

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PEMERINTAH DESA DALAM  
PELAKSANAAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI DESA  
SUKARAJA KECAMATAN PRAYA TIMUR KABUPATEN  
LOMBOK TENGAH**



**Royana Asri Sani**  
**NIM: 180301160**

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

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PEMERINTAH DESA DALAM  
PELAKSANAAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI DESA  
SUKARAJA KECAMATAN PRAYA TIMUR KABUPATEN  
LOMBOK TENGAH**

**Skripsi**

**Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Mataram**

**Untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar**

**Sarjana Sosial (S. Sos.)**



**Royana Asri Sani**  
**NIM: 180301160**

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

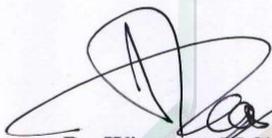
## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Royana Asri Sani, NIM: 180301160, dengan judul “Efektivitas Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Desa Sukaraja Kecamatan Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah” telah memenuhi syarat dan persetujuan untuk di uji.

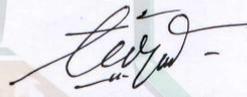
Di setujui tanggal: 27 Mei 2022

Pembimbing 1

Pembimbing 2



**Dr. Winengan M.Si**  
NIP: 197612312005011007



**Muhtar Tavib M.Si**  
NIDN: 2031128701

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MATARAM

Perpustakaan UIN Mataram

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram, 27 Mei, 2022

**Hal: Ujian Skripsi**

**Yang Terhormat**

**Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**Di Mataram**

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Dengan hormat, setelah, melakukan bimbingan koreksi, dan arahan kami berpendapat bahwa saudara

Nama Mahasiswa: Royana Asri Sani

Jurusan/prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Judul : Efektivitas Komunikasi Pemerintah Desa

Dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Desa Sukaraja Kecamatan Praya Timur 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

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Pembimbing 1

Pembimbing 2

  
Dr. Winengan M.Si

NIP: 197612312005011007

  
Muhtar Tayib M.Si

NIDN: 2031128701

## PENGESAHAN

Skripsi oleh: Royana Asri Sani, NIM: 180301160 dengan judul “Efektivitas Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Desa Sukaraja, Kecamatan Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah” telah mempertahankan di depan dewan penguji program studi Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram pada tanggal 07 Mei 2022

### Dewan Penguji

Dr. Winengan M.Si  
(Ketua Sidang/Pemb. I)

Muhtar Tayib M.Si  
(Sekretaris Sidang/Pemb. II)

Dr. Siti Nurul Yaqinah, M.Ag  
(Penguji I)

Athik Hidayatul Ummah M.Pd., M.Si  
(Penguji II)

Perpustakaan UIN Mataram

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

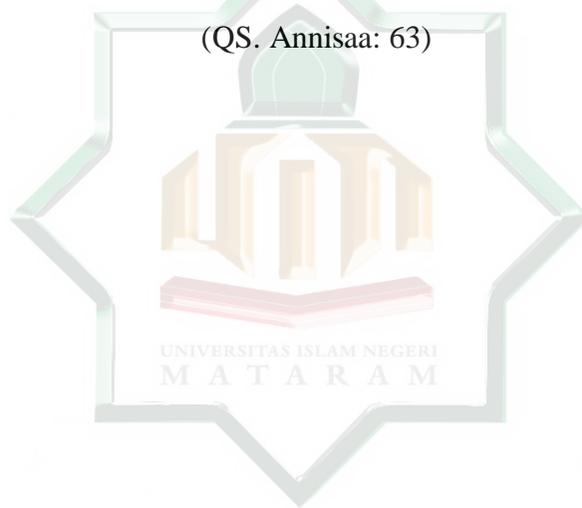


Dr. Muhammad Saleh, M.A  
NIP. 197209121998031001

## **MOTTO**

“Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan Katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”.

(QS. Annisaa: 63)



**Perpustakaan UIN Mataram**

## PERSEMBAHAN

*“kupersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tuaku, ayah pursani, dan bunda aminah, yang telah senantiasa mendo'akan dan mensupport dalam keadaan apapun. Terimakasih juga kepada diri sendiri yang telah kuat melawati segala proses dalam pengerjaan skripsi ini. Terimakasih kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat pada saat proses pengerjaan skripsi ini”.*



Perpustakaan UIN Mataram

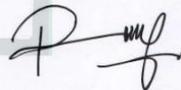
5. Prof. Dr. H. Masnun Tahir, M.Ag. selaku Rektor UIN Mataram yang telah memberikan tempat bagi penulis untuk menuntut ilmu dan memberikan bimbingan dan peringatan untuk tidak berlama-lama dikampus tanpa pernah selesai.
6. Bapak Ibu Dosen dan Pegawai di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram yang telah mengajari dan melayani peneliti selama masa studi.
7. Kepada teman-teman seperjuangan dan se KPI
8. Kepada pihak narasumber yang telah membantu peneliti dalam mendapatkan informasi mengenai penelitian ini.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan lapang dada. akhirnya semoga skripsi ini hanya dapat bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam, serta pihak-pihak yang telah membantu mendapatkan berkah dan pahala dari Allah SAW Amin.

Mataram 30 Mei 2022

Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MATARAM



Royana Asri Sani

Perpustakaan UIN Mataram

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat.....	4
D. Telaah pustaka.....	5
E. Kerangka Teori.....	6
F. Metode Penelitian.....	19
G. Sistematika Pembahasan.....	24
<b>BAB II PAPARAN DATA DAN TEMUAN.....</b>	<b>25</b>
A. Profil Desa Sukaraja .....	25
1. Sejarah singkat Desa Sukaraja .....	25
2. Kondisi umum Desa Sukaraja .....	26

3. Letak dan administrasi Desa .....	26
4. Kondisi umum Pemerintah Desa Sukaraja .....	27
5. Penduduk Desa Sukaraja.....	27
6. Mata pencaharian.....	28
B. Efektivitas Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan.....	29
C. Faktor penghambat efektivitas Komunikasi pemerintah desa Sukaraja dalam pelaksanaan PKH.....	35
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Efektivitas Komunikasi Pemerintah Desa dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan.....	38
B. Faktor penghambat efektivitas Komunikasi pemerintah desa Sukaraja dalam pelaksanaan PKH.....	44
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>46</b>
A. Kesimpulan .....	46
B. Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>50</b>

Perpustakaan UIN Mataram

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel kondisi umum pemerintahan Desa Sukaraja .....	32
Tabel 1.2	Tabel data penduduk menurut mata pencaharian .....	33
Table 1.3	Tabel data jumlah penduduk .....	34



Perpustakaan UIN Mataram

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertemuan kelompok pendamping PKH dan anggota PKH.....	56
Lampiran 2 Rapat/pertemuan dalam membahas verifikasi dan validasi data PKH.....	56



Perpustakaan UIN Mataram

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PEMERINTAH DESA DALAM  
PELAKSANAAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI DESA  
SUKARAJA KECAMATAN PRAYA TIMUR KABUPATEN  
LOMBOK TENGAH**

**OLEH**

**ROYANA ASRI SANI**

**180301160**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi berdasarkan temuan penulis di lapangan, dimana program ini merupakan program bantuan sosial bersyarat yang membuka akses keluarga miskin terutama ibu hamil anak untuk memanfaatkan akses kesehatan, pendidikan. Dimana kelompok masyarakat merupakan penggerak sekaligus pelaksana utama program. Berjalannya program keluarga harapan ini menimbulkan berbagai macam reaksi masyarakat, seperti adanya *miss communication* dan beberapa kendala yang di alami oleh baik itu Kasi Pelayanan umum maupun masyarakat. Tujuan penelitian (1) untuk mengetahui efektivitas komunikasi pemerintah desa sukaraja dalam pelaksanaan program PKH di desa sukaraja. (2) untuk mengetahui faktor penghambat efektivitas komunikasi pemerintah desa sukaraja dalam pelaksanaan PKH.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengambilan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan informan yang terdiri dari Kasi Pelayanan Umum, Kepala Dusun, peserta keluarga penerima manfaat. Data yang diperoleh peneliti di lapangan berupa hasil dari observasi, wawancara, dan profil desa yang kemudian di tuangkan menjadi tulisan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Efektivitas Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Program Keluarga dilihat dari 3 aspek yaitu komunikator, pesan dan audiens. komunikator yang dimiliki oleh pemerintah desa yaitu kasi pelayanan umum desa Sukaraja adalah kemampuan sikap, dan keahlian. Komunikator memiliki kredibilitas yang

bisa menimbulkan kepercayaan kepada komunikan. Pada komponen konteks ini dapat dikatakan baik karena dalam penyebaran informasi komunikator memberikan informasi yang akurat dan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat menggunakan bahasa atau kata-kata yang mudah dipahami. Audiens bisa dikatakan dengan baik karena masyarakat puas dengan komunikator yang memberikan informasi sangat sesuai dengan kemampuan yang dimiliki masyarakat. (2) faktor penghambat yang dimiliki pemerintah desa dalam pelaksanaan PKH ini adalah adanya hambatan fisik, hambatan media, dan hambatan semantik.

Kata kunci: Efektivitas, Komunikasi pemerintah, Program Keluarga Harapan



Perpustakaan UIN Mataram

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan aspek terpenting dalam kehidupan sosial, karena manusia sangat dipengaruhi oleh yang namanya komunikasi yang dilakukan oleh manusia lain. Karena dengan adanya komunikasi manusia dapat mengetahui keadaan individu disekitarnya, setiap manusia berusaha memahami setiap peristiwa yang terjadi di sekitarnya.<sup>1</sup>

Di dalam kehidupan organisasi komunikasi sangat diperlukan, karena tanpa komunikasi maka organisasi tidak akan berjalan dengan cara efektif dan efisien, selain itu komunikasi adalah konsep efektivitas serta memberikan pengaruh dalam berjalannya suatu kegiatan organisasi dan di butuhkan juga pola komunikasi antara pemerintah Desa dan masyarakat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pemerintah Desa sangat berperan penting dalam melakukan suatu kegiatan komunikasi sebagai jalan untuk membangun suasana yang kondusif.<sup>2</sup>

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah Desa Sukaraja, Kecamatan Praya Timur dalam mengurangi kemiskinan, diantaranya berupa bantuan PKH, Sebagai sebuah program bantuan sosial bersyarat, PKH membuka akses keluarga miskin terutama ibu hamil dan anak untuk memanfaatkan berbagai fasilitas layanan kesehatan (fakses) dan fasilitas layanan pendidikan (fasdik) yang tersedia di sekitar mereka. Manfaat PKH juga mulai didorong untuk mencakup penyandang disabilitas dan lanjut usia dengan mempertahankan taraf kesejahteraan sosial.

Desa Sukaraja adalah Desa yang berkecamatan di Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah, Desa tersebut memiliki masyarakat yang

---

<sup>1</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Cet 18, 2014), Hlm 29

<sup>2</sup> Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2006), Hlm 291

bermayoritas petani. Dan masyarakatnya jauh dari kesejahteraan. Untuk itu pemerintah Desa mengeluarkan program bantuan sosial yang disebut PKH (Program Keluarga Harapan). Dimana Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan salah satu program pemerintah untuk penanggulangan kemiskinan yang berbasis rumah tangga. Pada program PKH ini akan dilakukan pemberdayaan keluarga miskin berupa bantuan tunai bersyarat yaitu peserta PKH diwajibkan memenuhi persyaratan dan komitmen yang terkait dengan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta meningkatkan kesejahteraan.

Di Desa Sukaraja sudah menerima bantuan dari tahun 2010, dan terdapat beberapa perubahan diantaranya adalah pada saat awal pencairan PKH dilakukan di kantor pos, sehingga membuat masyarakat penerima bantuan PKH merasa kerepotan pada saat kan mengambil bantuan PKH. Dan pada saat tahap awal komponen disabilitas dan lanjut usia belum ada. Dan komponen disabilitas dan lansia di keluarkan pada tahun 2016. Dan pada tahun yang sama penyaluran bantuan dilaksanakan melalui pemberian ATM.

