

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PERANGKAT DESA NAGORI PAMATANG
SIDAMANIK DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT**

TUGAS AKHIR

Oleh:

YOPI SARAH SARAGIH
2203110346

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Tugas akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara:

Nama : Yopi Sarah Saragih

NPM : 2203110346

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Pada Hari, tanggal: Jum'at, 10 April 2026

Waktu : Pukul 08.00 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S. Sos., M.SP.

PENGUJI II : H. Tenerman, S.Sos, M.I.Kom.

PENGUJI III : Dr. Zulfahmi, M.I.Kom.



PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris



Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S. Sos., M. SP.

Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S. Sos., M.I.Kom.

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Bismillahirrahmanirrahim

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas akhir ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh :

Nama : Yopi Sarah Saragih
NPM : 2203110346
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Peran Komunikasi Interpersonal Perangkat Desa Nagori Pamatang Sidamanik Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat

Medan, 04 April 2026

Pembimbing


Dr. Zulfahmi, M.I.Kom.

NIDN : 0118056301

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi


Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom.

NIDN : 0127048401


Assoc. Prof. Dr. Arifia Saleh, S. Sos., M.SP.

NIDN : 0030017402

PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya, **Yopi Sarah Saragih**, NPM **2203110346** menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuai imbalan atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Tugas Akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijasah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 22 April 2026

Yang menyatakan



Yopi Sarah Saragih

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahrabbi'l'amin, puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul " Peran Komunikasi Interpersonal Perangkat Desa Nagori Pamatang Sidamanik Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat" merupakan hasil dari perjalanan panjang yang penuh dengan tantangan, pembelajaran, dan pengalaman berharga. Proses ini tidak hanya menguji kemampuan akademis penulis, tetapi juga mengajarkan arti ketekunan, kesabaran, dan kerja keras. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari kegelapan menuju cahaya. Semoga teladan dan ajaran beliau senantiasa menginspirasi kita untuk menjadi pribadi yang lebih baik.

Dalam setiap langkah yang diambil, penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak mungkin terwujud tanpa dukungan dan doa dari orang-orang terkasih. Oleh karena itu, izinkan penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua tercinta yang sangat berjasa dalam kehidupan penulis, Bapak tercinta penulis **Sahat Saragih** dan Mama tercinta **Nur Zannah Marpaung** yang telah merawat, membesarkan, mendidik, membimbing dan selalu ada untuk penulis. Terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang tiada henti serta dukungan kepada penulis baik moral maupun materil sehingga skripsi ini

dapat terselesaikan dengan baik. Kalian adalah sumber inspirasi dan motivasi terbesar dalam hidup penulis. Setiap tetes keringat dan air mata yang kalian curahkan untuk pendidikan dan masa depan penulis akan selalu menjadi cahaya yang menerangi langkah penulis. Besar harapan penulis semoga bapak dan mama selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang. Tak lupa, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada adik-adik kandung penulis **Ilham Taufik Saragih dan Efril Prianka Saragih** yang selalu memberikan dukungan moral, semangat dan doa di setiap langkah penulis.

Dalam perjalanan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari betapa besar peran bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, serta betapa tak ternilainya nikmat dan karunia Allah SWT yang diberikan kepada penulis selama penulis menyelesaikan tugas akhir ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Rasa syukur mendalam penulis panjatkan atas setiap kemudahan yang diberikan-Nya. Dengan segenap hati, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Rudianto, S.Sos., M.Si selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Assoc. Prof. Dr. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis., S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Assoc. Prof. Dr. Leylia Khairani, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) penulis yang selalu ada setiap penulis membutuhkan arahan, bimbingan, jawaban dan kepedulian kepada penulis.
9. Bapak Dr. Zulfahmi., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing tugas akhir penulis yang tulus memberikan perhatian, pengertian, arahan, bimbingan, pengetahuan, pengajaran dan ilmu serta menyisihkan waktunya untuk membimbing penulis dengan sabar dan ikhlas dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan dan arahan selama masa perkuliahan.

