yang dirasakan masyarakat, sehingga pendapatannya yang berprofesi sebagai PNS, guru atau karyawan saja dirasa belum mencukupi. Maka sebagian besar penduduk Desa Bunut Baik sepulang bekerja mereka berprofesi sebagai petani dan peternak untuk mendapatkan penghasilan tambahan.

8. Pemerintah Desa Bunut Baik Kecamatan Praya

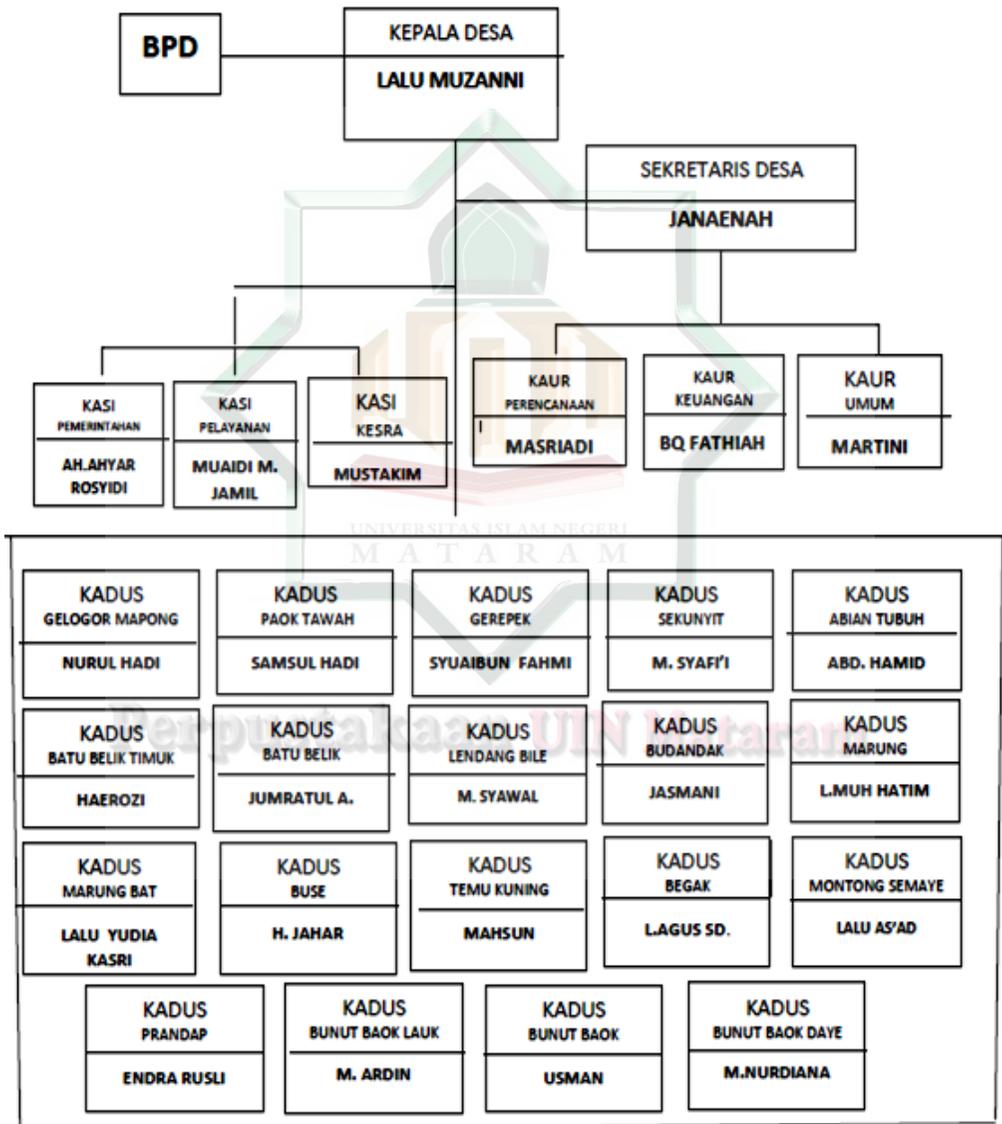
Dusun di Desa Bunut Baik pertama terdiri dari 10 dusun yakni Dusun Bunut Baik, Perandap, Begak, Buse, Marung, Batu Belik, Gerepek, Sekunyit, Paok Tawah dan Gelogor Mapong. Seiring waktu dengan bertambahnya jumlah penduduk di masing-masing dusun yang mengakibatkan pelayanan kepala dusun kurang optimal, tidak terjangkau maka untuk mengoptimalkan pelayanan masyarakat solusinya adalah dengan pemekaran dusun. Ada beberapa dusun yang mengalami pemekaran yaitu Bunut Baik menjadi 3 dusun (Bunut Baik, Bunut Baik Lauk, Bunut Baik Daye), Marung menjadi 2 dusun (Marung, Marung Bat), Buse menjadi 2 dusun (Buse, Temu Kuning), Begak menjadi 2 (Begak, Montong Semaye), Paok Tawah menjadi 2 (Paok Tawah, Budandak), Batu Belik menjadi 3 (Batu Belik, Batu Belik Timuk, Lendang Bile) dan Dusun Sekunyit menjadi 2 (Sekunyit, Abian Tubuh).

Sebagaimana telah dipaparkan diatas, bahwa, Desa Bunut Baik terdiri dari 19 dusun yaitu: Dusun Gelogor Mapong, Dusun Paok Tawah, Dusun Gerepek, Dusun Sekunyit,, Dusun Abian Tubuh, Dusun Bunut Baik, Dusun bunut Baik Lauk, Dusun Batu Belik Timuk, Dusun Batu Belik, Dusun lendang Bile, Dusun Budandak, Dusun Marung, Dusun Temu Kuning, Dusun Buse, Dusun Begak, Dusun Prandap, Dusun Marung Bat, Dusun Montong Semaye, dan Dusun Bunut Baik Daye.

Untuk mengetahui tatanan susunan pemerintahan Desa Bunut Baik dapat dilihat dari table berikut ini,¹¹⁷

¹¹⁷ Dokumentasi, Dikutip Tanggal 8 Maret 2022

Tabel 2.5
Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Bunut Baik
Periode Tahun 2019-2024



Sumber: Data Kantor Desa Bunut Baik

Berdasarkan tabel diatas, maka hubungan kerja BPD dengan Kepala Desa merupakan mitra kerja yang memang selalu saling mengawasi antara kedua badan ini, sehingga apapun yang menjadi tugas desa harus mendapatkan kebijakan dari kepala desa atas persetujuan anggota BPD, terutama sekali dalam program mendapatkan dukungan dari pemerintah. Oleh karena itu apapun yang menjadi kegiatan dilakukan harus minta izin dari pemerintah desa karena segala sesuatunya itu merupakan tanggung jawab dari pemerintah desa.

E. Pola Komunikasi Sosial Dan Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Pemerintah Desa Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan mengenai pola komunikasi sosial pembangunan dalam proses pelayanan pemerintah desa terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik. Proses komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakatnya dalam proses pelayanan administratif, dalam kegiatan berinteraksi ini menjadi rutinitas sehari-hari, kegiatan berinteraksi ini mempunyai pola yang menghubungkan antara komunikator dan komunikan. Dari hasil observasi yang di dapat peneliti temukan dilapangan:

4. Pola Komunikasi Sekunder

Pola komunikasi sekunder merupakan pola komunikasi yang dilakukan di Kantor Desa Bunut Baik. Pola ini dimana pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan menggunakan media kedua karena sasaran banyak jumlahnya sehingga nantinya dapat menunjang kelancaran komunikasi itu sendiri. Hal ini dapat diamati bagaimana aparatur pemerintah desa memberikan informasi satu arah mengenai pelayanan kepada masyarakat melalui media dengan alat komunikasi.