Pada tahun 2007 pemerintah Indonesia telah melaksanakan Bantuan Tunai Bersyarat (BTB) yang dikenal dengan program Keluarga Harapan (PKH). PKH tidak sama dengan bantuan langsung tunai sebelumnya dan bukan merupakan program lanjutan dari program-program sebelumnya yang membantu mempertahankan daya beli rumah tangga miskin pada saat pemerintah melakukan penyesuaian harga bahan bakar minyak. PKH lebih dimaksudkan sebagai upaya membangun sistem perlindungan sosial kepada masyarakat miskin dalam rangka meningkatkan kesejahteraan sosial penduduk miskin sekaligus sebagai upaya memutus rantai kemiskinan di Indonesia.

Melalui PKH ini, KPM didorong untuk memiliki akses dan memanfaatkan pelayanan sosial dasar kesehatan, pendidikan pangan dan gizi, perawatan, dan pendampingan. Termasuk akses terhadap berbagai program perlindungan sosial lainnya yang merupakan program komplementer secara berkelanjutan. PKH diarahkan untuk

menjadi *center of excellence* penanggulangan kemiskinan yang mensinergi sebagai program perlindungan dan pemberdayaan sosial nasional.

Tugas dan kewajiban dari pendamping PKH adalah melakukan kegiatan sosialisasi PKH kepada aparat kecamatan, aparat pemerintah/lingkungam, UPT pendidikan, UPT kesehatan, dan masyarakat umum, menyelenggarakan kegiatan pertemuan awal dan validasi data calon keluarga penerima manfaat (KPM) PKH, melakukan kegiatan vertifikasi komitmen kehadiran komponen KPM PKH pada layanan fasilitas pendidikan dan fasilitas kesehatan setiap bulannya, melakukan pemuktahiran data KPM PKH setiap ada perubahan, memfasilitasi akses kepada layanan pendidikan, layanan kesehatan, dan layanan kesejahteraan sosial kepada anggota KPM PKH.<sup>3</sup>

Komunikasi yang efektif akan menghasilkan respon yang positif juga berupa tindakan dari masyarakat yang akan mendukung berbagai bentuk kebijakan publik yang di keluarkan oleh pemerintah sebagai contoh sederhana, keberhasilan pemerintah desa dalam mengkomunikasikan kebijakan fisik kepada masyarakat.

Selain itu komunikasi antara masyarakat dengan petugas yang bertugas dalam pelaksanaan program PKH juga sangat berpengaruh atas berjalannya program. Untuk itu diperlukan dialog antara petugas dengan masyarakat penerima bantuan, karena dialog merupakan bentuk komunikasi yang paling efektif untuk menyelesaikan kritis, dalam hal ini dapat menghindari konflik dan membantu berjalannya program dengan baik. Dalam hal ini pemerintah Desa berperan penting dalam pelaksanaan program PKH ini, untuk itu peneliti ingin meneliti sejauh mana efektivitas komunikasi pemerintah Desa dalam melaksanakan program tersebut. Dan untuk itu peneliti mengajukan judul **“Efektivitas Komunikasi Pemerintahan Desa Dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan”**

---

<sup>3</sup> Antonius Erwandi, "Peran Pemerintah Desa dalam Program Keluarga Harapan", *Jurnal Fokus*, Vol. 18, No. 2, hlm 248

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana efektivitas komunikasi pemerintah desa terhadap pelaksanaan PKH di desa Sukaraja?
2. Apa faktor penghambat efektivitas komunikasi pemerintah desa Sukaraja dalam pelaksanaan PKH?

## **C. Tujuan dan Manfaat**

### **a. Tujuan**

1. Untuk mengetahui efektivitas komunikasi pemerintah desa Sukaraja dalam pelaksanaan program PKH di desa Sukaraja
2. Untuk mengetahui faktor penghambat efektivitas komunikasi pemerintah desa Sukaraja dalam pelaksanaan PKH

### **b. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis  
Sebagai bentuk pengaplikasian berbagai teori yang telah di peroleh peneliti selama perkuliahan dalam bentuk karya ilmiah Dapat sebagai tambahan wawasan keilmuan perpustakaan UIN Mataram, dan dapat sebagai rujukan dalam penelitian serupa di kemudian hari.
2. Manfaat Praktis  
Dengan tulisan ini penulis berharap dapat menambah pengetahuan dan wacana sebagai bahan informasi dan data yang digunakan untuk mengkaji selanjutnya yang berkaitan tentang komunikasi pemerintah Desa dalam hal pelaksanaan bantuan sosial dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala pendamping PKH/Pemerintah Desa agar peneliti selanjutnya lebih konsen dalam hal tersebut.
3. Ruang Lingkup dan *Setting* penelitian  
Untuk menghindari agar tidak terlalu jauh keluar dari permasalahan, maka peneliti hanya akan dilakukan sesuai dengan apa yang sudah ada dirumusan masalah, dan apa yang sudah ada dikonteks peneliti diatas. Yang khususnya tentang

Efektifitas komunikasi pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan program PKH di Desa Sukaraja, Kecamatan Praya Timur.

#### **D. Telaah pustaka**

Telaah pustaka merupakan uraian mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji ini. Terdapat beberapa hasil penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan topik penelitian ini diantaranya:

1. Skripsi Nur Rosyidah (2017) yang berjudul “Efektivitas Komunikasi Humas Pemkot Tangerang dan Implementasi aplikasi tanggernag live Mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Pada penelitian ini peneliti menggunakan deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran dan pemaparan serta menjelaskan mengenai hal yang diteliti. Adapun hasil penelitian ini adalah komunikasi dilakukan secara efektif terlihat dari bagaimana proses komunikasi dan publikasi yang dilakukan oleh humas dan Dinas Kominfo pemkot yang dinilai sudah sangat rapi hal ini sudah sangat terlihat dari media publikasi yang dikelola humas masing-masing dalam implementasi aplikasi tanggerang live dinilai tidak efektif karena dengan jumlah penggunaan downloader yang masih jauh dari sasaran. Pada proses komunikasi implementasi aplikasi tanggerang live dapat dinilai dengan model komunikasi asimetris dua arah. Persamaan skripsi ini adalah sama-sama membahas tentang efektivitas komunikasi dan letak perbedaannya adalah objeknya.
2. skripsi yang berjudul “ Efektivitas kinerja humas dalam menjaga komunikasi dengan publik eksternal mahasiswa jurusan ilmu komunikasi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas islam raden fatah Palembang. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif yaitu datanya sekunder dan primer. Adapun hasil dari penelitian ini adalah efektivitas kerja humas dalam menjaga komunikasi public eksternal di sekolah tinggi islam negeri syekh abdurahman siddik dapat dinilai tidak efektif sesuai dengan hasil temuan peneliti.
3. Skripsi Rasmawati Besman (2018) yang berjudul Komunikasi pemerintah dalam pemberdayaan perempuan di desa lerang

kecamatan lanrisang kabupaten pinrang. Fokus penelitian ini adalah komunikasi pemerintah desa dalam melakukan pemberdayaan terhadap sumber daya manusia di desa lerang terutama terhadap kaum perempuan. Jenis penelitian kualitatif dengan metode pendekatan komunikasi sosiologi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa baik pemerintah dan masyarakat saling berkomunikasi satu sama lain untuk mencapai tujuan program kerja

## **E. Kerangka Teori**

Dalam kerangka teoritik ini akan dipaparkan mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan “Efektivitas Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan”

### **1. Efektivitas Komunikasi**

#### **a. Efektivitas**

Efektivitas merupakan unsur utama buat tercapainya suatu tujuan atau target yg sudah ditentukan oleh suatu organisasi. Efektifitas dianggap pula efektif, jika tercapainya tujuan atau target yang sudah ditemukan sebelumnya. Pengertian efektivitas umumnya diartikan menjadi keberhasilan yang dicapai dalam perjuangan mencapai tujuan yg sudah ditentukan.<sup>4</sup>

Berikut ini ada empat pendekatan yang berkembang untuk menetapkan kriteria efektivitas:

#### **1. Pendekatan sasaran**

Pada pendekatan ini menekankan bahwa suatu organisasi atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila mampu mewujudkan suatu tujuannya dengan baik. Pendekatan ini mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil menyelesaikan sasaran yang hendak dicapai.

#### **2. Pendekatan sistem**

Pendekatan ini lebih menekankan pada suatu proses, dapat didefinisikan bahwa efektivitas sebagai kemampuan suatu

---

<sup>4</sup> Arifin Anwar, *Strategi Komunikasi* (Bandung:Cuarmiko, 1983) hlm 94

organisasi untuk mempengaruhi input, memproses secara input dan menyalurkan secara output, dan mempertahankan stabilitas.

3. *Strategic Constituency*

Dapat diartikan bahwa efektivitas organisasi merupakan kemampuan untuk memuaskan berbagai tuntutan konstitusi, yaitu pihak yang secara strategis menentukan kelangsungan hidup organisasi.

4. *Competing Value*

Pada pendekatan ini dapat di definisikan bahwa setiap organisasi, memiliki preferensi tentang titik berat efektivitas. Pendekatan ini menemukan empat tipe ukuran efektivitas yang masing-masing dapat disesuaikan dengan organisasi, tergantung dari jenis organisasi yang tercapai sasaran dan tujuan yang sudah ditetapkan. Dimana pada penetapan sasaran dan tujuan.

Ravianto menjelaskan bahwa efektivitas merupakan suatu pekerjaan yang dapat menghasilkan keluaran yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas itu suatu pekerjaan yang dilakukan dengan baik yang sesuai dengan waktu dan target yang telah ditentukan.

Efektifitas itu tidak boleh lepas dari faktor tujuan, faktor manusia, faktor nilai-nilai dan faktor sistem organisasi yang dapat dihubungkan dengan kondisi waktu, target, jumlah, dan kualitas. Dengan demikian efektivitas ternyata bersifat multidimensional, sehingga target yang di pilih untuk meningkatkan efektivitas tergantung pada kekhususan atau spesifikasi faktor dari permasalahan yang hendak dipecahkan yang perlu digaris bawahi bahwa sesuatu yang efektif belum tentu efisien, demikian sebaliknya sesuatu yang efisien belum tentu efektif, namun perlu ditegaskan kembali bahwa jika sesuatu kegiatan atau efektivitas telah terbukti ketidak efektifannya maka tidak perlu lagi mempersoalkan efisiensinya.

Komunikasi dikatakan efektif ketika terdapat aliran informasi antara komunikator dan komunikan dan informasi tersebut sama-sama di respon sesuai dengan harapan kedua pelaku komunikasi tersebut. Setidaknya terdapat lima aspek yang perlu dipahami dalam membangun komunikasi yang efektif

a) Kejelasan

maksudnya disini bahwa dalam komunikasi harus menggunakan bahasa dan mengemas informasi secara jelas, sehingga mudah diterima dan dipahami oleh komunikan.

b) Ketepatan

Akurasi atau ketepatan ini menyangkut penggunaan bahasa yang benar dan kebenaran informasi yang disampaikan.

c) Konteks

Konteks atau sering disebut dengan situasi, maksudnya adalah bahwa bahasa dan informasinya yang disampaikan harus sesuai dengan keadaan dan lingkungan dimana komunikasi itu terjadi.

d) Alur

Bahasa dan informasi yang akan disajikan harus disusun dengan alur atau sistematika yang jelas, sehingga pihak yang menerima informasi cepat tanggap.

e) Budaya

Aspek ini tidak hanya menyangkut bahasa dan informasi, tetapi juga berkaitan dengan tata krama dan etika. Artinya dalam berkomunikasi harus menyesuaikan dengan budaya orang yang diajak berkomunikasi, baik dalam penggunaan bahasa verbal maupun non verbal, agar tidak menimbulkan kesalahan persepsi.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta:PT. Grasindo, 2004) hlm 66.

b. Komunikasi

adalah suatu kegiatan yang dilakukan manusia dalam beraktivitas. Secara etimologis komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *Communication* yang berasal dari kata *Communis* yang memiliki arti sama. Jadi dapat di simpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, keahlian, emosi, gagasan dan lain-lain, hal tersebut bisa melalui simbol-simbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka dan lain sebagainya.