11. Seluruh Staf Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dan memberikan pengarahan kepada penulis untuk kelengkapan berkas-berkas dan informasi.
12. Keluarga Besar Penulis, baik dari pihak bapak maupun mama yang telah peduli akan proses pengerjaan skripsi yang penulis jalankan.
13. Perangkat Desa dan Masyarakat di Nagori Pamatang Sidamanik sebagai narasumber dan tempat penelitian skripsi penulis. Bapak Rawatdi Sinaga, Ibu Sri Ningsih, Bapak Sudiran, Ibu Derita Siahaan dan Ibu Samsidar Sinurat, terima kasih sudah menerima dan membantu penulis dengan sangat baik.
14. Terimakasih banyak kepada sahabat penulis Chairisyah Putri, Chitra Intani Nurul Amin dan Aulia Rahma Gultom yang menjadi tempat penulis berbagi cerita, tawa, canda dan keluh kesah selama berkuliah, menjadi sahabat yang saling menyemangati dalam perjalanan penulisan skripsi ini dan mengisi hari-hari penulis di kos sebagai tempat pulang sepulang kuliah. Terimakasih telah menjadi sahabat yang membuat hari-hari penulis selama berkuliah menjadi lebih berwarna dan bermakna. Penulis berharap semoga dapat menjalin persahabatan ini selamanya dan sukses bersama kedepannya. Terimakasih untuk kebersamaan selama 4 tahun ini.
15. Kepada teman-teman dekat penulis lainnya Jua, Feby, Nine Echos dan teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Segala dukungan, bantuan, dan motivasi yang telah kalian berikan selama ini sangat berarti bagi penulis. Semoga

segala kebaikan yang telah kalian curahkan kepada penulis dibalas dengan kebaikan yang berlipat ganda.

16. Terimakasih banyak untuk seseorang yang penulis kenal di awal perkuliahan telah menjadi partner yang selalu mengisi hari-hari penulis, mendukung, memberi semangat serta menemani suka dan duka penulis dalam perjalanan penulisan skripsi ini.

17. Dan terakhir, kepada diri sendiri, perempuan yang tangguh, pemberani dan mandiri terima kasih sudah bertahan dan mengusahakan banyak hal sejauh ini, terima kasih tetap memprioritaskan dan merayakan dirimu sendiri sampai titik ini, terima kasih untuk jiwa pantang menyerah, selalu ingin mencoba hal-hal baru dan peduli terhadap dirimu dan orang sekitarmu. Terima kasih atas segala usaha yang dilakukan dalam proses penyusunan skripsi dan bangga atas pencapaianmu hingga dapat menyelesaikan skripsi ini sebaik dan semaksimal mungkin. Terpalang penting, terima kasih kamu sudah percaya pada dirimu sendiri dan tetap menjadi versi terbaikmu hingga saat ini. Kamu, sangat layak untuk dirayakan dan dibanggakan.

Skripsi ini adalah hasil dari kerja keras dan dedikasi, namun penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga apa yang telah ditulis dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi ilmu pengetahuan serta menjadi inspirasi bagi orang lain.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat menjadi langkah awal untuk terus belajar dan berkarya di masa depan. Semoga Allah SWT senantiasa membersamai di setiap langkah kita dan memberikan kemudahan dalam mencapai cita-cita.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 28 Maret 2026

Yopi Sarah Saragih
2203110346

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERANGKAT DESA
NAGORI PAMATANG SIDAMANIK DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT**