Sejalan dengan hasil wawancara dengan salah seorang informan untuk mengetahui pola komunikasi sekunder Lalu Muzanni selaku Kepala Desa di Desa Bunut Baik mengatakan bahwa:

“Terkadang masyarakat datang kekantor desa disaat kantor sudah tutup atau hari libur dan masyarakat dapat melihat informasi tentang pelayanan melalui banner atau spanduk yang terpasang dikantor desa”¹¹⁸

Gambar 2.1 Pelayanan Melalui *Banner* Atau Spanduk Di Depan Kantor Desa Bunut Baik



Sumber: Dokumentasi Kantor Desa Bunut Baik

Pandangan serupa juga disampaikan oleh Muadi M. Jamil selaku Kasi Pelayanan Desa Bunut Baik:

“Pihak desa dimasa digital ini membuat whatsapp group perangkat yang berisi staf Kadus untuk penyampaian informasi yang didapat dari tingkat Kabupaten Kecamatan Desa kemudian diteruskan ke masyarakat melalui para Kadus”¹¹⁹

Gambar 2.2 Salah Satu Tangkapan Layar Percakapan Forum Perangkat Desa Bunut Baik



¹¹⁸ Lalu Muzanni, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 9 Maret 2022.

¹¹⁹ Muadi M. Jamil, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 9 Maret 2022.

Sumber: Dokumentasi Kantor Desa Bunut Baik

Untuk memperkuat data peneliti juga melakukan wawancara dengan Masyarakat Desa Bunut Baik;

”Kami mendapatkan informasi tentang pelayanan desa dari Kadus ke wilayah kami”¹²⁰

Berdasarkan dari beberapa keterangan informan dari hasil wawancara diatas terkait dengan pola komunikasi sekunder terjalin antara aparaturn pemerintah desa dengan masyarakat Desa Bunut Baik.

5. Pola Komunikasi Linear

Pola komunikasi linear ini juga merupakan pola komunikasi yang dilakukan dalam hal pelayanan yang ada dikantor Desa Bunut Baik. Pola komunikasi ini biasanya dilakukan dengan tatap muka dan akan lebih efektif apabila ada perencanaan sebelum melakukan komunikasi.

Sejalan dengan hasil wawancara dengan salah seorang informan untuk mengetahui pola komunikasi linear Janaenah selaku Sekretaris Desa di Desa Bunut Baik mengatakan bahwa:

“Pada dasarnya penyelesaian masalah yang dibawa ke desa adalah masalah yang ditingkat dusun tidak dapat diselesaikan”¹²¹

Untuk lebih jelasnya pola komunikasi linear yang terjadi peneliti melakukan wawancara dengan Jumratul Anwar selaku Kadus Batu Belik di Desa Bunut Baik menerangkan:

“Masalah sengketa tanah yang tidak bisa mencapai penyelesaian dengan kekeluargaan di tingkat dusun maka dibawa untuk mediasi ke kantor desa kemudian tentang pernikahan tidak cukup dengan pemberitahuan di tingkat dusun tapi harus ditindak lanjuti ke kantor desa untuk mendapatkan pengantar yang disebut dengan Model Na sebagai syarat terbitnya buku nikah atau akte nikah di KUA ”

¹²⁰ Sudirman, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 9 Maret 2022.

¹²¹ Janaenah, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 9 Maret 2022.

Untuk memperkuat data peneliti juga melakukan wawancara dengan informan lain, Muaidi M. Jamil selaku Kasi Pelayanan di Desa Bunut Baik:

“Masyarakat biasanya datang kekantor Desa Bunut Baik untuk mendapatkan pelayanan administratif, menyerahkan dokumen-dokumen yang diminta oleh Perangkat Desa untuk dilengkapi sehingga hal ini membuat komunikasi terjalin timbal balik secara langsung”¹²²

Gambar 2.3
Aparatur Pemerintah Desa Memberikan
Pelayanan Kepada Masyarakat Desa Bunut Baik



Sumber: Dokumentasi Kantor Desa Bunut Baik

Hal ini serupa juga dengan ungkapan masyarakat Desa Bunut Baik:

“Saya datang kekantor desa untuk mengurus pembuatan KTP maka Kartu Keluarga yang saya serahkan kepada petugas untuk pembuatannya”¹²³

Untuk memperkuat data penelitian peneliti juga mewawancarai masyarakat lain di Desa Bunut Baik:

“Jika ingin membuat surat izin usaha biasanya saya datang kekantor desa dengan membawa KTP dan menjelaskan tentang usaha saya ke petugas desa”¹²⁴

¹²² Muaidi M. Jamil, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 9 Maret 2022.

¹²³ Sudirman, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 9 Maret 2022.

¹²⁴ Makni, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 9 Maret 2022.

Berdasarkan dari beberapa keterangan informan dari hasil wawancara diatas terkait dengan pola komunikasi linear. Penelitian yang dilakukan peneliti, menemukan adanya pemerintah desa sebagai komunikator, yang menggunakan pola ini (melakukan perencanaan terlebih dahulu sebelum melakukan komunikasi dengan masyarakat Desa Bunut Baik).

6. Pola Komunikasi Sirkular

Pola komunikasi sirkular merupakan pola komunikasi yang dilakukan dalam hal pelayanan yang ada dikantor Desa Bunut Baik. Pola komunikasi ini adalah proses terjadinya *feedback* atau umpan balik terhadap pesan atau informasi yang masyarakat terima dari aparaturnya pemerintah desa.

Sejalan dengan hasil wawancara dengan salah seorang informan untuk mengetahui pola komunikasi sirkular Lalu Muzanni selaku Kepala Desa di Desa Bunut Baik mengatakan bahwa:

“Pemerintah Desa Bunut Baik memberikan pelayanan two in one untuk penambahan kartu keluarga, maksudnya yang menambahkan anggota keluarga baru anak baru lahir. Maka langsung kami akan membuat juga Akta Kelahiran anak yang baru lahir tersebut. Begitu juga dengan pengurangan KK karena Kematian maka kita akan buat Akta Kematian juga”¹²⁵

Untuk lebih jelasnya pola komunikasi sirkular yang terjadi peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat di Desa Bunut Baik yang anaknya baru lahir mengatakan bahwa:

“Saya bertanya kepada petugas desa untuk membuat KK baru, memasukan nama anak yang baru lahir dan alhamdulillah kita juga langsung dapat mengurus Akta Kelahirannya”¹²⁶

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas terkait dengan pola komunikasi sirkular dalam pola komunikasi sosial pembangunan

¹²⁵ Lalu Muzanni, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

¹²⁶ Yanti, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi sirkular dapat diamati saat aparat pemerintah desa memberikan informasi tentang pelayanan kemudian masyarakat bertanya kepada aparat pemerintah desa begitu juga sebaliknya aparat pemerintah desa memberikan jawaban sehingga terjadi timbal balik atau *feedback* secara terus menerus.