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan komunikator kepada komunikan baik melalui media ataupun langsung yang menimbulkan efek tertentu, dengan demikian komunikasi tidak dapat di pisahkan dari kehidupan manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat di dalam lingkungan sosial. Hal ini di sebutkan bahwa manusia tidak bisa untuk tidak berkomunikasi, dikarenakan manusia adalah mahluk yang di ciptakan untuk hidup berkomunikasi. Komunikasi itu sendiri juga dijadikan sebagai instrument dan interaksi sosial yang sangat berguna guna mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan dalam masyarakat.<sup>6</sup>

a. Proses komunikasi

Proses komunikasi ialah proses dimana elemen-elemen komunikasi berfungsi dan bekerja guna mengantarkan pesan dari komunikator ke komunikan, hal ini memerlukan bakat dan pemilihan yang tepat. Proses komunikasi tersebut terbagi menjadi dua tahap, yaitu secara primer dan sekunder.

1) Proses komunikasi secara primer

Proses ini dilakukan ketika seseorang menyampaikan informasi, ide, pesan, bahkan opini dan perasaan kepada orang lain. Penyampiannya pun tidak hanya dalam dalam waktu masa kini akan tetapi juga

---

<sup>6</sup> S. Djuarsa Sendjaja, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka Depertemen Pendidikan dan Budaya RI, 1994), hl 40

menceritakan tentang masa lalu dan masa depan. Hal tersebut menggunakan lambang atau simbol sebagai media, symbol tersebut digunakan sebagai media primer dalam memproses suatu komunikasi. Lambang atau symbol yang dimaksud adalah warna, isyarat dan gambar.<sup>7</sup>

2) Proses komunikasi secara skunder

Dalam proses ini menambahkan media kedua setelah pemakaian symbol pada media pertama. Yang digunakan dalam media ini adalah alat atau sarana seperti radio, majalah, *e-mail*, telpon, televisi, sosial, media, film dan music. Penggunaan media kedua ini dapat dilakukan dikarenakan jarak yang saling berjauhan atau perbedaan waktu antara komunikator dengan komunikan, sehingga komunikasi yang di gunakan menggunakan media kedua ini bisa dibilang lebih efisien.

Di dalam suatu proses komunikasi terdapat unsur-unsur dalam berkomunikasi, yakni:

- a) *Sender*: komunikator yang bertugas menyampaikan pesan kepada komunikan atau sejumlah orang.
- b) *Message*: pesan yang bisa berupa bentuk symbol yang memiliki arti yang disampaikan oleh komunikator.
- c) *Media*: tempat berlangsungnya komunikasi antara komunikator dan komunikan.
- d) *Receiver*: proses penerimaan pesan dari komunikator ke komunikan.
- e) *Response*: berupa tanggapan atau reaksi komunikan setelah menerima pesan.
- f) *Feedback*: berupa tanggapan atau timbal balik antara komunikator kepada komunikan.

---

<sup>7</sup> Zikri Fachrul, Teori Komunikasi Kontemporer, (Depok: Pranada Media Group, 2017), hl 92-93

- g) *Noise*: berupa gangguan yang disebabkan oleh proses komunikasi yang tidak berjalan dengan baik.<sup>8</sup>

Berdasarkan sifatnya komunikasi dapat di simpulkan menjadi empat dimensi:

- 1) Tatap muka, cara ini merupakan komunikasi yang paling efektif dalam melakukan komunikasi dalam artian komunikator dan komunikan dapat saling mengetahui psikologi dua arah
- 2) Media, disini komunikator hanya sebagai informan tanpa mengetahui jelas sisi psikologi seorang komunikan
- 3) Verbal, menggunakan bahasa yang mampu di pahami oleh komunikan secara langsung tanpa lambang yang di perankan
- 4) Non verbal, penggunaan bahasa yang hanya dilakukan dengan symbol atau lambang yang di pahami oleh komunikan

b. Faktor pengambat komunikasi

1) Faktor penghambat

Faktor-faktor yang menghambat komunikasi adalah sebagai berikut:

- a) Komunikator komunikan gagap (hambatan psikologis), komunikator tidak kredibel/tidak berwibawa dan kurang memahami karakteristik komunikan (tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, dan lain-lain) atau komunikator yang gugup (hambatan psikologis), perempuan tidak bersedia terbuka terhadap lawan bicaranya yang laki-laki (hambatan gender)
- b) Komunikan yang mengalami gangguan pendengaran (hambatan biologis), komunikan yang

---

<sup>8</sup> *Ibid*, hl 94

tidak berkonsentrasi dengan pembicaraan (hambatan psikologis), seorang perempuan akan tersipu malu jika membicarakan masalah seksual kepada seorang pria (hambatan gender).

- a. Komunikator dan komunikan kurang memahami latar belakang social budaya yang berlaku sehingga dapat melahirkan perbedaan persepsi
- b. Komunikator dan komunikan saling berprasangka buruk yang dapat mendorong kearah sikap apatis dan penolakan
- c. Komunikasi berjalan satu arah dari komunikator ke komunikan secara terus menerus sehingga komunikan tidak memiliki kesempatan meminta penjelasan.<sup>9</sup>

c. Efektivitas Komunikasi

Efektivitas komunikasi adalah keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan, sedangkan komunikasi adalah porses penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan yang menimbulkan efek. Sehingga dapat di simpulkan bahwa efektivitas komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dimana antara komunikator dan komunikan dan menimbulkan umpan balik. Menurut Cultip dalam buku *Public Relations* terdapat tiga unsur yang sangat penting dalam sebuah program public relation yakni komunikator, pesan dan komunikan.

a. Komunikator

Komunikator dalam menyampaikan pesan kadang-kadang komunkator dapat menjadi komunikan, sebaliknya komunikan dapat pula menjadi seorang komunikator. Adapun syarat yang harus dimiliki oleh seorang komunikator adalah memiliki kredibilitas yang tinggi untuk

---

<sup>9</sup> Suranto A.W, *Komunikasi Sosial Budaya*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm 15-18

komunikasinya, ketrampilan dalam berkomunikasi, mempunyai pengetahuan dan wawasan yang luas dan sikap, karena komunikasi yang efektif itu membutuhkan lingkungan sosial yang sangat mendukung.

b. Pesan

Bisa dibidang informasi yang di sampaikan oleh komunikator kepada komunikan yang sifatnya bisa berbentuk symbol atau kata-kata. Pesannya pun dapat disampaikan panjang lebar tapi harus terencana dan pesan yang disampaikan harus menggunakan bahasa yang dapat dipahami oleh audiens.

c. Komunikan

Merupakan pihak yang menerima pesan atau bisa dibidang pihak yang menjadi sasaran pengiriman pesan. Komunikan ini sendiri memiliki fungsi sebagai *decoder* menerjemahkan symbol-simbol pesan ke dalam konteks. Penerima adalah unsur penting dalam proses komunikasi, dikarenakan karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Seorang komunikan perlu mengikuti dan menyesuaikan diri dalam proses komunikasi agar tidak ada terjadinya hambatan-hambatan yang dapat menghambat proses komunikasi, karena jika suatu pesan tidak diterima dengan baik oleh komunikan maka akan menimbulkan berbagai macam masalah. Jika pesan yang disampaikan sesuai dengan keadaan lingkungan atau situasi masyarakat maka pesan yang disampaikan komunikator ke komunikan akan lancar.<sup>10</sup>

Dengan berkembangnya suatu teknologi, interaksi kepada masyarakat semakin meningkat serta jangkauannya luas. Komunikasi yang dilakukan secara langsung dan komunikasi melalui media massa yang digunakan untuk mendapatakn suatu efektivitas. Untuk membantu komunikasi supaya lancar dan bisa dikatakan efektif, hal yang perlu

---

<sup>10</sup> Cultip, *Public Relation*, (Jakarta: Pernerda Media Grup, 2006), hl 357-358

diperhatikan dalam berkomunikasi adalah kemampuan untuk melakukan analisis dan mengamati permasalahan, menarik perhatian, mempengaruhi pendapat serta saling percaya satu sama lain.

Dalam menjalankan suatu komunikasi, antara komunikator dan komunikan harus memiliki pemikiran yang sama agar komunikasi menjadi efektif. Scott M. Cutlip dan Allen H Center menyatakan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan komunikasi menjadi efektif ialah:

- a. *Credibility* (kepercayaan)  
Merupakan persepsi mengenai kelebihan-kelebihan yang dimiliki komunikator sehingga diterima dan diikuti oleh khalayak. Di dalam proses berkomunikasi, antara komunikator dan komunikan harus saling percaya. Kredibilitas tersebut akan berubah tergantung pada tingkah laku komunikan.
- b. *Context* (perhubungan)  
Keberhasilan suatu komunikasi tergantung pada situasi dan kondisi lingkungan pada saat komunikasi berlangsung. Jika situasi lingkungan sedang kacau, maka komunikasi tersebut akan terhambat dan tidak berhasil.
- c. *Content* (kepuasan)  
Dalam berkomunikasi harus menimbulkan rasa puas antara kedua belah pihak, kepuasan ini akan tercipta apabila isi pesan dapat dimengerti oleh komunikan dan sebaliknya pihak komunikan akan memberikan respon kepada komunikator.
- d. *Clarity* (kejelasan)  
Yang dimaksud disini adalah isi pesan, kejelasan akan tujuan yang akan dicapai dan juga kejelasan dalam menggunakan simbol-simbol.

Menurut Roger, komunikasi efektif dapat dilakukan jika kedua belah pihak memenuhi ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Melakukan pertemuan secara personal

- b. *Empaty* terhadap pribadi yang lain dan berkomunikasi yang dapat dipahami satu sama lain
- c. Saling menghargai satu sama lain, berperilaku positif dan tanpa menilai.

Komunikasi efektif Komunikasi efektif perlu direncanakan dengan memperhatikan situasi, waktu, dan tempat. Permasalahan yang sering dihadapi PR adalah kita menempatkan manusia akan benda yang mudah dikumpulkan lalu diberi penjelasan supaya mereka dapat mengetahui sesuatu, dianggap cukup untuk menjaga permasalahan tersebut.

Empat hal yang perlu untuk diperhatikan sebagai berikut.

- a. Publik adalah manusia jadi mereka tidak pernah bebas dari pengaruh apa saja
- b. Manusia cenderung memperhatikan, membaca dan mendengarkan pesan yang sesuai dengan kebutuhan yang mereka butuhkan.
- c. Banyaknya beragam media yang menimbulkan efek
- d. Media massa dapat memberikan efek yang besar untuk publik dan juga kelompok.

Dengan berkembangnya teknologi, interaksi kepada seseorang atau masyarakat semakin meningkat dan jangkauannya begitu luas. Komunikasi yang secara langsung, dan komunikasi melalui media massa yang digunakan untuk mendapatkan efektivitas, jadi komunikasi yang selalu digunakan untuk saling mengisi. Untuk membantu komunikasi supaya bisa berjalan secara efektif hal yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi adalah kemampuan untuk menganalisis dan mengamati persoalan, menarik perhatian, mempengaruhi pendapat dan selalu menjalin hubungan serta saling percaya.