YOPI SARAH SARAGIH

2203110346

ABSTRAK

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan ujung tombak pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Namun, kualitas pelayanan publik di Sumatera Utara masih belum optimal, ditandai dengan peningkatan laporan maladministrasi sebesar 25% pada tahun 2025 menurut Ombudsman RI. Di Desa Nagori Pamatang Sidamanik, perangkat desa menghadapi tantangan komunikasi akibat keberagaman karakteristik masyarakat dari segi usia, pendidikan, dan pekerjaan. Tanpa evaluasi yang memadai terhadap komunikasi interpersonal perangkat desa, risiko kesalahpahaman prosedural dan ketidakpuasan publik akan terus meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi interpersonal perangkat Desa Nagori Pamatang Sidamanik dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan narasumber terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Dusun, tokoh masyarakat, dan petani. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal perangkat desa berjalan cukup efektif melalui keterbukaan informasi lewat berbagai saluran, empati yang diwujudkan dalam tindakan fasilitasi langsung, sikap mendukung melalui koordinasi lintas instansi, suasana pelayanan yang positif, serta kesetaraan dalam melayani seluruh lapisan masyarakat. Kualitas pelayanan publik mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, fasilitas fisik, dan jaminan informasi yang akurat. Hambatan utama yang ditemukan adalah kesulitan komunikasi dengan kelompok lanjut usia, hambatan bahasa daerah Batak, dan keterbatasan waktu masyarakat petani. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang adaptif dan humanis berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Kata kunci: *Komunikasi Interpersonal, Perangkat Desa, Pelayanan Publik, Nagori Pamatang Sidamanik*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II URAIAN TEORITIS	6
2.1 Komunikasi Interpersonal	6
2.2 Perangkat Desa	11
2.3 Pelayanan Publik	13
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Kerangka Konsep	18
3.3 Definisi Konsep.....	19
3.4 Kategorisasi Penelitian	20
3.5 Narasumber	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data	22
3.7 Teknik Analisis Data	23
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Hasil Penelitian.....	25
4.1.1 Hasil Observasi.....	27
4.1.2 Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi	27
4.1.3 Hasil Dokumentasi.....	42

4.2 Pembahasan	52
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4 Kategorisasi Penelitian.....	20
Tabel 4.2 Kategorisasi Hasil Wawancara.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 Kerangka Konsep	19
Gambar 4.1 Kantor Kepala Desa Nagori Pamatang Sidamanik	27
Gambar 4.2 Kegiatan Administrasi masyarakat dengan sekretaris desa.....	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik menjadi hal yang penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya pelayanan publik di tingkat desa yang menjadi pondasi utama dalam pembangunan nasional karena desa merupakan unit terkecil pemerintahan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Berdasarkan Undang Undang No 6 Tahun 2014 tentang Desa, pelayanan publik desa mencakup aspek administrasi, Kesehatan, Pendidikan, infrastruktur dan kesejahteraan sosial. Peran pelayanan publik sangat penting dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat desa, mengurangi kesenjangan sosial ekonomi dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Rendahnya tingkat pelayanan publik di desa akan mempengaruhi kesejahteraan masyarakat dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah desa untuk menciptakan pelayanan publik yang optimal bagi masyarakat.

Keberhasilan pelayanan publik di desa tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur dan regulasi yang berlaku, tetapi juga bergantung pada kualitas interaksi dan komunikasi perangkat desa dengan masyarakat. Komunikasi interpersonal menjadi hal yang krusial dalam pelayanan publik terutama di tingkat desa, dimana interaksi langsung terjadi antara perangkat desa sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan yang menjadi sarana untuk membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Dalam hal pelayanan publik

interaksi ini akan mempermudah penyampaian pesan, partisipasi masyarakat dan penampungan aspirasi masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia, khususnya di wilayah Sumatera Utara, masih belum optimal dan menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan Laporan dari Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sumatera Utara menyoroti bahwa tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih serius. Hal ini terlihat dari kenaikan jumlah laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Pada periode Januari hingga Juni 2024, tercatat 143 laporan. Jumlah ini kemudian meningkat menjadi 179 laporan pada rentang waktu yang sama di tahun 2025, yang merepresentasikan kenaikan sekitar 25% (UTARA, 2025).

Nagori Pematang Sidamanik terletak di kecamatan pematang sidamanik merupakan salah satu desa yang perlu meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakatnya. Sebagian masyarakat di Desa Nagori Pematang sidamanik masih kurang berpartisipasi dalam kegiatan yang ada di desa, di sisi lain perangkat desa juga menghadapi tantangan dalam berkomunikasi karena beragamnya karakteristik masyarakat dari segi usia, pendidikan, pekerjaan dan pemahaman terhadap prosedur yang ada oleh karena itu, perangkat desa perlu memiliki kemampuan komunikasi yang adaptif. Kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami, kesabaran dalam memberikan pelayanan, kepedulian terhadap keadaan masyarakat, serta sikap yang ramah adalah kemampuan komunikasi yang sangat penting, namun belum tentu dimiliki oleh semua perangkat desa.