F. Faktor Pendukung Dan Penghambat Komunikasi Sosial Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik

3. Faktor Pendukung

d. Pemilihan Media Komunikasi

Media komunikasi yang digunakan tentunya menjadi hal yang wajib untuk diperhatikan dalam keberlangsungan suatu pola komunikasi sosial pembangunan. Peneliti kemudian mewawancarai salah seorang informan untuk mengetahui media komunikasi yang digunakan dalam menjaga pola komunikasi yang baik. Ahmad Ahyar Rosidi selaku Kasi Pemerintahan mengatakan bahwa:

“Untuk menyampaikan informasi yang diperlukan masyarakat, pihak pemerintah desa dalam hal pelayanan ataupun informasi lainnya. Melalui media elektronik seperti internet whatsapp grup, SID (Sistem Informasi Desa)”¹²⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas terkait dengan media komunikasi dalam pola komunikasi sosial pembangunan, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya media elektronik seperti internet *whatsapp grup*, SID (Sistem Informasi Desa) yang digunakan dikantor Desa Bunut Baik setiap unsur dapat saling mendukung dalam mendapatkan informasi hingga berinteraksi antara satu dengan yang lain, guna memudahkan komunikasi yang ada.

¹²⁷ Ahmad Ahyar Rosidi, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

Hal ini serupa juga dengan ungkapan Muadi M. Jamil selaku Kasi Pelayanan Desa Bunut Baik:

“Dalam memperjelas sistem pelayanan yang ada didesa masyarakat yang datang kekantor desa bisa langsung melihat dari poster dan banner yang ada di desa”¹²⁸

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas terkait dengan media komunikasi dalam pola komunikasi sosial pembangunan dapat disimpulkan bahwa dengan memanfaatkan poster dan *banner* untuk memberikan informasi kepada masyarakat, hal ini tentunya sangat mendukung dalam keberlangsungan pola komunikasi didalam lingkungan kantor Desa Bunut Baik.

Berdasarkan dari beberapa keterangan informan terkait dengan media komunikasi dalam pola komunikasi sosial pembangunan, dapat disimpulkan bahwa dengan memanfaatkan wifi atau layanan internet serta poster dan *banner* dapat mendukung pola komunikasi setiap unsur di kantor Desa Bunut Baik dalam mendapatkan informasi, berita untuk memudahkan kelancaran komunikasi.

e. Waktu

Waktu disini menjadi penting untuk keberlangsungan pola komunikasi sosial pembangunan. Peneliti kemudian mewawancarai salah seorang informan untuk mengetahui waktu guna menjaga pola komunikasi sosial pembangunan yang ada di kantor Desa Bunut Baik dengan baik. Lalu Muzanni selaku kepala Desa Bunut Baik mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat pihak pemerintah desa mengikuti waktu yang berlaku di wilayah Kabupaten Lombok Tengah yaitu dari jam 07.00 hingga 16.00 dalam lima hari kerja”¹²⁹

Berdasarkan dari keterangan informan melalui hasil wawancara diatas terkait dengan waktu dalam pola komunikasi

¹²⁸ Muadi M. Jamil, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

¹²⁹ Lalu Muzanni, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

sosial pembangunan, dapat disimpulkan bahwa dalam keberlangsungan pola komunikasi sosial pembangunan kembali lagi kepada individu itu sendiri untuk menyesuaikan waktu situasi dan kondisi dalam berkomunikasi sangat berpengaruh dalam keberlangsungan pola komunikasi sosial pembangunan secara keseluruhan karena apabila tidak tepat tentu dapat mengganggu pekerjaan.

f. Fasilitas

Fasilitas pendukung yang memadai sangat penting dalam terciptanya pola komunikasi sosial pembangunan. Peneliti kemudian mewawancarai salah seorang informan untuk mengetahui fasilitas dalam menjaga pola komunikasi sosial pembangunan dengan baik. Muadi M. Jamil selaku Kasi Pelayanan Bunut Baik mengatakan bahwa:

“Fasilitas seperti komputer, printer, scanner. Alat-alat tersebut penting bagi kelancaran pelayanan dan di dukung oleh tersedianya internet di kantor desa kami”¹³⁰

Pandangan serupa juga disampaikan oleh Masriadi selaku Kaur Perencanaan Desa Bunut Baik:

“Untuk mendukung kelancaran dalam berkomunikasi dengan masyarakat dalam hal pelayanan tersedianya wifi atau internet di Desa Bunut Baik”¹³¹

Berdasarkan dari beberapa keterangan informan dari hasil wawancara diatas terkait dengan fasilitas dalam pola komunikasi sosial pembangunan, dapat disimpulkan bahwa kantor Desa Bunut Baik memiliki fasilitas pendukung seperti komputer, printer, *scanner* serta tersedianya wifi atau jaringan internet guna kelancaran komunikasi.

¹³⁰ Muadi M, Jamil, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

¹³¹ Masriadi, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

4. Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan segala bentuk gangguan yang menjadi penyebab tidak terlaksananya dengan baik pola komunikasi sosial pembangunan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan peneliti bahwa faktor penghambat komunikasi sosial pembangunan lebih mengarah kepada hambatan fisik dan semantik.

c. Hambatan Fisik

Hambatan fisik merupakan sesuatu yang berkaitan dengan wujud atau tubuh manusia ataupun hambatan yang berhubungan dengan lingkungan umumnya berkaitan dengan jarak yang jauh atau tidak adanya jalur transportasi, sementara itu hambatan ini juga sering berkaitan dengan lingkungan. Peneliti kemudian mewawancarai salah seorang informan untuk mengetahui hambatan semantik. Janaenah selaku Sekretaris Desa di Desa Bunut Baik mengatakan bahwa:

“Masyarakat yang lanjut usia dan orang difabel sulit untuk membuat KK dan KTP atau kepengurusan administrasi di Desa karena mereka datang dengan berjalan kaki dengan alasan tidak mempunyai kendaraan bermotor atau sebaliknya yang punya kendaraan bermotor banyak takut digonjeng takut jatuh biasanya masyarakat yang lanjut usia”¹³²

Untuk memperkuat data penelitian peneliti juga mewawancarai masyarakat di Desa Bunut Baik:

“Kondisi fisik saya yang kurang atau difabel yang membuat saya tidak bisa pergi ke kantor desa sendirian”¹³³

¹³² Janaenah, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

¹³³ Irul, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

Gambar 2.4
Salah Satu Masyarakat Difabel Yang Akan
Mengurus KK



Sumber: Dokumentasi Kantor Desa Bunut Baik

Berdasarkan dari keterangan informan dari hasil wawancara diatas terkait dengan hambatan fisik dalam pola komunikasi sosial pembangunan, dapat disimpulkan bahwa hambatan fisik dapat mempengaruhi maksud dari suatu pesan dalam komunikasi. Namun untuk mengatasi hambatan fisik ini dapat diatasi dengan adanya timbal balik atau *feedback* agar mengetahui apakah informasi telah diterima serta dipahami.

d. Hambatan Semantik

Hambatan semantik lebih mengarah pada kata-kata yang digunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima. Peneliti kemudian mewawancarai salah seorang informan untuk mengetahui hambatan semantik. Janaenah selaku Sekretaris Desa di Desa Bunut Baik mengatakan bahwa:

“Ada beberapa surat keterangan yang memang memerlukan tindak lanjut lagi dari kecamatan, Dinas Sosial ataupun Dukcapil kadang

masyarakat menganggap pihak pemerintah desa mempersulit memperoleh surat tersebut karena tidak langsung diterima jadi di desa¹³⁴

Untuk memperkuat data penelitian peneliti juga mewawancarai masyarakat di Desa Bunut Baik:

“Dari pihak sekolah anak saya disuruh minta KIP (Kartu Indonesia Pintar) di desa tapi setelah sampai di kantor Desa Bunut Baik staf desa mengatakan pihak desa tidak bisa memberikan KIP mereka hanya bisa memberikan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) sekolah saja”

Namun maksud dari pihak Desa Bunut Baik pihaknya hanya dapat membuatkan SKTM yang nantinya surat tersebut akan diberikan ke kantor Camat Dinas Sosial guna mendapatkan surat yang diinginkan yakni KIP. Untuk memperkuat data penelitian peneliti juga mewawancarai masyarakat lain di Desa Bunut Baik:

“Kami yang membutuhkan surat untuk memperoleh keringanan biaya Pendidikan meminta surat didesa tapi harus lagi ke kantor Camat ke Dinas Sosial pokoknya tidak bisa langsung selesai didesa¹³⁵

Berdasarkan dari keterangan informan berdasarkan dari hasil wawancara diatas terkait dengan hambatan semantik dalam pola komunikasi sosial pembangunan, dapat disimpulkan bahwa hambatan semantik dapat mempengaruhi maksud dari suatu pesan dalam komunikasi sosial pembangunan. Namun untuk mengatasi hambatan semantik ini dapat diatasi dengan adanya timbal balik.

¹³⁴ Janaenah, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

¹³⁵ Suyatni, *Wawancara*, Desa Bunut Baik, 10 Maret 2022.

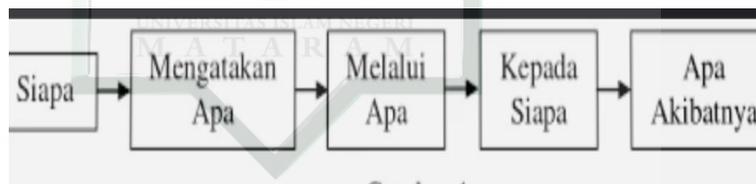
BAB III PEMBAHASAN

C. Analisis Pola Komunikasi Sosial Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Pemerintah Desa Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik

4. Pola Komunikasi Sekunder

Pola komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Menurut Joseph De Vitto mengatakan seperti yang dikutip oleh Sri Wulandari Sane. Dalam penerapannya, pola komunikasi ini menggunakan perantara media, sebagai sarana untuk memberikan pesan dari komunikator pada komunikan. Komunikator yang menggunakan pola ini, dikarenakan yang menjadi sasaran komunikasi berada ditempat yang jauh atau banyak jumlahnya.¹³⁶

Gambar 3.1
Pola Komunikasi Sekunder



Sumber: <http://www.google.com/search?q=pola+komunikasi+sekunder>

Aparatur Pemerintah Desa Bunut Baik mengambil pola komunikasi sekunder agar dapat memberikan pesan atau informasi tentang pelayanan melalui media kedua kepada masyarakat desa. Guna terwujudnya pemerintahan yang baik dan dapat di percaya oleh masyarakatnya. Hal ini selaras dari apa yang ditempuh oleh Aparatur Pemerintah Desa Bunut Baik dalam rangka terwujudnya

¹³⁶ Sri Wulandari Sane, ‘‘Pola Komunikasi Wanita Karier Dalam Mempertahankan Keharmonisan Keluarga Di Kelurahan Bahu’’ *Journal Acta Diurnal*, Vol. 11 No. 2 Tahun 2013, hlm. 4.

pelayanan yang efektif diantaranya dengan memasang *banner*, spanduk, dan poster di depan Kantor Desa Bunut Baik.

Dalam hal ini Aparatur pemerintah desa memberikan akses keterbukaan informasi melalui pemasangan *banner*, spanduk, dan poster agar masyarakat Desa Bunut Baik yang datang, bisa langsung mendapatkan informasi. Masyarakat mengetahui tentang apa saja syarat yang dibawa dalam mengurus pelayanan administratif seperti membuat KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta Kelahiran, Surat Keterangan Usaha dan lain sebagainya. Berikut merupakan contoh pola komunikasi sekunder yang digunakan oleh Aparatur Pemerintah Desa dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat desa melalui media cetak.

Gambar 3.2

Pola Komunikasi Sekunder Melalui Poster Mengenai Syarat Pembuatan KK Di Desa Bunut Baik



Sumber: Dokumentasi Kantor Desa Bunut Baik

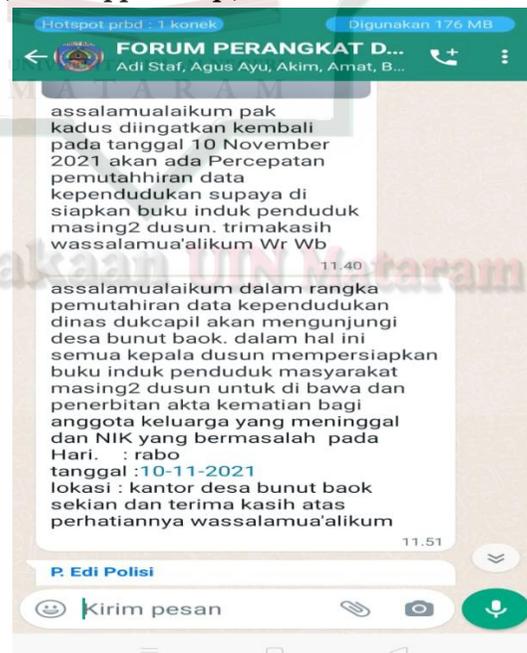
Pemerintah Desa Bunut Baik melalui poster, memberikan informasi mengenai syarat Kartu Keluarga baru ataupun penambahan anggota Kartu Keluarga. Hal ini dimaksudkan, agar masyarakat dapat membawa kelengkapan administrasi dalam kepengurusan pembuatan KK (Kartu Keluarga) di Kantor Desa Bunut Baik. Seperti halnya yang dilakukan oleh Sudirman salah

satu masyarakat Desa Bunut Baik, yang melengkapi administrasi sebelum pembuatan KK, karena sudah membaca poster yang tertempel didepan kantor desa.

Penempelan poster terjadi karena ada pola komunikasi sekunder. Hal ini dimaksudkan karena pemerintah desa tidak bisa melayani masyarakatnya selama 24 jam. Maka ketika kantor desa tutup, bagi masyarakat yang ingin membutuhkan informasi tinggal datang dan membaca persyaratan kemudian bisa datang keesokan harinya saat kantor buka untuk mendapatkan pelayanan administratif.

Aparatur Pemerintah Desa Bunut Baik menggunakan media kedua karena masyarakat yang banyak jumlahnya. Dalam proses pola komunikasi sekunder ini dianggap semakin lama semakin efektif, karena sudah didukung dengan teknologi komunikasi yang semakin canggih.

Gambar 3.3
Pola Komunikasi Sekunder Melalui Media Elektronik
(Whatsapp Group) di Desa Bunut Baik



Sumber: Dokumentasi Kantor Desa Bunut Baik

Selain melalui media cetak aparaturnya pemerintah desa dalam menyampaikan informasi juga menggunakan media elektronik seperti *whatsapp group*. Cara ini juga dianggap ampuh serta lebih efektif, dalam menyampaikan informasi yang didapat dari kecamatan yang nantinya akan diteruskan ke masyarakat melalui para Kadus di Desa Bunut Baik.