- 2. Metode komunikasi efektif Komunikasi merupakan pemaknaan dalam hubungan manusia, melalui komunikasi memanusikan manusia, sehingga komunikasi tidak bisa dilepaskan pada

kehidupan manusia. Untuk menghasilkan suatu komunikasi yang efektif dimulai dari perilaku komunikan dan komunikator.<sup>11</sup>

Berikut ini kemukakan metode komunikasi yang efektif sebagai berikut :

- a) *Redundancy (repetiton)* disini maksudnya adalah Mempengaruhi khalayak dengan cara mengulang-ulang pesan yang disampaikan ke khalayak. Pada metode ini banyak sekali manfaat yang dapat diambil yang pertama, manfaat khalayak akan lebih memperhatikan apabila yang disampaikan diulang-ulang sehingga ia lebih memfokuskan perhatian, dan manfaat yang kedua khalayak tidak mudah melupakan hal yang penting untuk disampaikan secara berulang ulang. Pada metode ini komunikator memperoleh kesempatan untuk memperbaiki kesalahan yang tidak sengaja dalam penyampaian pesan sebelumnya.
- b) *Canalizing* Untuk mempengaruhi khalayak harus lebih dahulu mengerti tentang kerangka referensi dan lapangan pengalaman pada khalayak kemudian menyusun pesan dan metode yang akan digunakan. Komunikator menyediakan saluran-saluran atau motif yang ada pada khalayak, dan juga termasuk proses canalizing ialah memahami dan meneliti kelompok atau individu.
- c) Di dalam dunia komunikasi massa dikenal salah satu bentuk pesan yang sifatnya informatif, yaitu suatu bentuk isi pesan untuk mempengaruhi khalayak dengan cara memberikan penerangan terlebih dahulu. Penerangan yang disampaikan berupa suatu pesan yang sesuai fakta dan data-data yang benar sehingga komunikan dapat diberi kesempatan untuk menilai, menimbang dan mengambil keputusan atas dasar pemikiran yang sehat.
- d) *Persuasif*, mempengaruhi khalayak dengan cara membujuk. Pada metode ini dapat mempengaruhi komunikasi dan tidak diberi kesempatan untuk berfikir secara kritis. Bahkan khalayak tersebut secara tidak sadar. Dengan demikian metode ini, komunikator

---

86. <sup>11</sup> Suranto, *Komunikasi Interpersonal* ( Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), Hlm 85-

terlebih dahulu untuk menciptakan situasi dimana komunikasi akan mudah terkena sugesti (*suggestible*). Untuk terjadinya sugesti pada individu atau khalayak dipermudah dengan jalan: yang pertama menghambat, kedua memecah belah proses berfikirnya, hambatan dalam proses berfikir

- e) *Eduktif Method* (metode pendidikan) Pada metode ini khalayak dapat dipengaruhi dalam bentuk pesan yang berisi pendapat, fakta dan pengalaman metode ini disebut metode mendidik. Mendidik merupakan memberikan suatu ide kepada khalayak dari segi kebenarannya dengan sengaja dan bertujuan untuk mengubah tingkah laku manusia.<sup>12</sup>

### 3. Komunikasi Pemerintah

Komunikasi pemerintahan merupakan komunikasi antar manusia (*Human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi pemerintahan. Oleh karena itu komunikasi pemerintahan tidak lepas dari konteks komunikasi organisasi dan juga merupakan bagian dari komunikasi organisasi. Arus penyampaiannya dan penerimaan pesan dilakukan melalui jaringan yang sifat hubungannya saling tergantung satu sama lain berdasarkan aturan-aturan formal. Pesan yang disampaikan dan diterima bukan saja bersifat informasi, melainkan juga penyebaran ide-ide (*sharing ideas*), instruksi (*instraction*), atau perasaan-perasaan (*feeling*) yang berhubungan dengan tindakan dan kebijakan pemerintah. Melalui komunikasi pemerintah, birokrat pemerintah berbagi informasi, gagasan atau perasaan, dan sikap dengan partisipan komunikasi lainnya yang disebut komunikasi, yaitu aparatur pemerintah untuk internal organisasi dan dunia usaha, masyarakat dan organisasi non-pemerintah untuk eksternal organisasi, dan sebaliknya.

Komunikasi pemerintah memiliki beberapa prinsip yakni:

- a. Keterbukaan
- b. Komunikasi dengan publik dilakukan secara langsung

---

<sup>12</sup> Anwar Arifin, *Sistem Komunikasi Indonesia* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), Hlm 247

- c. Keterlibatan dengan masyarakat sebagai bagian dari pembentukan kebijakan dan pengirim
- d. Presentasi positif dari kebijakan pemerintah dan prestasi yang telah dicapai
- e. Menggunakan seluruh saluran komunikasi yang dianggap relevan, tidak hanya terbatas pada media massa nasional
- f. Melakukan komunikasi lintas departemen yang terkoordinasi mengenai suatu isu, bukan menciptakan konflik atau duplikasi pesan
- g. Mendorong kenetralan posisi politik aparatur pemerintah

Sedangkan untuk fungsi komunikasi pemerintah itu sendiri yakni:

- a. Memberikan informasi kepada publik
- b. Menjelaskan dan mendukung suatu keputusan yang telah ditetapkan
- c. Mempertahankan nilai-nilai dan mempromosikan perilaku yang bertanggung jawab

Seperti komunikasi pada umumnya, komunikasi pemerintah menunjukkan proses pengiriman dan penerimaan pesan (*messages*) dari satu pihak ke pihak yang lain melalui cara-cara dan saluran-saluran tertentu dengan harapan terjadi perubahan perilaku sesuai dengan pesan yang diterima. Jadi tiap komunikasi pemerintah adalah hasil dari proses rumit yang meliputi baik kognisi (*thinking*) dan perilaku (*doing*). Jadi komunikasi pemerintah pada hakekatnya adalah proses penyebaran dan pertukaran informasi di dalam dan di luar organisasi. Melalui komunikasi pemerintahan, maka eksekutif pemerintahan bertukar dan membagi informasi dengan yang lain, yaitu dengan legislatif, dengan staf, dengan pelaku bisnis, dan dengan masyarakat. Melalui komunikasi eksekutif pemerintahan, atau administrator atau manager pemerintah bermaksud untuk mempengaruhi sikap (*attitude*), pemahaman (*understanding*), dan perilaku (*behavior*) birokrasi dan masyarakat. Bahkan komunikasi pemerintah tidak hanya sebagai sarana atau alat bagi pemerintah untuk menyampaikan dan menerima informasi tentang suatu kebijakan

publik misalnya, sebagai sarana memadukan kegiatan-kegiatan secara terorganisasi dalam mewujudkan kerjasama. Juga merupakan penyaluran masukan social ke dalam sistem sosial.<sup>13</sup>

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan penelitian**

Untuk melakukan suatu penelitian harus memiliki pendekatan yang matang untuk itu diperlukan suatu pendekatan penelitian. Pendekatan penelitian merupakan rencana tentang pengumpulan data dan menganalisa data agar dapat melaksanakan suatu penelitian dengan baik yang sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>14</sup>

Sehubung dengan itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dimana peneliti dituntut untuk lebih banyak menggunakan logika atau dimana peneliti mendiskripsikan kegiatan aktivitas-aktivitas yang terjadi di lapangan karena data yang diperoleh dari lapangan lebih banyak bersifat informasi dan keterangan-keterangan yang berbentuk uraian, bukan dalam bentuk angka atau simbol.

### **2. Kehadiran Peneliti**

Dalam kehadiran peneliti merupakan instrument kunci utama, dengan demikian kehadiran peneliti di lapangan sangatlah diperlukan. Terkait dengan hal tersebut, peneliti berusaha menciptakan kedekatan emosional dengan respon yang menjadi sumber data dalam penelitian.<sup>15</sup>

Adapun yang terkait dengan proses penelitian yang dilakukan dilapangan, untuk mendapatkan kemudahan dalam mengakses data penelitian terlebih dahulu melengkapi segala yang dibutuhkan dalam penelitian sebelum terjun kelapangan. Dalam hal ini, kehadiran peneliti di tengah-tengah masyarakat yang mendapatkan bantuan dari Program Keluarga Harapan (PKH) bukan bertujuan

---

<sup>13</sup> Ulber Silalahi, Kmomunikasi Pemerintah, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 3, No. 1, 2004, Hlm 36-39

<sup>14</sup> Supardi, *Metodologi Penelitian*, (Mataram NTB: Yayasan Cerdas Press 2006), hlm..22.

<sup>15</sup> *Ibid.* hlm 22

untuk memberikan nilai maupun mempengaruhi subjek peneliti, atau memanipulasi data dan informasi.

Dengan kehadiran peneliti ditempat penelitian, peneliti akan mendapatkan data yang akurat, valid, dan dapat di pertanggung jawabkan dan dalam pengumpulan data. Peneliti berusaha mengumpulkan data yang diperoleh baik dari hasil observasi, interview (wawancara), dan metode dokumentasi yang dilakukan di Desa Sukaraja.

Hal ini menunjukkan bahwa peneliti harus terjun langsung kelapangan untuk mencari dan mengamati tingkah laku subjek atau keluarga yang menerima manfaat PKH yang ada di Desa Sukaraja dan pengurus PKH guna mendapatkan data baik secara lisan maupun tulisan agar menghasilkan data deskriptif.

Dengan demikian peneliti memperoleh informasi factual dari pihak-pihak yang terkait Di Desa Sukaraja sehingga pada posisi ini peneliti adalah instrumen kunci, sekaligus partisipan pengamat.

### **3. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti memilih lokasi di desa Sukaraja, karena peneliti menemukan fenomena-fenomena terkait komunikasi pemerintah desa dalam pelaksanaan PKH, yang mana peneliti tertarik mengetahui bagaimana proses komunikasi dan apa saja faktor penghambat yang terjadi pada saat program itu berlangsung

### **4. Sumber Data**

Dalam penelitian ini ada dua jenis data yang akan menjadi sumber data yaitu:

#### **a. Primer**

Data primer adalah data yang dihasilkan dari sumber yang terdekat dengan orang, informasi priode, atau ide yang dipelajari. Dan data yang diperoleh dari narasumber dengan cara melakukan Tanya jawab secara langsung kepada informan dan dipadu melalui pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang disiapkan oleh peneliti sebelumnya yakni:

- 1) Kasi Pelayanan Umum dan Kepala Dusun Sukaraja I untuk mendapatkan informasi tentang bagaimana efektivitas

komunikasi pemerintah Desa terhadap Program PKH di Desa Sukaraja.

- 2) Empat orang masyarakat yang mendapatkan bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) untuk memperoleh data mengenai program PKH. Peneliti menemukan dua orang pada saat sosialisasi PKH, dipilih secara acak (random).

b. Data Skunder

Data skunder adalah sumber data perlengkapan yang bersifat menguatkan data primer. Sumber data skunder dalam penelitian ini menggunakan buku, Internet, artikel yang berkaitan dengan penelitian tersebut.<sup>16</sup>

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode yakni:

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.<sup>17</sup>

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi non partisipasi dimana peneliti hanya sebagai pengamat kemudian merangkumnya dalam catatan-catatan.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Maksud pengadaan wawancara, seperti yang ditegaskan oleh Licoln dan

---

<sup>16</sup> Mohamad Mustari, *Pengantar Metode Penelitian*.hlm. 23.

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.(Bandung: Alfabeta,2012).hlm: 145.

Gube, antara lain: mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain.<sup>18</sup>

Teknik wawancara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang Efektivitas komunikasi pemerintah Desa dalam program keluarga harapan adalah dengan cara mengajukan pertanyaan yang sudah disusun kepada informan-informan kemudian hasil jawaban yang diperoleh dari informan tersebut dikemas dalam tulisan yang tidak merubah makna dari inti jawaban dari setiap informan. wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada dua peserta anggota PKH dengan cara peneliti mewawancarai peserta pada saat sosialisasi itu berlangsung.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data pada intinya teknik dokumentasi adalah teknik yang digunakan untuk menelusuri historis, Jadi, rencana peneliti harus mempersiapkan segala hal yang mendukung untuk mengumpulkan data seperti, buku catatan yang berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data yang sudah dipertanyakan, dan membawa alat komunikasi (*Handphone*) yang berfungsi sebagai alat perekam semua pembicaraan, juga dapat melakukan pengambilan gambar saat sedang melaksanakan wawancara sebagai bukti keabsahan peneliti.