Urgensi dari penelitian ini adalah terdapat indikasi adanya hambatan komunikasi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Tanpa adanya evaluasi terhadap peran komunikasi interpersonal perangkat desa, risiko terjadinya kesalahpahaman prosedural dan ketidakpuasan publik akan terus meningkat, yang pada akhirnya dapat menurunkan kredibilitas Pemerintah Desa Nagori Pamatang Sidamanik di mata masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi bagaimana peran komunikasi interpersonal yang dilakukan perangkat Desa Nagori Pamatang Sidamanik dalam melayani masyarakat, melalui penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam upaya meningkatkan pelayanan publik melalui optimalisasi komunikasi interpersonal antara perangkat desa dengan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, dapat di rumuskan suatu pertanyaan inti yang menjadi fokus penelitian, yaitu: “Bagaimana Peran Komunikasi Interpersonal Perangkat Desa Nagori Pamatang Sidamanik Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran komunikasi interpersonal perangkat desa nagori pamatang sidamanik dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi tentang pemahaman bagaimana komunikasi interpersonal berperan dalam meningkatkan pelayanan publik

2. Aspek Praktis

Penelitian ini dapat menjadi rujukan praktis yang memberikan pemahaman tentang peran komunikasi interpersonal perangkat desa nagori pematang sidamanik dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

3. Aspek Akademis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dalam ilmu komunikasi tentang komunikasi interpersonal, khususnya peran perangkat desa dalam berkomunikasi secara langsung dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan berisikan tentang uraian dari Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini menjabarkan pengertian teori komunikasi, komunikasi interpersonal, efektivitas komunikasi Interpersonal, perangkat desa dan pelayanan publik.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian, jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi penelitian, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta lokasi dan waktu

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diperoleh dari penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan penutupan yang berisikan simpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Komunikasi Interpersonal

a. Komunikasi

Interaksi sosial menempatkan komunikasi sebagai kebutuhan yang fundamental bagi setiap individu dalam kehidupan bermasyarakat. Seiring perkembangan zaman, peran komunikasi berubah menjadi aspek yang semakin kompleks serta menjadi elemen krusial yang melandasi berbagai segi aktivitas manusia sehari-hari (Zulfahmi, 2017).

Secara etimologis, kata “komunikasi” berasal dari terjemahan bahasa Inggris *communication*. Istilah tersebut berakar pada bahasa Latin *communis*, yang bermakna “sama” atau “sama makna”, serta *communicare* yang berarti “membuat sama” atau “menjadikan milik bersama”. Asal usul kata komunikasi paling sering dikaitkan dengan kata *communis*. Dalam hakikatnya, komunikasi adalah proses berbagi makna melalui pesan antar pihak yang terlibat. Pesan tersebut merupakan gagasan atau ide yang diungkapkan dengan simbol-simbol yang maknanya dipahami bersama oleh para pelaku komunikasi (Hariyanto, 2021, pp. 16–17)

J.A. Devito mendefinisikan komunikasi sebagai proses yang melibatkan satu pihak atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan. Proses ini berlangsung dalam suatu konteks, dimana pesan dapat dipengaruhi oleh gangguan, mengakibatkan beberapa dampak tertentu, serta menyediakan peluang untuk umpan balik (Pohan & Fitria, 2021).

Berdasarkan teori telah diuraikan dapat dipahami bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam kehidupan sosial manusia. Fungsinya bukan sekadar sebagai alat bertukar informasi, melainkan juga sebagai cara membentuk realitas sosial yang kita alami. Kata "komunikasi" sendiri berasal dari kata Latin "*communis*" yang berarti "kesamaan makna" dan "*communicare*" yang berarti "menjadikan sama". Hal ini mencerminkan hakikat komunikasi sebagai usaha untuk membangun dunia pemahaman yang dapat dirasakan bersama. Di tengah kompleksitas dunia saat ini, pemahaman bahwa komunikasi merupakan proses pembentukan makna menjadi sangat penting baik dalam ranah akademis maupun praktis. Dengan menyadari hal ini, kita dapat membangun dialog yang lebih efektif, menyelesaikan konflik, serta menciptakan kesepahaman meskipun terdapat perbedaan pandangan.

Komunikasi dapat disampaikan secara lisan antara komunikator dan komunikan, baik melalui interaksi tatap muka secara langsung maupun dengan memanfaatkan media perantara seperti telepon, media sosial, atau sarana lainnya. Jenis komunikasi ini menggunakan simbol atau pesan verbal yang terdiri atas satu kata atau lebih. Bahasa, dalam hal ini, dimaknai sebagai komunikasi verbal yang merupakan kumpulan simbol beserta aturan kombinasinya yang dapat digunakan dan dipahami oleh masyarakat.