Seperti halnya dalam tangkapan layar dari *whatsapp grup* forum perangkat desa, mengenai informasi pemutakhiran data kependudukan supaya disiapkan buku induk penduduk masing-masing dusun. Informasi ini diteruskan oleh sekretaris desa kepada 19 Kepala Dusun di Desa Bunut Baik agar masyarakatnya yang belum dapat melengkapi data ke Kadus. Sehingga dalam hal ini, semua Kadus dapat mempersiapkan buku induk penduduk masyarakat masing-masing dusun untuk dibawa dan penerbitan Akta Kematian bagi anggota keluarga yang meninggal serta NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang bermasalah ke Kantor Desa Bunut Baik untuk di periksa Dinas Dukcapil pada tanggal 10 November 2021.

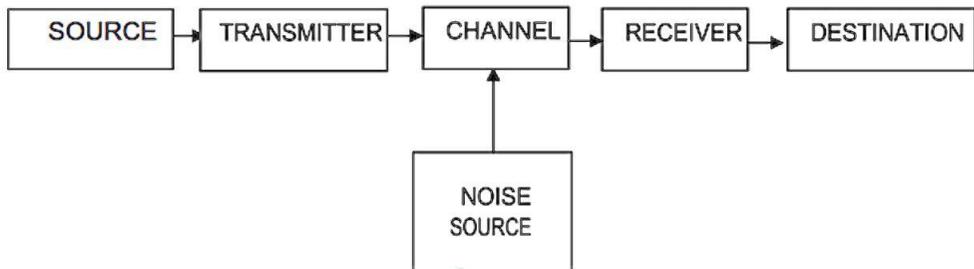
Aparatur Pemerintah Desa Bunut Baik melalui pola komunikasi sekunder mengenai arus informasi terkait sosial dan pembangunan yang ada di Desa Bunut Baik terus berkembang secara dinamis.

5. Pola Komunikasi Linear

Pola komunikasi linear merupakan sesuatu proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol sebagai media atau saluran. Menurut Joseph De Vitto mengatakan seperti yang dikutip oleh Sri Wulandari Sane. Dalam penerapannya, pola komunikasi ini terjadi dalam komunikasi tatap muka antara komunikator dan komunikan, dimana sebelum proses komunikasi berlangsung harus ada perencanaan terlebih dahulu.¹³⁷

¹³⁷ *Ibid*, hlm. 4.

Gambar 3.4
Pola Komunikasi Linear



Sumber: <http://www.google.com/search?q=pola+komunikasi+linear>

Dari pola komunikasi antara aparatur pemerintah desa dengan masyarakat Desa Bunut Baik memang terjadi pola komunikasi linear. Masyarakat Desa Bunut Baik datang ke kantor desa untuk mendapatkan pelayanan administratif. Sehingga dalam pelayanan di Desa Bunut Baik terjadi proses komunikasi. Dimana aparatur pemerintah desa disini sebagai komunikator yang menggunakan pola ini, melakukan perencanaan terlebih dahulu sebelum melakukan komunikasi kepada masyarakat agar komunikasi berjalan lancar.

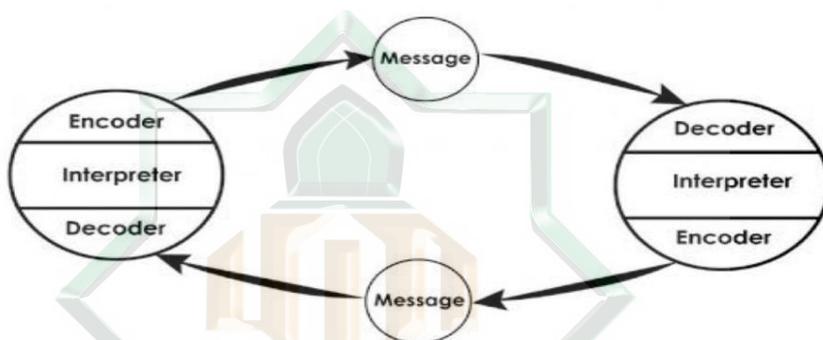
Seperti yang dialami Sudirman masyarakat Desa Bunut Baik yang datang ke kantor desa, untuk mendapatkan pelayanan administratif. Sudirman datang ke kantor desa untuk mengurus pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) maka, Kartu Keluarga yang diserahkan kepada petugas desa untuk pembuatannya. Dalam proses ini terjadi pertukaran informasi antara aparatur pemerintah desa dengan masyarakat. Dalam hal ini terjadi sedikit gangguan dikarenakan suara kebisingan antara petugas dan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di kantor desa, tetapi tujuan dari informasi itu tetap didapatkan. Aparatur pemerintah desa atau petugas desa membuat perencanaan terlebih dahulu sebelum melakukan komunikasi kepada masyarakat agar komunikasi dapat berjalan efektif.

6. Pola Komunikasi Sirkular

Sirkular secara harfiah berarti bulat, bundar, atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadi *feedback* atau umpan balik, yaitu

terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi.¹³⁸ Dalam proses komunikasi seperti ini, proses komunikasi terus berjalan sampai adanya umpan balik atau *feedback* antara aparatur pemerintah desa dan masyarakat Desa Bunut Baik.

Gambar 3.5
Pola Komunikasi Sirkular



Sumber: <http://www.google.com/search?q=pola+komunikasi+sirkular>

Pola komunikasi sirkular adalah komunikasi yang berarti adanya *feedback* atau umpan balik dari masyarakat ke pemerintah desa. Contohnya seperti dalam hal pelayanan administratif. Aparatur pemerintah desa memberikan informasi tentang pelayanan yang ada di kantor Desa Bunut Baik. Kemudian, disana masyarakat langsung menanggapi, merespon maupun memberikan pertanyaan kepada pemerintah desa itulah yang disebut pola komunikasi sirkular.

Pola komunikasi sirkular yang terjadi dikantor Desa Bunut Baik dalam hal melayani masyarakatnya. Pengaruh komunikasi itu sendiri dapat terlihat pada saat adanya respon atau *feedback*. *Feedback* itu bisa muncul secara langsung dari masyarakat desa.

Seperti yang dialami ibu Yanti masyarakat Desa Bunut Baik yang bertanya kepada petugas desa jika ingin menambahkan

¹³⁸ *Ibid*, hlm. 4.

nama anaknya yang baru lahir di KK, kemudian petugas desa menjawab bahwa pemerintah Desa Bunut Baik memberikan pelayanan *two in one* artinya untuk penambahan anggota keluarga baru atau anak yang baru lahir maka langsung akan dibuatkan juga Akta Kelahiran. Sehingga dalam proses komunikasi ini terjadi timbal balik atau *feedback* secara terus menerus antara aparaturnya pemerintah desa dengan masyarakatnya.