## 6. Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan untuk mengkaji dan memahami struktur suatu fenomena yang berlaku di lapangan. Analisis data dapat dilakukan melalui tiga cara yaitu:

a. Reduksi data

Dalam langkah ini peneliti mengumpulkan data-data yang diperoleh dari lapangan ini berupa data-data hasil dari observasi di lapangan, maupun berasal dari dokumen-dokumen publikasi umum, serta data-data yang diperoleh dari hasil wawancara

---

<sup>18</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004) hlm. 186

yang dilakukan oleh peneliti terhadap narasumber. Kemudian dilakukan pemilihan data-data yang perlu digunakan yang selanjutnya dikumpulkan dengan data yang sejenis dan dikondifikasi untuk mempermudah dalam penggunaan datanya.

b. Penyajian data

Merupakan pendiskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.<sup>19</sup>

Pada tahap ini peneliti menyusun urutan hasil wawancara dan data yang diperoleh untuk kemudian dinarasikan agar lebih mudah dipahami.

c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti dari data diuji kebenaran, kecocokan dan kekokohnya. Peneliti harus menyadari bahwa dalam mencari makna, ia harus menggunakan pendekatan emik, yaitu dari kacamata *key information*, dan bukan penafsiran makna menurut pandangan peneliti (pandangan etik)<sup>20</sup>

Pada tahap penarikan kesimpulan peneliti melakukan verifikasi atas data-data yang ia peroleh dan jawaban-jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang dilakukan saat wawancara dengan narasumber.

## 7. Uji Keabsahan Data

Untuk memastikan bahwa data-data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian merupakan data-data yang bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya atau sah akan dilakukan uji keabsahan data dengan menggunakan kriteria-kriteria

---

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.(Bandung: Alfabeta,2008), Cet.6, hlm.335-336.

<sup>20</sup> *Ibid.*

kredibilitas data yang akan digunakan dengan cara: 1) perpanjangan keikutsertaan, 2) ketekunan pengamatan, 3) triangulasi, 4) pengecekan sejawat, 5) kecukupan referensial, 6) kajian kasus negatif, 7) pengecekan anggota. Dimana peneliti menghubungkan penggunaan sumber yakni membandingkan informasi yang diperoleh pada waktu yang berbeda. Penggunaan metode teknik pengumpulan data, penggunaan pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan serta penggunaan teori melalui penjelasan pembanding. Yakni dengan membandingkan teori-teori serta logika kemungkinan-kemungkinan yang dapat terjadi dengan data yang diperoleh selama penelitian.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika pembahasan peneliti ini adalah sebagai berikut:

**BAB I:** BAB I merupakan bab pendahuluan, yang berisikan latar belakang, Rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Tinjauan pustaka, Metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II:** Pada bagian ini merupakan bagian pemapanan seluruh data dan temuan peneliti, oleh sebab itu peneliti berusaha untuk tidak menyentuh fakta terlebih dahulu.

**BAB III:** Bagian pembahasan, pada bagian ini mengungkapkan proses analisis terhadap temuan sebagaimana dipaparkan di BAB II berdasarkan pada perspektif peneliti atau kerangka teori pada bab pendahuluan.

**BAB IV:** Bagian penutup, pada bagian ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **PAPARAN DATA DAN TEMUAN**

#### **A. Gambaran umum Desa Sukaraja**

##### **1. Legenda Desa Sukaraja**

Sekitar pada tahun 1860 M, jauh sebelum Republik Indonesia ini merdeka di wilayah yang sekarang bernama Desa Sukaraja terdapat sebuah kerajaan yang bernama Sukaraja yang diperintah oleh seorang raja bernama Raden Lebak Sane.

Raden Lebak Sane merupakan Putra Raja Pejanggalik yakni Raja Syaid Thoyib. Pusat kerajaan di Montong Kangkek sekitar 600 m dari kantor kepala Kepala Desa Sukaraja. Montong Kangkek sekarang masuk di wilayah kadus montong sager. Penduduk Sukaraja memeluk agama Islam, terbukti dengan adanya Masjid Kuno yang sampai saat ini masih ada, meskipun tinggal pondasinya saja. Kerajaan Sukaraja tidak langsung lama hanya beberapa tahun saja konon karena masuknya penjajahan belanda di Pulau Lombok. Sukaraja kembali menjadi hutan belantara sementara penduduk Sukaraja mencari pemukiman baru ke Mujur, bahkan sampai ke Lombok Barat, seperti Sukaraja Ampenan. Pada saat ini Sukaraja dikenal dengan nama Gawah Sukaraja.

Gawah Sukaraja kembali dibuka sebagai lahan pertanian sekitar tahun 1933 oleh orang Mujur. Semula Gawah Sukaraja hanya untuk lahan pertanian namun lambat laun dibuat menjadi daerah pemukiman penduduk, bahkan banyak pendatang baru dari Lombok Timur. Ketika Kecamatan Praya Timur terbentuk Sukaraja masuk wilayah Desa Mujur yang terdiri dari dua Dusun yakni Dusun Songkok, Selandung dan Kudung Paok.

Pada tahun 1983 Sukaraja menjadi lima Dusun dan masih dalam wilayah Desa Mujur. Wilayah Dusun dipimpin oleh seorang keliang. Kelima Dusun tersebut adalah: Selandung, Songkok, Sukaraja I, Sukaraja II dan Dusun Sukaraja III.

Pada tahun 1995 Sukaraja mekar menjadi Desa persiapan Desa Sukaraja. Dari narasumber yang kami tanyakan belum ada yang tau asal muasal kata SUKARAJA.

## **2. Kondisi Umum Desa Sukaraja**

Desa Sukaraja merupakan Desa yang terletak paling utara diwilayah Kecamatan Praya Timur yang berbatasan dengan:

- Sebelah Timur: Desa Mujur Kec. Praya Timur
- Sebelah selatan: Desa Mujur Kec. Praya Timur
- Sebelah Barat: Desa Kelebuw Kec. Praya Tengah
- Sebelah Utara: Desa Kelebuw Kec. Praya Tengah

Dengan tipologi kepulauan, suhu rata-rata 25 derajat C s/d 30 derajat C, jumlah bulan hujan antara 3 bulan mpai 4 bulan dari 12 dengan curah hujan rata-rata kurang lebih 1100 mm, tinggi tempat 30 MDL, dengan bentang wilayahnya yang datar dan bergelombang, warna tanahnya hitam dan bertekstur debu.

Seratus persen masyarakat beragama Islam dengan etnis suku sasak, dan dari silsilah keturunannya Masyarakat Desa Sukaraja termasuk secara umum dari satu warga, sehingga dengan begitu kerukunan dan keharmonisan tampak jelas terlihat.

Kesenjangan sosial Ekonomi pada masyarakat tidak terlalu menjadi ukuran pada proses interaksi atau hubungan sosial masyarakat, dengan rata-rata persentase kemiskinan mencapai 55,29% dari jumlah penduduk, yang sebagian besar bermata pencaharian sebagai petani, buruh tani dan lain sebagainya ada juga yang terpaksa merantau ke Daerah lain bahkan Keluar Negeri.

## **3. Letak dan administrasi Desa**

- Luas Desa Sukaraja: 653,533 Ha.
- Jarak dari Ibu Kota Kecamatan: 1,5 KM
- Jarak dari Ibu Kota Kabupaten: 12 KM
- Jarak dari pusat layanan kesehatan: 1,5 KM
- Jumlah Dusun: 9 Buah, yang terdiri dari:
  - Dusun Karang Katon
  - Dusun Songkok
  - Dusun Selandung
  - Dusun Rajek

- Dusun Mt. Bile
- Dusun Sukaraja 1
- Dusun Sukaraja II
- Dusun Mt. Sager
- Dusun Sukaraja III

#### 4. Kondisi Umum Pemerintah Desa

**Tabel 1.1**

**Personil pemerintahan Desa**

No	Nama	Pendi dikan	Jabatan	No dan Th SK	Ket
1	Purnama	SMA	Kepala Desa	549 Tahun 2012	SK Bupati
2	Husni Tamrin S.Pd.I	S1	Sekertaris Desa	07 Tahun 2015	SK Kades
3	Mustamin S.Pd.	S1	Kaur. Keuangan	01 Tahun 2012	SK Kades
4	Tahar	MAN	Kasi. Kesejahteraan	01 Tahun 2012	SK Kades
5	Muh. Saleh	SMA	Kasi.Pemerintahan	01 Tahun 2012	SK Kades
6	Maladi Putra	MA	Kasi Pembangunan	09 Tahun 2014	SK Kades
7	Ayub Faesal	SME A	Kaur Umum	01 Tahun 2012	SK Kades
8	M. Fauzan Afandi S.Pd	S1	Staf Pembantu/ TU	08 Tahun 2013	SK Kades

## 5. Penduduk Desa Sukaraja

Menurut pendataan tahun 2012 jumlah penduduk Desa Sukaraja sebanyak 4.422 yang terdiri dari laki-laki: 2.242 dan perempuan: 2.180 dari jumlah KK: 1.386 dan tingkat kepadatan penduduk mencapai 843 jiwa/Km<sup>2</sup>.

Dari data tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa Desa Sukaraja, tergolong penduduk padat, hingga sampai saat ini, banyak penduduk yang tidak punya tempat tinggal artinya masih menumpang ditanah pekarangan orang lain. Oleh karena itu kami harapkan pemerintah daerah khususnya Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah perlu mencari jalan alternatif sehingga kedepan yang tidak punya tempat tinggal atau masih menumpang dipekarangan orang lain bisa menikmati kehidupan yang layak, sesuai yang dimanatkan Undang-Undang Dasar 1945 yang mengatakan” fakir miskin dan anak terlantar dipelihara oleh Negara”.

## 6. Mata Pencaharian

Mengingat pencaharian besar wilayah Desa Sukaraja adalah areal pertanian, maka sebagian besar penduduknya hidup sebagai petani, dan yang lainnya adalah buruh tani, buruh swasta, PNS, pedagang, tukang dll.

**Tabel 1.2**  
**Data Penduduk Menurut Mata Pencaharian**

No	Jenis Pencaharian	Mata	Jumlah
1	Petani		495 Orang
2	Buruh Tani		598 Orang
3	Pedagang		78 Orang
4	Tukang Kayu		43 Orang
5	Tukang Batu		6 Orang
6	Bengkel		1 Orang
7	Pegawai Negeri Sipil		37 Orang
8	TNI/ POLRI		5 Orang
9	Pegawai Swasta		4 Orang

10	Pengerajin	16 Orang
11	Nelayan	-
12	Sopir	11 Orang

**Tabel 1.4**

**Data Jumlah Penduduk**

No.	Kriteria Penduduk	Jumlah
1	Laki-laki	2.410 Jiwa
2	Perempuan	2.288 Jiwa
3	Jumlah	4.698 Jiwa
4	Jumlah Kepala Keluarga	1.578

Sumber: profil Desa Sukaraja 2021

### **83 Efektivitas Komunikasi Pemerintah Desa Terhadap Pelaksanaan PKH**

Efektivitas komunikasi dimana terdapat berbagai tujuan yang harus dicapai dan disesuaikan dengan biaya yang telah ditetapkan, waktu yang telah ditentukan serta jumlah personil yang terlibat. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh program tersebut atau kegiatan mencapai hasil dan manfaat yang diharapkan. Efektivitas berkaitan dengan tingkat pencapaian sebuah tujuan. Dikatakan efektif jika tujuan tersebut dapat tercapai secara maksimal dan memiliki tingkat akurasi yang tinggi dari perencanaan awal.<sup>21</sup>

#### **1. Komunikator**

Seorang komunikator tidak hanya berperan dalam menyampaikan pesan kepada komunikan, tetapi juga memberikan respond dan tanggapan, serta menjawab pertanyaan dan masukan yang disampaikan oleh penerima, dan publik yang terkena dampak dari proses komunikasi yang berlangsung, baik secara langsung maupun tidak langsung.