Menurut Blake dan Haroldsen, proses penyampaian informasi dan pesan meliputi berbagai unsur nonverbal seperti ekspresi wajah, gerak tubuh, peribahasa, sentuhan, serta cara berpakaian. Dalam praktiknya, penyampaian informasi tidak hanya mengandalkan suara, melainkan juga melalui gerak tubuh

yang saat ini dikenal sebagai bahasa isyarat. Objek yang digunakan dalam komunikasi tersebut dapat berupa potongan rambut, tangan, dan pakaian. Dengan demikian, komunikasi non-verbal dapat didefinisikan sebagai proses pertukaran pesan yang tidak menggunakan suara, melainkan mengutamakan bahasa tubuh, seperti kontak mata, sebagai sarana dalam melakukan pendekatan (Mustofa et al., 2021).

b. Komunikasi Interpersonal

Menurut Joseph A. Devito Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai proses pertukaran pesan antara individu yang saling terhubung dan memiliki keterkaitan satu sama lain. Karakteristik utama dari komunikasi ini adalah adanya saling ketergantungan, di mana perilaku satu individu memberikan dampak bagi individu lainnya. Fenomena ini menjadikan komunikasi interpersonal sebagai unsur fundamental yang membangun dan merepresentasikan hakikat dari suatu hubungan sosial (Devito, 2016, p. 26).

Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai proses komunikasi yang terjadi secara tatap muka, di mana para partisipan dapat secara langsung menyaksikan respons dan reaksi satu sama lain selama interaksi berlangsung (Adhani, 2023). Menurut pandangan situasional, komunikasi interpersonal secara spesifik mempelajari interaksi antara dua individu yang berkomunikasi, baik melalui bahasa verbal maupun nonverbal. Komunikasi ini juga dilihat dari umpan balik yang berlangsung secara cepat. Pada hakikatnya, komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi di antara dua orang, yang melalui berbagai tahap interaksi dan hubungan. Tahapan tersebut bergerak mulai dari tingkat kedekatan

yang erat hingga fase perpisahan, dan seringkali berulang dalam suatu siklus yang terus-menerus (Anggraini et al., 2022).

Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung secara tatap muka. Dalam pertemuan langsung tersebut, terjalin kontak pribadi antara komunikator dan komunikan. Komunikator dapat menyampaikan pesan sekaligus menerima umpan balik secara langsung dari komunikan, yang dapat diamati melalui ekspresi wajah dan cara bicaranya (Hardiyanto et al., 2021). Maka dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang paling mendasar dalam kehidupan manusia, proses komunikasi interpersonal terjadi antara dua orang atau lebih secara verbal atau non verbal dengan tujuan membangun pemahaman yang sama dan hubungan yang lebih baik.

c. Elemen-elemen komunikasi interpersonal

Terdapat beberapa elemen dalam komunikasi interpersonal menurut

Joseph A. Devito (Devito, 2013, pp. 8–16):

- 1) Sumber dan Penerima: Komunikasi interpersonal merupakan proses dua arah di mana setiap individu berperan ganda sebagai pengirim (merumuskan pesan) sekaligus penerima (memahami pesan) secara bersamaan.
- 2) Enkoding dan Dekoding: Enkoding adalah proses transformasi ide menjadi kode bahasa (berbicara atau menulis), sedangkan dekoding adalah proses interpretasi kode tersebut menjadi makna (mendengar atau membaca).
- 3) Pesan: Pesan merupakan stimulus yang ditangkap melalui panca indera, baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal seperti gestur dan sentuhan.