D. Analisis Pendukung Dan Penghambat Komunikasi Sosial Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik

3. Pendukung Komunikasi Sosial Dan Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Pemerintah Desa Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik

Dalam pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik dapat disimpulkan faktor pendukung disini menjadi penting guna menunjang komunikasi agar berjalan efektif.

d. Pemilihan Media Komunikasi

Media komunikasi banyak jumlahnya, mulai dari yang tradisional sampai yang modern yang banyak dipergunakan. Media yaitu sebagai bagian dari proses komunikasi yang sedang berlangsung. Dengan media komunikasi akan dapat efektif jika terdapat media pengantar seperti surat kabar, televisi, telepon dan lain-lain.¹³⁹

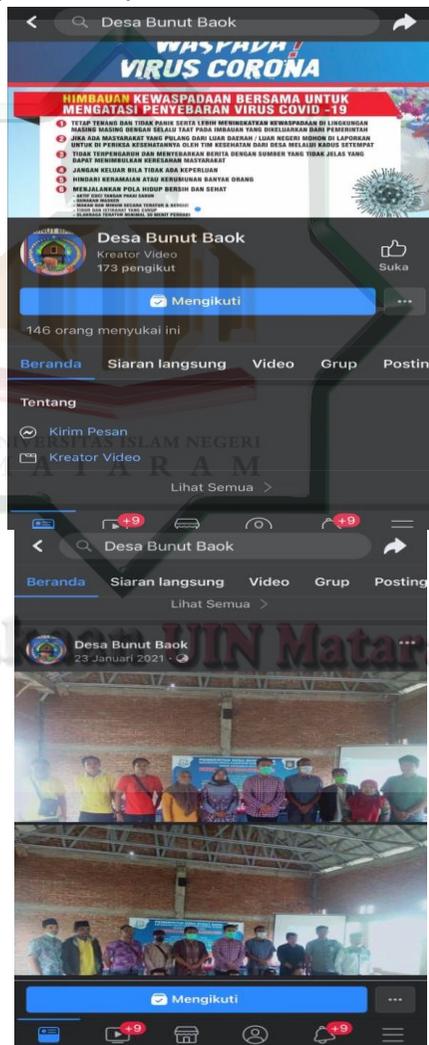
Dalam melakukan komunikasi seiring dihadapkan pada situasi yang harus memilih media yang tepat dalam menyampaikan pesan. Dengan beragam dan variasinya bentuk pesan dan informasi yang akan disampaikan kepada komunikan atau khalayak umum. Media yang tepat dapat membantu proses komunikasi agar berjalan dengan baik.

Hal ini tergambar dalam pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik menggunakan media

¹³⁹ Onong Unchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Rosdakarya, 2003), hlm.18.

cetak dan media elektronik seperti *banner* atau poster, *whatsapp group*, dan SID (Sistem Informasi Desa). Dalam menjalankan media elektronik aparatur pemerintah desa memanfaatkan wifi atau layanan internet yang tersedia disana, guna memperlanjar komunikasi yang ada kantor desa Bunut Baik.

Gambar 3.6
Pemerintah Desa Bunut Baik Menyampaikan Informasi
Kepada Masyarakat Melalui Facebook



Sumber: <http://www.facebook.com/desabunutbaik>

Dalam penggunaan Media Sosial di Desa bunut Baik selain whatsapp *group* juga menggunakan *facebook* sebagai sarana penyampaian informasi ke masyarakat. Namun disayangkan, laman *facebook* Desa Bunut Baik sudah tidak aktif lagi. Hal ini dapat dilihat dari postingan terakhir yaitu pada tanggal 23 Januari 2021 tentang sosialisasi hukum oleh Kejaksaan Negeri Praya. Aparatur Pemerintah Desa Bunut Baik diharapkan dapat mengelola kembali laman *facebook* tersebut, karena informasi melalui *facebook* ini bisa diakses dari mana saja dan kapanpun. Tanpa masyarakat pergi ke kantor desa, tentunya hal tersebut sangat memudahkan masyarakat dalam menerima informasi dari laman *facebook* tersebut.

e. **Waktu Pelayanan Kantor Desa Bunut Baik**

Keberhasilan komunikasi yang telah disusun dengan baik juga bergantung pada waktu pelaksana rencana. Jika waktu yang digunakan untuk melaksanakan strategi komunikasi terlalu lama, maka sangat kecil kemungkinan untuk bisa dimengerti oleh komunikan. Melakukan komunikasi dengan waktu yang tidak terlalu panjang dan tidak pula terlalu pendek. Kenyamanan untuk melanjutkan komunikasi akan sangat bergantung pada waktu yang digunakan.

Pola komunikasi sosial pembangunan menyesuaikan waktu situasi dan kondisi dalam berkomunikasi sangat berpengaruh dalam keberlangsungan proses komunikasi. Aparatur Pemerintah Desa Bunut Baik memberikan waktu pelayanan sesuai waktu yang berlaku di Kabupaten Lombok Tengah. Hal ini dikarenakan komunikasi di kantor desa biasanya, hanya dilakukan selama masa jam kerja berlangsung.

Waktu pelayanan Lima hari kerja yaitu hari Senin sampai dengan Jumat dari jam 07.00 sampai 16.00 mengikuti waktu kerja yang berlaku di wilayah Kabupaten Lombok Tengah. Namun untuk masalah seperti kedaruratan seperti penyelesaian sengketa tanah, perselisihan antar warga, KDRT (Kekerasan Dalam Rumah Tangga), Perkawinan, yang memerlukan penyelesaian secepatnya biasanya Kepala Dusun

Bersama Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat yang bersangkutan akan segera menyelesaikan atau menanganinya dan apabila tidak dapat di selesaikan maka akan di bawa ke Kantor Desa menunggu hari kerja untuk diselesaikan bersama Kepala Desa, Babinsa (Bintara Pembina Desa atau tentara yang bertugas di desa), Bhabinkabtimas (Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat atau polisi yang bertugas di desa) dan Pol PP (Polisi Pamong Praja) .

f. Fasilitas Yang Kurang Mendukung

Dalam menjalankan komunikasi di Kantor Desa Bunut Baik fasilitas yang tersedia juga memberikan pengaruh pada kesuksesan rencana yang dijalankan. Memberikan fasilitas terbaik pada sasaran komunikasi saat melaksanakan rencana akan membuatnya lebih nyaman dan memudahkan tercapainya tujuan dari strategi komunikasi.

Hal ini tergambar ditempat penelitian yakni di Kantor Desa Bunut Baik memakai fasilitas pendukung seperti komputer, printer, *scanner* serta tersedianya wifi atau jaringan internet guna kelancaran komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik.

Namun tidak menutup kemungkinan untuk saat ini operasional di kantor desa, Aparatur Pemerintah Desa Bunut Baik dalam melaksanakan pelayanan dengan fasilitas yang dianggap kurang memadai karena mesin printer kurang, tidak sesuai dengan jumlah komputer yang ada dan *scanner* yang rusak. Ini membuat kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat desa.

Hal ini mengakibatkan pelayanan tidak berjalan dengan maksimal seperti masyarakat yang memerlukan surat keterangan dalam jumlah banyak harus mencetak atau menggandakan secara mandiri surat keterangan tersebut sebelum ditanda tangani oleh Kepala Desa.

4. Penghambat Komunikasi Sosial Dan Pembangunan Dalam Proses Pelayanan Pemerintah Desa Terhadap Masyarakat Di Desa Bunut Baik

Dalam pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik dapat peneliti simpulkan sering terjadi hambatan-hambatan yang mengganggu jalannya proses komunikasi. Hambatan-hambatan dalam proses penyampaian pesan tentunya akan menyebabkan proses dalam komunikasi sosial pembangunan antara aparatur pemerintah Desa Bunut Baik dengan masyarakatnya tidak berjalan efektif.

c. Hambatan Fisik

Hambatan fisik dapat mengganggu komunikasi efektif. Misalnya, cuaca yang berujung pada gangguan alat komunikasi selain itu juga gangguan kesehatan fisik.¹⁴⁰ Bisa seperti sesuatu yang berhubungan dengan wujud dan tubuh manusia seperti hambatan fisik seseorang yang memiliki keterbatasan fisik.

Pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik memang terjadi hambatan fisik. Untuk mengatasi hambatan komunikasi seperti ini harus lebih fleksibel dengan kemungkinan yang ada.