##### **a) Keahlian**

<sup>21</sup> Hasil Pengamatan Observasi Lapangan pada tanggal 12 November 2021

Berdasarkan data yang ditemukan oleh peneliti menjelaskan bahwa untuk melihat komunikasi Pemerintah Desa dalam pelaksanaan PKH. dalam segi menyampaikan informasi, peneliti melakukan wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum:

“dalam penyebaran informasi terkait nama-nama masyarakat penerima bantuan ini dilakukan oleh Kepala Dusun, karena lebih gampang dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat”.<sup>22</sup>

Hal serupa diungkapkan oleh Kasi Pelayanan Umum Desa Sukaraja:

“jadi disini untuk menyebarkan informasi Pemerintah Desa mengutus langsung Kepala Dusun dalam menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat yang berkaitan dengan nama-nama calon penerima PKH”.<sup>23</sup>

Ungkapan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dusun:

“Jadi disini kami selaku Kepala Dusun akan menginformasikan kepada masyarakat atau kalau saya akan datang ke rumah penerima manfaat untuk menginformasikan perihal bantuan tersebut”.<sup>24</sup>

Ibu Aminah juga mengungkapkan bahwa:

“kadang kalau ada sosialisasi seperti ini Kepala Dusun akan menginfokan atau ketua kelompok PKH akan menghubungi kami secara langsung terkait sosialisasi tersebut”

Ibu Hamidah selaku ketua kelompok PKH mengatakan bahwa:

“kalau terkait sosialisasi yang akan diadakan saya biasanya akan menghubungi ibu-ibu penerima PKH untuk menginformasikan perihal sosialisasi tersebut”

---

<sup>22</sup> Lukman, Kasi Pelayanan, Wawancara, Desa Sukaraja, 26 November 2021

<sup>23</sup> Lukman, Kasi Pelayanan, Wawancara, Desa Sukaraja, 26 November 2021

<sup>24</sup> Junaidi, Kepala Dusun, Wawancara, Sukaraja, 27 November 2021

Hasil penelitian dan observasi dari beberapa informan, komunikator yang dimiliki dalam pelaksanaan PKH adalah kemampuan sikap dan keahlian. Komunikator memiliki kredibilitas yang bisa menimbulkan kepercayaan kepada komunikan sehingga informasi akan berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Serta adanya perubahan sikap agar informasi yang disampaikan itu dapat dipercaya dimata masyarakat.

b) Situasi/kondisi lingkungan

Keberhasilan komunikasi berhubungan erat dengan situasi atau kondisi lingkungan pada waktu komunikasi berlangsung. Jika situasi atau keadaan yang sedang kacau, maka komunikasi akan terhambat sehingga komunikasi tidak berhasil. Untuk melihat efektivitas komunikasi pelaksanaan PKH

Kasi Pelayanan Umum Desa Sukaraja juga menambahkan bahwa:

“jadi kita disini terlebih dahulu sebelum turun kelapangan memberikan pemahaman terhadap informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat karena dalam penyampaian informasi bersifat naratif. Dalam penyampaian informasi dilakukan dengan kenyataan atau fakta”.<sup>25</sup>

“ketika dalam menyampaikan suatu informasi yang akan disampaikan ke masyarakat disesuaikan dengan kenyataan yang ada dan cara penyampaiannya di sesuaikan dengan lingkungan agar mudah dipahami oleh masyarakat”.

Dalam menyampaikan suatu informasi Pemerintah Desa yang menyampaikan ke masyarakat dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat, karena Pihak Pemerintah Desa memberikan penjelasan dan pemahaman ke masyarakat terkait proses pelaksanaan PKH ini serta disesuaikan dengan fakta yang ada.

Berdasarkan hasil temuan yang ada di lapangan dari semua informan dalam penyampaian informasi dikatakan efektif yang berarti

---

<sup>25</sup> Kasi Pelayanan Umum, Wawancara, Sukaraja, 27 November 2021

bahwa masyarakat dengan mudah menerima informasi yang disampaikan oleh komunikator dan juga dalam pertemuan itu juga jadi sarana Tanya jawab yang dilakukan oleh komunikator. Hal ini dapat membantu peserta KPM untuk lebih memahami persoalan-persoalan tentang bantuan PKH ini. Selain itu komunikator juga harus memahami situasi dan kondisi yang mendukung agar didengar secara efektif. Konteks dapat dipengaruhi oleh situasi dan kondisi dimana komunikator harus menyampaikan pesan apabila pesan yang harus disampaikan itu hal-hal yang penting dan perlu pengertian yang secara mendalam. Maka factor situasi dan kondisi yang perlu diperhatikan pada saat berkomunikasi agar sejalan dengan baik tanpa terjadi kesalahpahaman dalam berkomiikasi.<sup>26</sup>

## 2. Pesan

Hal ini berkaitan dengan media yang digunakan. Seringkali orang melakukan komunikasi dengan individu maupun kelompok, tetapi pesan tidak dapat dipahami karena media dan alat yang digunakan tidak mendukung. Misalnya, suara di telpon putus-putus, atau microphone yang mendengung, atau suara ditelpon yang terlalu lemah. Beberapa hal tersebut mengakibatkan penerima pesan kesulitan. Akibatnya selain tidak merespon, pemberi pesan yang disampaikan oleh komunikator.

Komunikator harus menyampaikan pesan secara jelas sehingga tercapainya tujuan komunikasi dengan sampainya pesan kepada masyarakat. Tanpa kejelasan pesan komunikator tentu masyarakat akan kesulitan menangkap dengan baik dan gagal lah proses komunikasi dalam *public speaking*. Kejelasan pesan ini memenuhi setidaknya tiga hal: pertama, bahasa; kedua, kejelasan istilah; ketiga, kejelasan nada dan intonasi.

### a) Isi

Isi pesan yang disampaikan komunikator kepada masyarakat, pesan yang disampaikan harus mengandung makna bagi

---

<sup>26</sup> Hasil Pengamatan Observasi Lapangan Pada Tanggal 12 November 2021.

penerimaanya dan harus sesuai sistem nilai penerima. Pesan harus relevan dengan situasi penerima.

“pada saat diadakannya pertemuan dengan peserta KPM, biasanya menyampaikan pesan/informasi kepada KPM dengan cara lisan atau lebih tepatnya bicara langsung tidak menggunakan papan tulis atau sejenisnya, dan juga menyampaikan informasi menggunakan bahasa daerah mereka, karena itu lebih memudahkan KPM dalam menyerap informasi yang saya sampaikan”.<sup>27</sup>

Kasi Pelayanan Umum menambahkan bahwa:

“pada saat pertemuan berlangsung saya sering keceplosan menggunakan bahasa atau istilah asing dalam menyampaikan pesan kepada peserta KPM, sehingga saya langsung menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami dan mudah dimengerti sehingga tidak terjadi kesalahpahaman”.<sup>28</sup>

Komponen dikatakan efektif yang berarti bahwa peserta KPM Desa Sukaraja, merasa bahwa sosialisasi atau pertemuan kelompok dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat menggunakan bahasa atau kata-kata yang mudah dipahami dan juga sederhana sehingga membuat peserta KPM tertarik mendengar apa yang disampaikan oleh komunikator.

b) Kejelasan

Kejelasan dari pesan atau informasi yang disampaikan komunikator itu sangat jelas dimana didalam menyampaikan informasi komunikator menyampaikan bahasa yang dia gunakan adalah bahasa yang mudah dipahami oleh para peserta KPM, apalagi jika para masyarakat pedesaan kadang tidak menggunakan bahasa Indonesia. Oleh karena itu komunikator berusaha semaksimal mungkin mengerti situasi dan kondisi yang ada di lingkungan tersebut.

---

<sup>27</sup> Kasi Pelayanan Umum, Wawancara, Sukaraja, 27 November 2021

<sup>28</sup> Kasi Pelayanan Umum, Wawancara, Sukaraja, 27 November 2021

Komunikasi berperan penting dalam dalam rangka mencapai tujuan komunikasi begitupun dengan tercapainya target suatu program, disini komunikasi sangat diperlukan

“pesan yang disampaikan ke masyarakat itu sudah sangat jelas karena menggunakan kata-kata yang sederhana sehingga lebih mudah untuk diterima.”.

Kasi pelayanan membenarkan bahwa:

“informasi yang disampaikan itu sangat jelas seperti informasi tentang pentingnya pemeriksaan rutin kepada ibu hamil dan balita, pentingnya pendidikan anak kepada peserta PKH”.<sup>29</sup>

### 3. Audiens

Komunikasi harus mempertimbangkan kemampuan audiens. Komunikasi dikatakan efektif apabila tidak banyak membebani penerima/masyarakat dalam memahami informasi atau pesan tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Ibu Erna membenarkan bahwa:

“pihak Pemerintah Desa dalam menyampaikan informasi itu sesuai dengan keadaan lingkungan dalam artian pihak Pemerintah Desa menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat jadi kami selalu merasa puas ketika menyampaikan informasi masyarakat mudah menerima apa yang disampaikan oleh komunikator”

Dari segi pesan bisa dikatakan efektif karena masyarakat puas dengan komunikator yang memberikan atau mensosialisasikan informasi itu yang sangat sesuai dengan kemampuan yang dimiliki masyarakat bahkan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait program PKH

---

<sup>29</sup>Kasi Pelayanan, Sukaraja , 29 November 2021

tersebut. Adapun cara penerapan kapasitas kemampuan audiens Pemerintah Desa sebelumnya masyarakat mengetahui tingkat pengetahuan dan kemampuan komunikannya dalam memahami suatu pesan yang akan disampaikan. Dimana komunikator memerhatikan audiensnya dalam bahasa yang digunakan. Pihak Pemerintah Desa sendiri dalam menyampaikan informasi tersebut dengan menyesuaikan dengan tingkat pendidikan yang dimiliki masyarakat. Adapun faktor yang terjadi pada kapasitas audiens yaitu kurangnya kemampuan membaca, pada sebagian masyarakat, jadi pihak Pemerintah Desa memudahkan dengan menjelaskan lebih detail terhadap informasi terkait program tersebut.

#### **84 Faktor Penghambat Efektivitas Komunikasi Pemerintah Desa Sukaraja Dalam Pelaksanaan PKH**

Setiap kegiatan yang dilakukan tidak selalu berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan. Usaha yang dilakukan oleh pemerintah Desa dalam pelaksanaan PKH ini tentu tidak akan berhasil jika tidak mendapatkan respon dan umpan balik dari masyarakat. Adapun hambatan yang terjadi pada saat pelaksanaan PKH ini baik itu pada saat pelaksanaan sosialisasi program tersebut.

Seperti yang diungkapkan Kasi Pelayanan Umum pada wawancaranya:

“pada saat berlangsungnya sosialisasi yang menjadi fokus utama saya adalah para penerima bantuan yang sudah lanjut usia dan saya harus menggunakan intonsi suara yang lebih keras agar mereka bisa mendengarkan informasi yang disampaikan”<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Kasi Pelayanan Umum, Wawancara, Sukaraja, 2 Desember 2021

Ketua kelompok PKH, ibu Hamidah membenarkan hal tersebut dalam wawancarnya:

“karena yang hadir pada saat sosialisasi juga ada yang lansia sebisa mungkin kita membesarkan intonasi suara, karena ada yang pendengarannya dan pengelihatannya bisa dibilang sudah berkurang”<sup>31</sup>

Ibu Erna selaku penerima bantuan pun mengungkapkan dalam wawancarnya:

“biasanya para peserta yang lansia akan bertanya pada kita yang sesama penerima atau ke ketua kelompok jika ada yang mereka tidak pahami atau mengerti”.<sup>32</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, baik komunikator maupun komunikan merasa terganggu dengan adanya kebisingan yang diakibatkan oleh anak-anak yang ikut serta pada saat dilaksanakan sosialisasi tersebut. Sehingga jalannya komunikasi kurang lancar. Bukan hanya karena itu, hambatan yang di temukan dilapangan baik itu dirasakan oleh komunikator maupun komunikan berupa kemampuan komunikan dan komunikator dalam menerima dan menyampaikan sebuah pesan.