Untuk mengatasi hal ini, dengan mengantarnya pergi ke kantor desa untuk mengurus kepengurusan administrasi didesa. Atau jika ada masyarakatnya yang tuna wicara dan tuna rungu. Biasanya hambatan ini dapat diatasi dengan mencari cara terbaik agar komunikasi tetap bisa berjalan dengan lancar. Contohnya untuk masyarakat yang tuna wicara, bisa diatasi dengan menjelaskan cara mengurus KK atau KTP dengan cara menuliskannya di kertas atau menggunakan gerakan tangan. Sedangkan, untuk masyarakat yang tuna rungu, pun bisa berkomunikasi dengan menggunakan bahasa isyarat. Hambatan hambatan ini dapat diatasi asalkan aparatur

¹⁴⁰ Zainal Mukarom, “*Manajemen Public Relation Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*”, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hlm. 90.

pemerintah desa dan masyarakat Desa Bunut Baik mau bekerjasama.

Seperti halnya yang dialami oleh Irul, salah seorang masyarakat Desa Bunut Baik difabel dan tidak dapat pergi sendiri ke kantor desa. Hal ini disebabkan kondisi yang membuatnya tidak memungkinkan untuk pergi ke kantor desa sendiri, jadi keluarga dari Irul yang difabel ini mengantarkannya untuk membuat KK dan KTP atau kepengurusan administrasi di kantor Desa Bunut Baik.

d. Hambatan Semantik

Kata-kata yang digunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, kurang jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima.¹⁴¹ Pada hambatan semantik ini menyangkut bahasa yang digunakan antara aparatur pemerintah desa dan masyarakat. Hal ini sangat berpengaruh untuk kelancaran komunikasi.

Berdasarkan dari pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik mengalami hambatan semantik. Ini mengapa bahasa disini menjadi salah satu hambatan komunikasi karena kerap menjadi penghalang antara komunikator dan komunikan dalam berkomunikasi langsung. Biasanya aparatur pemerintah desa dan masyarakat mempunyai sumber pengetahuan yang berbeda, ini yang membuat arah komunikasi kurang jelas atau berbelit-belit. Yakni penggunaan bahasa yang ambigu, serta tindakan masyarakat yang sudah langsung membuat kesimpulan atas pesan yang disampaikan sebelum selesai berbicara. Seperti masyarakat yang tidak mempunyai pengalaman untuk mengurus suatu surat kemudian mempercayakan surat yang diinginkan cukup selesai di kantor Desa Bunut Baik. Hal tersebut dapat menimbulkan perbedaan atau kesalahpahaman makna antara aparatur pemerintah desa dengan masyarakatnya.

¹⁴¹ *Ibid*, hlm. 90.

Seperti halnya yang dialami oleh ibu Suyatni salah satu masyarakat Desa Bunut Baik yang ingin dibuatkan KIP (Kartu Indonesia Pintar) didesa namun masyarakat bersikukuh ingin dibuatkan surat KIP di Kantor Desa Bunut Baik. Sedangkan pihak desa disini hanya dapat memberikan SKTM (Surat Keterangan tidak mampu) Sekolah, kemudian surat tersebut diteruskan ke Camat Dinas Sosial agar bisa mendapatkan KIP. Sama halnya dengan BPJS Kesehatan gratis untuk masyarakat miskin. Masyarakat yang sakit tapi tidak mempunyai BPJS Kesehatan mereka datang ke desa minta dibuatkan kartu BPJS Kesehatan dan meminta harus jadi kartunya, padahal Pemerintah Desa tidak dapat menerbitkan kartu BPJS Kesehatan tapi membuatkan Surat keterangan Tidak Mampu Kesehatan untuk dibawa ke Kantor camat, dan diverifikasi lagi ke Dinas Sosial, Dinas Kesehatan setelah lolos verifikasi kemudian Kantor BPJS Kesehatan yang bisa mencetak Kartu.

Untuk mengatasi hal ini aparat pemerintah desa bisa menggunakan bahasa yang simpel dan relevan kepada masyarakat agar bisa lebih memahami informasi yang disampaikan secara mudah. Ini akan membuat komunikasi berjalan aktif dan dinamis antara masyarakat dengan aparat pemerintah desa.

Perpustakaan UIN Mataram

BAB IV PENUTUP

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan terkait pola komunikasi sosial pembangunan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Bunut Baik (studi di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah). Bahwa peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

3. Pola komunikasi sosial pembangunan dalam proses pelayanan desa terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik. Dalam proses pelayanan administratif, adanya kegiatan interaksi antara aparatur pemerintah desa dan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pola komunikasi sosial pembangunan yang muncul seperti pola komunikasi sekunder, pola komunikasi linear, pola komunikasi sirkular sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi.
4. Faktor pendukung dan penghambat pola komunikasi sosial pembangunan dalam proses pelayanan desa terhadap masyarakat di Desa Bunut Baik
 - c. Faktor pendukung yang ada di Desa Bunut Baik seperti pemilihan media komunikasi tepat agar dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi sehingga dapat menunjang kelancaran komunikasi itu sendiri seperti pemasangan spanduk, *banner*, poster, *whatsapp group* forum perangkat desa dan *facebook*. Waktu pelayanan serta fasilitas terbaik, guna menunjang kelancaran pola komunikasi sosial pembangunan.
 - d. Hambatan-hambatan dalam proses penyampaian pesan, tentunya akan menyebabkan proses dalam komunikasi sosial pembangunan antara aparatur pemerintah Desa Bunut Baik dengan masyarakatnya tidak berjalan efektif. Faktor hambatan yang muncul disini seperti hambatan fisik (disabilitas) dan hambatan semantik (kesalahpahaman) yang terjadi dalam proses pelayanan di Desa Bunut Baik.

D. Saran

Peneliti memberikan masukan atau saran diakhir penelitian adalah sebagai berikut:

4. Bagi pemerintah Desa Bunut Baik diharapkan kedepannya dapat memperbaiki sarana dan prasarana yang lebih memadai untuk pelayanan kepada masyarakat.
5. Bagi masyarakat Desa Bunut Baik agar lebih banyak mencari tahu atau mengakses informasi tentang pelayanan yang ada di desa, baik itu datang secara langsung atau melalui media sosial untuk mempermudah masyarakat dalam mempersiapkan syarat administrasi yang akan dilengkapi jika masyarakat membutuhkan pelayanan di desa.
6. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar lebih memperluas cakupan penelitian tentang pola komunikasi sosial pembangunan, sehingga nantinya hasil dari penelitian selanjutnya bisa lebih baik dan lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Angga Adha Wiranata dkk, “Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin”. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, Vol. 4, No. 3, Tahun 2019.
- Ahmad Rijali, “Analisis dan Kualitatif”. *Jurnal Ahadharah*, Vol. 17, No. 33, Tahun 2018.
- Arnild Augina Mekarisce, “Teknik Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat”. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol. 12, Edisi 3, Tahun 2020.
- Andi Kardian Riva’I, *Komunikasi Sosial Dan Pembangunan: Tinjauan Teori Komunikasi Dalam Pembangunan Sosial*. Pekanbaru: Hawa dan Ahwa, 2016.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015.
- Elfie Mingkid dan Stefi H. Harilama, “Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Masyarakat Di Desa Pinapalangkow Kecamatan Sulun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan”. *Jurnal LPPM Bidang Ekososbudkum*, Vol. 4, No. 1, Tahun 2018.
- Indri Yana, “Arus Komunikasi Kepala Desa Dalam Pelayanan Masyarakat Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar”. *Jurnal JOM FISIP*, Vol. 3, No. 2, Tahun 2016.
- Indardi, *Komunikasi Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung: UNPAD PRESS, 2016.
- Joni Suwarno, “Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa (Studi Pelayanna KTP dan KK Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu)”. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Local*, Vol. 1, Edisi 2, Tahun 2012.

- Kristin Tri Lestari, "Pengaruh Komunikasi Pembangunan Terhadap Pelaksanaan Pembangunan Didesa Randu Alas Kecamatan Kare Kabupaten Madiun". *Jurnal Sosial*, Vol. 15, No. 2, Tahun 2014.
- Kementerian Agama RI, Qs. Ar-Rahman [55]: 1-4. Komunikasi Dan Informasi, (Jakarta: Penerbit Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2011).
- Michellia Agustin, "Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis". *Jurnal Jom FISIP*, Vol. 2, No. 1, Tahun 2015.
- Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jogjarkata: AR-RUZZ MEDIA, 2012.
- Onong Unchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya, 2003.
- Riyandari Astuti, "Strategi Komunikasi Pembangunan Dalam Mempertahankan Pasar Tradisional Sentral Benteng Di Kabupaten Kepulauan Selayar" (*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi UIN Alauddin Makasar 2017)
- Rabia Gani dkk, "Peranan Pemerintahan Desa Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembanguann Di Desa Dulomayo Utara Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo". *Jurnal Administrasi*, Vol. 5, No. 1, Tahun 2016.
- Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019.
- Sugiman, "Pemerintahan Desa". *Jurnal Binamulia Hukum*, Vol. 7, No. 1, Tahun 2018.
- Sri Agustina, "Program Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Eknomi Masyarakat (Studi Kasus Desa Tanak Awu, Kec Pujut, Lombok Tengah)" (*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam UIN Mataram 2017).

- Sri Wulanderi Sane, "Pola Komunikasi Wanita Karier Dalam Mempertahankan Keharmonisan Keluarga Di Kelurahan Bahu". *Journal Acta Diurnal*, Vol. 11, No. 2, Tahun 2013.
- Subandi, "Deskripsi Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Media Pertunjukan". *Jurnal HARMONIA*, Vol. 11, No. 2, Tahun 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sylvia Saraswati Saraswati, *Cara Mudah Menyusun Proposal, Skripsi, Tesis, Disertasi*. Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2014.
- Teguh Budi Raharjo dan Tina Kartika, *Komunikasi Sosial Dan Pembangunan*. Bandarlampung: Pusaka Media, 2019.
- Widya Kurniati Mohi dan Irmanovika Mahmud, "Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potangga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo". *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 6, No. 2, Tahun 2018.
- Zairi Imron, "Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat (Studi Desa Pulau Melako Kec. Bathin VII Kab.Sarolangun)" (*Skripsi*, Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam UIN STS Jambi 2018)
- Zainal Mukarom, *Manajemen Public Relation Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.

Perpustakaan UIN Mataram



LAMPIRAN-LAMPIRAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

DOKUMENTASI KEGIATAN

Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Lalu Muzanni selaku Kepala Desa Bunut Baoq, Kec. Praya, Lombok Tengah



Dokumentasi Wawancara dengan Ibu Janaenah selaku Sekretaris Desa Bunut Baoq, Kec. Praya, Lombok Tengah



Dokumentasi Kegiatan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Bunut Baoq, Kec. Praya, Lombok Tengah





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jln. Gajah Mada No. 100 Jempong Mataram NTB
Web: fdik.uinmataram.ac.id, email: fdik@uinmataram.ac.id

Nomor : Un.12/PP.00.9/FDIK//2022
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
Hal : Permohonan Rekomendasi Penelitian

Mataram, 23 Februari 2022

Kepada Yth.
Kepala BANGKESBANGPOL PROVINSI NTB
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa di bawah ini :

Nama : Baiq Cintya Riexma Salsabilla Al Hidayah
N I M : 180301084
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK)
Prodi : Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)
Tujuan : Izin Penelitian
Judul : Pola Komunikasi Sosial Pembangunan Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada masyarakat Desa Bunut Baik (Studi Di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah).

Izin tersebut digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian skripsi.

Demikian dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Perpustakaan UIN Mataram





PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DALAM NEGERI

Jalan Pendidikan Nomor 2 Tlp. (0370) 7505330 Fax. (0370) 7505330
Email : bakesbangpoldagri@ntbprov.go.id Website : <http://bakesbangpoldagri.ntbprov.go.id>

M A T A R A M

kode pos.83125

REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070 / 30 / III / R / BKBDN / 2022

1. **Dasar**
 - a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian Surat Dari Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram
Nomor : 154/Un.12/PP.00.9/FDIK/2022
Tanggal : 27 Februari 2022
Perihal : Permohonan Rekomendasi Penelitian
2. **Menimbang** :

Setelah mempelajari Proposal Survei/Rencana Kegiatan Penelitian yang diajukan, maka dapat diberikan Rekomendasi Penelitian Kepada :

Nama : **BAIQ CINTYA RIEXMA SALSABILLA AL HIDAYAH**
Alamat : Begak RT. 00 RW. 000 Kel/Desa. Bunut Baik Kec. Praya Kab. Lombok Tengah No. Identitas 5202014906000003 No. Tlpn 087865789171
Pekerjaan : Mahasiswa Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam
Bidang/Judul : **POLA KOMUNIKASI SOSIAL DALAM PEMBANGUNAN PEMERINTAH DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DESA BUNUT BAOK (Studi Di Desa Bunut Baik Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah)**
Lokasi : Desa Bunut Baik Kec. Praya Lombok Tengah
Jumlah Peserta : 1 (Satu) Orang
Lamanya : Maret - Juli 2022
Status Penelitian : Baru
3. **Hal-hal yang harus ditaati oleh Peneliti** :
 - a. Sebelum melakukan Kegiatan Penelitian agar melaporkan kedatangan Kepada Bupati/Walikota atau Pejabat yang ditunjuk;
 - b. Penelitian yang dilakukan harus sesuai dengan judul beserta data dan berkas pada Surat Permohonan dan apabila melanggar ketentuan, maka Rekomendasi Penelitian akan dicabut sementara dan menghentikan segala kegiatan penelitian;
 - c. Peneliti harus menaati ketentuan Perundang-Undangan, norma-norma dan adat istiadat yang berlaku dan penelitian yang dilakukan tidak menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi Bangsa atau keutuhan NKRI Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian telah berakhir, sedangkan pelaksanaan Kegiatan Penelitian tersebut belum selesai maka Peneliti harus mengajukan perpanjangan Rekomendasi Penelitian;
 - d. Melaporkan hasil Kegiatan Penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Barat melalui Kepala Bakesbangpoldagri Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Demikian Surat Rekomendasi Penelitian ini di buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Perpustakaan UIN Mataram

Mataram, 4/ Maret 2022

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DALAM NEGERI PROVINSI NTB
KEPALA BIDANG WASNAS DAN PK



RIZAL FEBRIANDY UDJUJEDA, S.Sos
NIP. 19730209 199402 1 002

Tembusan disampaikan Kepada Yth:

1. Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi NTB di Mataram;
2. Bupati Lombok Tengah Cq. Ka. Kesbangpol Kab. Lombok Tengah di Tempat;
3. Camat Praya Kab. Lombok Tengah di Tempat;
4. Kepala Desa Bunut Baik Kec. Praya Kab. Lombok Tengah di Tempat;
5. Yang Bersangkutan.