Sesuai yang disampaikan bapak Lukman dalam wawancarnya:

“pada saat sedang melakukan sosialisasi kepada masyarakat penerima bantuan, seringkali konsentrasi saya sedikit buyar diakibatkan oleh berbagai hal seperti suara tangis anak-anak, atau suara sesama peserta melakukan pembicaraan pada saat sosialisasi berlangsung”.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> Ibu HamidahKetua Kelompok, wawancara, Sukaraja, 2 Desember 2021

<sup>32</sup> Ibu Erna, penerima manfaat PKH, Sukaraja, 3 Desember 2021

<sup>33</sup> Kasi Pelayanan Umum, Wawancara, Sukaraja, 2 Desember 2021

Hal serupa di paparkan oleh ibu Nia salah satu peserta PKH:

“suara kebisingan entah dari suara anak-anak yang menangis ataupun anak-anak yang bermain di tempat acara berlangsung dan di antara para peserta lain yang berbicara itu sangat mengganggu konsentrasi para peserta lain termasuk saya”<sup>34</sup>

Ketua kelompok PKH menambahkan bahwa:

“Sering sekali saya menegur para peserta PKH yang berbicara pada saat berjalannya sosialisasi, agar kegiatan ini berjalan dengan lancar”<sup>35</sup>

Salah satu peserta PKH ibu Hariati menyebutkan dalam wawancaranya:

“terkadang pada saat diadakannya sosialisasi sering kali kita dengar istilah asing atau bahasa asing yang membuat kita bingung karena tidak tau artinya. Tapi kami akan langsung menanyakan apa dari istilah tersebut”<sup>36</sup>

Kasi Pelayanan umum menjelaskan dalam wawancaranya:

“karena peserta PKH ini mayoritas tidak biasa menggunakan bahasa Indonesia, sebisa mungkin saya menyampaikan informasi dengan bahasa daerah mereka agar mudah di pahami”<sup>37</sup>

Ketua kelompok menambahkan bahwa:

“kadang kalau peserta yang lain tidak mengerti apa yang disampaikan oleh kasi pelayanan umum, mereka akan menanyakan kepada saya apa maksud dari kata tersebut”<sup>38</sup>

---

<sup>34</sup> Ibu Nia, Peserta PKH, sukaraja, 3 Desember 2021

<sup>35</sup> Hamidah, Ketua Kelompok PKH, Sukaraja, 3 Desember 2021

<sup>36</sup> Ibu Hariati, penerima manfaat PKH, Sukaraja, 3 Desember 2021

<sup>37</sup> Lukman. Kasi Pelayanan Umum, Sukaraja, 2 Desember 2021

<sup>38</sup> Hamidah, Ketua Kelompok PKH, Sukaraja, 3 Desember 2021

Dapat dilihat dari hasil wawancara diatas terlihat hambatan komunikasi dapat terjadi karena faktor pendidikan, dikarenakan pada saat penyampaian pesan masyarakat yang notabnya tidak pernah mendengar istilah-istilah asing atau kata-kata yang berbobot terlalu berat misalnya, sehingga komunikator sebisa mungkin menjelaskan dengan bahsas yang mudah dipahami atau menerjemahkan dengan bahasa daerah tersebut.



Perpustakaan UIN Mataram

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Efektivitas Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan PKH**

Berdasarkan hasil paparan data diatas dapat disimpulkan bahwa gambaran Efektivitas Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan PKH dilihat dari tiga aspek penelitian yaitu komunikator, pesan, dan audiens dapat dideskripsikan sebagai berikut:

##### **1. Komunikator**

Berdasarkan hasil penelitian dari semua informan dapat disimpulkan bahwa komunikator pelaksanaan PKH dalam menyampaikan informasi sudah dikatakan efektif. Mengapa demikian, karena dilihat dari segi kredibilitas komunikator pendamping PKH Dusun Sukaraja I memiliki kepercayaan dari masyarakat dalam menyampaikan informasi dan ini sesuai dengan teori.

Menurut Cultip, yang menyatakan bahwa kredibilitas adalah komunikasi yang dimulai dengan rasa saling percaya dan iklim dibangun melalui kinerja di pihak instansi serta menghormati yang merefleksikan keinginan untuk melayani publik. Penerima harus kepada pengirim informasi menghormati kompetensi sumber dari informasi terhadap topik yang akan disebarluaskan kompetensi dan sikap yang sudah sesuai dengan keinginan masyarakat penerima manfaat dan ini sangat sesuai dengan teori.<sup>39</sup>

Sejalan pula dengan teori kitty O. Locker dan Donna S. Kienzleir, yang mengatakan suatu komunikasi efektif apabila memiliki kriteria berikut ini 1) pesannya jelas. Maksudnya adalah komunikasi memahami apa yang disampaikan oleh komunikator tanpa harus menebak makna yang dimaksud komunikator. 2) pesan yang disampaikan lengkap, komunikator

---

<sup>39</sup> Cultip, Scott M, Allen H, Center & Glen M. Broom, *Effective Public Relations* ( Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2006) hlm 108

mendapat informasi yang cukup untuk mengevaluasi suatu pesan.  
3) pesan yang di sampaikan benar, semua informasi dalam pesan tersebut akurat.<sup>40</sup>

Kemudian komunikator pelaksana PKH Desa Sukaraja dilihat dari segi komponen context pada komponen ini saya menyimpulkan bahwa komunikator memberikan penjelasan kemudahan serta menjadi sarana bagi masyarakat dalam menyampaikan informasi. Komunikator pelaksanaan PKH dapat dikatakan efektif karena dalam penyampaian informasi yang dilakukan disesuaikan dengan kondisi dan situasi yang ada pada lingkungan masyarakat sehingga bisa lebih memahami informasi apa saja yang disampaikan serta lingkungan pada saat menyampaikan suatu informasi kondisi yang sangat mendukung untuk didengarkan secara efektif, konteks dapat dipengaruhi oleh situasi dan kondisi dimana komunikator harus menyampaikan suatu pesan, apabila suatu pesan yang harus disampaikan itu hal-hal yang penting dan perlu pengertian yang secara mendalam maka factor situasi dan kondisi yang perlu di perhatikan pada saat berkomunikasi agar berjalan dengan baik tanpa terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi.

Untuk penyampaian informasinya dapat dipahami oleh masyarakat karena informasi yang dilakukan komunikator bersifat langsung yang artinya komunikator menyampaikan informasi dengan ceramah secara langsung tanpa bantuan media, itu memudahkan komunikasi karena banyak diantaranya masyarakat penerima bantuan tidak bisa baca tulis terutama lansia. Keberhasilan komunikasi berhubungan erat dengan situasi dan kondisi lingkungan pada waktu komunikasi berlangsung. Jika situasi atau keadaan yang sedang kacau, maka komunikasi akan terhambat sehingga komunikasi tidak berhasil, namun selama ini pendamping ketika mengadakan pertemuan dengan masyarakat penerima manfaat selalu berjalan lancar.

---

<sup>40</sup> Kitty O. Locker dan Donna S. Klenleir, *Business and Administrative Communication* ( New York: McGraw, Hill Irwin, 2008) hlm 13

## 2. Pesan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti akan mendiskripsikan pesan komunikator dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat yang mencakup komponen *content*, *clarity*. Bahwa pihak komunikator pelaksana PKH Desa Sukaraja sudah dikatakan berjalan dengan baik meski dalam penyampaian informasi.

Pada komponen *content* masyarakat sudah puas begitupula dengan komunikator dalam menyampaikan informasi. Kepuasan ini tercapai karena informasi dapat dimengerti oleh pihak komunikan dan sebaliknya pihak komunikan akan memberikan respon kepada komunikator. *Content* berkaitan dengan isi pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan. Pesan yang disampaikan itu harus mengandung makna bagi penerimanya dan harus sesuai dengan sistem nilai penerima. Pesan harus relevan dengan situasi penerima. Pada umumnya orang memilih item atau informasi yang menjadikan manfaat besar bagi mereka. Isi pesan merupakan inti dari kegiatan komunikasi hal ini sesuai dengan tujuan komunikasi yang akan dilakukan dengan harapan akan memberikan efek positif, yaitu terjadi perubahan pada perilaku khalayak.

Peran komunikasi harus dikaitkan dengan perubahan, yang berarti bahwa kegiatan komunikasi harus mengantisipasi perkembangan. Peran yang dimainkan oleh komunikasi dalam mengembangkan atau di atas segalanya, komunikasi dapat menciptakan suasana perubahan dengan menumbuhkan nilai-nilai, sikap dan perilaku yang mengarah pada modernisasi, mengajarkan keterampilan baru. Kemudian untuk membantu orang menemukan nilai-nilai baru dan solidaritas dari masa transisi, membuat mereka lebih bersedia untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan di tengah-tengah kehidupan sosial.<sup>41</sup>

Kemudian pada komponen *clarity* (kejelasan), kejelasan dimana pada hasil informasi dari data informan komponen ini

---

<sup>41</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen public relations dan media komunikasi* ( Jakarta: PT Raja Grafindo, 2014) Hlm 33

sudah berjalan dengan baik dimana pihak komunikator pelaksana PKH (pendamping) dalam menyatakan informasi sudah jelas dalam artian kejelasan yang meliputi isi informasi, kejelasan akan tujuan yang hendak dicapai serta kejelasan dalam penyampaian informasi masyarakat menerima informasi dengan jelas, sebab komunikator memberikan informasi yang sangat detail, selain itu komunikasi dalam pelaksanaan PKH dalam penyampaian bahasa dia menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat apalagi jika masyarakat pedesaan kadang tidak mengerti jika menggunakan bahasa Indonesia. Oleh karena itu pendamping bekerja keras dalam hal ini ketika menyampaikan informasi, selain itu komunikator juga kadang kelepasan menyampaikan informasi dengan bahasa atau istilah asing sehingga membuat masyarakat kebingungan, sehingga dengan segera komunikator mengatasi hal tersebut agar tidak menyebabkan kesalahpahaman atau salah persepsi. Dimana pada kejelasan isi pesan ini yang disampaikan ke masyarakat sangat mempengaruhi keefektifan komunikasi. Selain itu kejelasan isi pesan juga mempengaruhi tujuan komunikasi yang dijalankan. Sebagai komunikator harus memahami pesan sebelum menyampaikan kepada komunikan, dapat dimengerti dan menggunakan kalimat atau kata-kata yang jelas.

Sesuai dengan pendapat Suranto Aw, ada beberapa indikator komunikasi efektif, yaitu pemahaman ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator.<sup>42</sup> Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator. Kesenangan yakni apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang tegang, karena komunikasi bersifat fleksibel.

---

<sup>42</sup>Suranto, *Komunikasi Perkantoran "Prinsip Komunikasi Untuk Meningkatkan Kerja Perkantoran*, (Yogyakarta: Media Wacana, 2005), hlm 105

Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik. Pengaruh pada sikap tujuan komunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif. Hubungan yang makin baik bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik. Tindakan komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan.

Sejalan pula dengan teori ini yang menyatakan bahwa *clarity* bermakna kejelasan. Maksudnya, komunikator harus menyampaikan pesannya secara jelas sehingga tercapailah tujuan komunikasi dengan sampainya pesan kepada komunikan. Tanpa kejelasan pesan komunikator tentu komunikan akan kesulitan menangkap dengan baik dan gagal lah proses komunikasi dalam *public speaking*. Kejelasan pesan ini memenuhi setidaknya tiga hal: kejelasan bahasa, kejelasan istilah, dan kejelasan nada dan intonasi.<sup>43</sup>

Kejelasan bahasa maksudnya adalah pesan yang disampaikan oleh komunikator harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh komunikan. Jika menggunakan bahasa asing ataupun bahasa daerah misalnya, komunikan harus dipastikan juga mampu menggunakan bahasa yang sama. Bahasa asing dan bahasa daerah yang terkadang diucapkan komunikator secara sepotong-potong, jika tidak diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia misalnya terkadang menghadirkan terputusnya pesan kepada komunikan. Kejelasan istilah ini juga menjadi hal yang penting menyokong sampainya komunikasi dari komunikator ke komunikan. Istilah ini merupakan kosa kata yang terdengar kurang

<sup>43</sup> Cultip, *Effective public relations*,( Jakarta : Prenada media group, 2006), Hlm

familiar di telinga masyarakat awam. Bisa jadi memang sinonim sebuah kata yang berasal dari bahasa asing yang diserap dalam bahasa Indonesia, seperti infrastruktur, ataupun kata baru yang baru saja ditetapkan menjadi kosa kata baru dalam kamus besar bahasa Indonesia, misalnya pesekusi yang mengganti kata *bully*, gawai untuk menyebut *gadget* dan sebagainya.

Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi. Di lain pihak jika tidak ada strategi komunikasi yang baik efek dari proses komunikasi. Bukan tidak mungkin akana menimbulkan pengaruh negatif. Sedangkan untuk menilai proses komunikasi dapat di telaah dengan menggunakan model-model komunikasi. Dalam proses kegiatan komunikasi yang sedang berlangsung atau sudah selesai prosesnya maka untuk menilai keberhasilan proses komunikasi tersebut terutama efek dari proses komunikasi tersebut digunakan telah model komunikasi.

Efektifnya komunikasi adalah jika pesan dikirim memberikan pengaruh terhadap komunikan. Artinya bahwa informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik sehingga menimbulkan respon atau umpan balik dari penerimanya, seperti contohnya adanya tindakan, hubungan yang makin baik dan berpengaruh terhadap sikap.

### **3. Komunikan/Audiens**

Berdasarkan hasil dari wawancara penelitian, dapat menyimpulkan bahwa komunikan sangat puas dengan komunikator yang telah menyampaikan informasi pada masyarakat dengan adanya komunikator masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi, komunikator juga dalam ,menyampaikan informasi kepada masyarakat/komunikan dengan cara yang dibilang mudah untuk dipahami dari data cara pendaftaran,sampai dengan pencairan bantuan tersebut komunikator selalu memberikan arahan pada saat pertemuan kelompok dengan masyarakat penerima manfaat. Dan pada saat waktunya pecairan dana dilakukan komunikator selalu memberikan informasi melalui ketua kelompok peserta PKH.

Menurut teori widjaja bahwa komunikan adalah pihak yang menjadi sasaran informasi yang disampaikan oleh komunikator.

Komunikator mempunyai fungsi sebagai *decorder* menerjemahkan lambing-lambang pesan ke dalam konteks pengertiannya sendiri. Komunikasi adalah elemen penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi.<sup>44</sup> Jadi Komunikasi haruslah mengikuti dan menyesuaikan diri dengan proses komunikasi agar tidak terjadi hambatan-hambatan sehingga tercapai pada tujuan komunikasi. Jika suatu pesan tidak diterima oleh komunikasikan, akan menimbulkan berbagai macam masalah yang sering kali menuntut perubahan, apakah pada sumber, pesan, atau saluran. Komunikasi akan berhasil jika pesan yang disampaikan sesuai dengan rangka dan pengetahuan dan lingkup pengalaman komunikasikan.

## **B. Faktor Penghambat Efektivitas Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan PKH**

Dari beberapa jawaban informan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat baik itu dialami oleh komunikator dan komunikasikan berupa adanya hambatan:

### 1. Hambatan fisik

Hambatan fisik biasanya disebabkan oleh kondisi fisik lingkungan atau komunikator dan komunikasikan. Hambatan ini terjadi pada saat berlangsungnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pemerintah Desa, dimana para peserta PKH ada yang lansia, hal tersebut yang mana membuat komunikator merasa harus menyampaikan informasi kepada para peserta khususnya kepada para lansia harus menggunakan suara yang sedikit lebih keras, karena peserta lansia tersebut ada yang sudah terganggu pendengarannya dan pengelihatannya sudah kabur.

### 2. Hambatan media

Hambatan media ini terjadi pada saat pelaksanaan sosialisasi yang mana baik komunikator maupun komunikasikan terganggu dengan adanya suara bising seperti suara tangisan anak-

---

<sup>44</sup> Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* ( Jakarta:Bumi Aksara, 2002 ) hlm 30

anak ataupun suara para peserta PKH yang lain berbicara dengan sesama peserta pada saat sosialisasi berlangsung, yang mengakibatkan konsentrasi komunikator maupun komunikan juga terganggu.

Sejalan pula dengan pendapat wursanto, yang mengatakan bahwa hambatan fisik biasanya disebabkan oleh kondisi fisik lingkungan atau komunikator dan komunikan yang menyebabkan komunikasi tersebut.

### 3. Hambatan semantik

Hambatan yang terjadi karena penggunaan bahasa atau istilah asing yang mengakibatkan kmuniakn tidak memahami isi pesan yang disampaikan oleh komunikator sehingga terjadi *miss communication* antar komunikator dan komunikan. Demi kelancaran komunikasi ini, komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan ini agar tidak timbul kesalahpahaman dan juga dalam hal persepsi.

Menurut Dimbebley dan Burton, ketika komunikasi terjadi hambatan bisa saja muncul dari penggunaan kata-kata yang tidak tepat, sehingga komunikan sulit untuk memahami. Arti dalam komunikasi bergantung pada kode dan faktor lain dalam konteks komunikasi yang terjadi. Komunikasi yang terhambat jika komunikan atau komunikator tidak menemukan kode yang tepat untuk menerjemahkan pesan. Makna dari komunikasi berada dalam pikiran kita, bukan dari kata-kata itu sendiri.

Perpustakaan UIN Mataram

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di paparkan pada bab sebelumnya, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan PKH

Efektivitas Komunikasi Pemerintah Desa dapat ditinjau dari aspek komunikator, pesan, dan audiens. Hasil ketiga aspek tersebut bisa dikatakan sudah efektif karena dilihat dari aspek komunikatornya sudah memiliki kemampuan, sikap dan keahlian dan kredibilitas yang bisa menimbulkan kepercayaan kepada komunikan sehingga komunikasi berjalan sesuai yang diinginkan, serta adanya perubahan sikap agar informasi yang disampaikan dapat dipercaya dimata masyarakat. Pada komponen konteks daalm menyampaikan informasi dapat dikatakan berjalan efektif yang berarti bahwa masyarakat dalam mensosialisasikan informasi memberikan penjelasan dan kemudahan kepada masyarakat. Dalam menyampaikan pesan juga akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan juga sangat sederhana. Kemudian audiens juga sangat mudah memahami apa yang disampaikan oleh komunikator.

2. Faktor penghambat efektivitas komunikasi Pemerintah Desa dalam pelaksanaan PKH

Adanya hambatan fisik, terjadi karena sebagian peserta PKH merupakan lansia dimana komunikator harus menyampaikan informasi dengan intonasi suara yang lumayan besar karena sebagian dari lansia ada yang pendengarannya sudah berkurang. Kemudian ada hambatan media, komunikator maupun komunikan merasa terganggu dengan suara anak-anak yang ikut serta dalam

pelaksanaan sosialisasi itu berlangsung dan juga sesama peserta yang berbicara pada saat sosialisasi berlangsung. Yang terakhir ada hambatan semantik, dimana hambatan ini disebabkan oleh penggunaan bahasa atau istilah asing yang kadang digunakan oleh komunikator pada saat penyampaian pesan.

## **B. Saran**

1. Kepada pihak komunikator Pemerintah Desa Sukaraja agar lebih ditingkatkan lagi kemampuan sikap dan keahlian dalam memberikan atau menyampaikan informasi. Dalam menyampaikan pesan komunikator harus lebih intens lagi agar informasi yang disampaikan ke masyarakat lebih jelas.
2. Kepada pihak masyarakat agar lebih terbuka pada komunikator ketika ingin menyampaikan sesuatu yang berhubungan dengan program tersebut agar hubungan pihak Pemerintah Desa dan masyarakat dapat sejalan.
3. Kepada peneliti selanjutnya  
Bagi peneliti selanjutnya sekiranya penelitian ini bisa dijadikan referensi untuk penelitian berikutnya dan diharapkan peneliti agar lebih kreatif lagi dalam memilih fokus penelitian lain yang memiliki ruang lingkup yang lebih luas dan obyek penelitian serta studi kasus yang lebih luas pula, karena keterbatasan penelitian ini hanya mencakup Efektivitas Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Desa Sukaraja Kecamatan Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah. Semoga temuan penelitian ini menjadi acuan untuk peneliti berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cultip, Scott M, Allen H, Center & Glen M. Broom, *Effective Public Relations* ( Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2006)
- Deddy Mulyana, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006,
- Dedy Utomo, Abdul Hakim, Heru Ribuwanto, “ Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Rumah Tangga Miskin “, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 1.
- Direktorat Jaminan Sosial Keluarga, “Pedoman Pelaksanaan PKH Tahun 2020”, Dalam <https://pkh.kemensos.go.id> , Diakses Tanggal 18 Desember 2020. Pukul 21:55 WITA
- Dirikatorat Jaminan Sosial Deroktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial Kementerian Sosial RI, Pedoman Umum Program Keluarga Harapan (PKH), Jakarta Kementerian Sosial RI 2013
- Djuarsa Sendjaja, *Teori Komunikasi*, Jakarta: Universitas Terbuka Departemen Pendidikan dan Budaya RI, 1994
- Fachrul Zikri, *Teori Komunikasi Kontenporer*, Depok: Pranada Media Group, 2017
- Irfan Syauqi Beik dan Laily Dwi Arsyianti, *Ekonomi Pembangunan Syariah Edisi Rrevisi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Khodziah Isnaini Kholif, Irwan Noor, Siswidiyanto, “ Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Menanggulangi Kemiskinan “, *Jurnal Administrasin Publik (JAP)*, Vol. 15, No. 4.
- Kitty O. Locker dan Donna S. Klenleir, *Business and Administrative Communication* New York: McGraw, Hill Irwin, 2008
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004.
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan kedua puluh dua. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2006.
- Miftah, “Strategi Komunikasi Efektif Dalam Pembelajaran”, *Jurnal Teknodik*, Vol. XII, No. 2, Desember 2008.
- Mohamad Mustari, *Pengantar Metode Penelitian*.

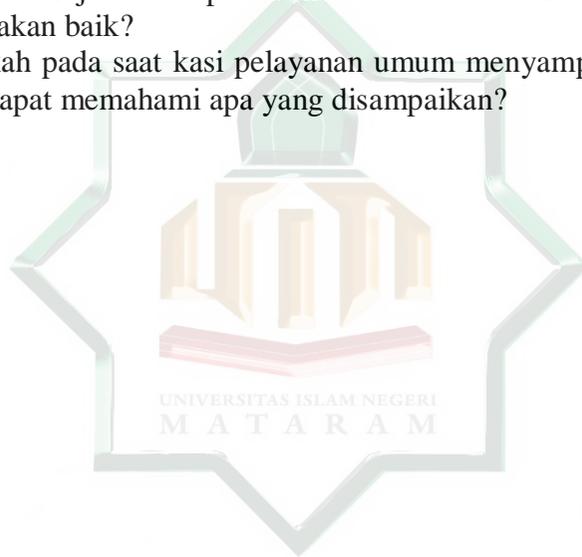
- Muhamad, "Pola Pemberdayaan Masyarakat Miskin Melalui Program Keluarga Harapan (PKH) Di Desa Semparu Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah, *Skripsi*, FDIK UIN Mataram, 2018.
- Mulyana Deddy, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Cet 18, 2014
- Nunung Nurwati, dalam jurnalnya *Kemiskinan: Model Pengukuran, Permasalahan dan Alternatif Kebijakan*, Jurnal Kependudukan Padjajaran, Vol. 10, No. 1, Januari 2008.
- Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2006
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2008), Cet. 6
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2008, Cet. 6.
- Supardi, *Metodologi Penelitian*, Mataram NTB: Yayasan Cerdas Press 2006.
- Suranto, *Komunikasi Perkantoran "Prinsip Komunikasi Untuk Meningkatkan Kerja Perkantoran"*, Yogyakarta: Media Wacana, 2005
- Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* Jakarta: Bumi Aksara, 2002
- Zaenudin, "Dampak Program Keluarga Harapan (PKH) Terhadap Pendidikan Anak Di Desa Pengembur Kecamatan Pujut Kabupaten Lombok Tengah, *Skripsi* FTK UIN Mataram, 2017.

## LAMPIRAN



## PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana proses penyebaran informasi terkait pelaksanaan PKH ini?
2. Bagaimana strategi anda (Kasi pelayanan umum) dalam menyampaikan informasi terkait PKH ini?
3. Apakah pesan/informasi yang disampaikan dapat mudah dimengerti oleh masyarakat?
4. Apa saja faktor yang menjadi pengambat dalam menyampaikan informasi terkait PKH?
5. Apakah sejauh ini pelaksanaan PKH di desa Sukaraja sudah dikatakan baik?
6. Apakah pada saat kasi pelayanan umum menyampaikan informasi Ibu dapat memahami apa yang disampaikan?



Perpustakaan UIN Mataram