- 4) Saluran: Media atau perantara yang menghubungkan komunikator dan komunikan. Proses ini umumnya memanfaatkan berbagai saluran indra secara bersamaan.
- 5) Gangguan: Segala hambatan yang mendistorsi pengiriman atau penerimaan pesan, sehingga menghalangi sampainya informasi dari sumber kepada penerima.
- 6) Konteks: Lingkungan atau situasi saat komunikasi berlangsung sangat mempengaruhi bentuk serta isi pesan, baik secara implisit maupun eksplisit.
- 7) Etika: Aspek moral yang mendasari setiap interaksi. Komunikasi interpersonal menuntut pertimbangan nilai benar-salah untuk mencapai efektivitas dan kepuasan dalam hubungan.

d. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Efektivitas dalam interaksi antarmanusia ditentukan oleh beberapa kualitas fundamental yang membangun pemahaman bersama dan kepercayaan. Menurut Joseph A. DeVito (1997) dalam (Saputra, 2020), efektivitas komunikasi interpersonal sangat bergantung pada lima kualitas berikut:

1) Keterbukaan (Openness)

Kualitas ini mencerminkan kesediaan individu untuk saling berbagi informasi secara jujur. Hal ini mencakup tiga aspek: pertama, keterbukaan diri dalam berinteraksi; kedua, kemampuan untuk bereaksi secara aktif dan jujur terhadap pesan yang diterima agar percakapan tetap dinamis; serta ketiga, adanya tanggung jawab penuh atas segala pikiran dan perasaan yang disampaikan kepada lawan bicara.

2) Empati (Empathy)

Merupakan kemampuan untuk memahami pengalaman dan perasaan orang lain secara mendalam melalui kacamata orang tersebut. Dengan berempati, seorang komunikator tidak hanya mendengar pesan, tetapi juga merasakan emosi yang dialami oleh lawan bicaranya pada momen tertentu.

3) Sikap Mendukung (Supportiveness)

Hubungan interpersonal yang sehat tercipta jika terdapat suasana yang suportif. Hal ini ditandai dengan komunikasi yang bersifat deskriptif (tanpa menghakimi), spontanitas yang jujur (tanpa niat manipulatif), serta sikap fleksibel (provisional) yang tetap terbuka terhadap berbagai kemungkinan pendapat.

4) Sikap Positif (Positiveness)

Hal ini diwujudkan melalui dua cara, yaitu dengan menunjukkan sikap hormat dan perasaan positif terhadap diri sendiri, serta memberikan dorongan atau penghargaan yang positif kepada lawan bicara agar tercipta suasana interaksi yang menyenangkan.

5) Kesetaraan (Equality)

Meskipun setiap individu memiliki perbedaan latar belakang sosial atau status, komunikasi akan jauh lebih efektif jika dibangun di atas dasar kesetaraan. Dalam suasana ini, setiap pihak merasa dihargai dan memiliki hak yang sama untuk berkontribusi dalam proses pertukaran pesan.

2.2 Perangkat Desa

Menurut PP Nomor 43 Tahun 2014, perangkat desa merupakan penyelenggaraan urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam

sistem pemerintahan Negara kesatuan republic Indonesia, sedangkan pemerintah desa adalah kepala desa yang dibantu oleh perangkat desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah desa. Pemerintah desa terdiri atas pemerintah desa, yang meliputi Kepala Desa, Perangkat Desa, dan Badan Permusyawaratan Desa. Sedangkan menurut UU NO 6 tahun 2014 Perangkat Desa adalah para birokrat desa (sekretaris desa hingga kepala-kepala urusan) disebut sebagai Perangkat Desa yang bertugas membantu Kepala Desa dalam menjalankan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, termasuk pelayanan administrasi di dalamnya (Galingging et al., 2022).

Perangkat desa merupakan unsur staf pemerintah desa yang memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik dan interaksi langsung dengan masyarakat. Seiring dengan tuntutan perkembangan zaman, perangkat desa diwajibkan meningkatkan kinerja secara profesional guna menjamin efektivitas kerja yang akuntabel. Struktur perangkat desa berada di bawah koordinasi kepala desa, yang terdiri atas sekretaris desa, pelaksana teknis (kepala urusan dan kepala seksi), serta unsur kewilayahan (kepala dusun), dengan nomenklatur dan jumlah yang disesuaikan berdasarkan kebutuhan serta karakteristik sosial budaya masyarakat setempat.

Struktur Perangkat Desa :

- a. Kepala Desa
- b. Sekretaris Desa
- c. Kaur Tata Usaha dan Umum
- d. Kaur Keuangan

- e. Kaur Perencanaan
- f. Kasi Pemerintahan
- g. Kasi Kesejahteraan
- h. Kepala Dusun

Perangkat desa memegang peranan krusial sebagai penyedia layanan masyarakat melalui pelaksanaan mandat pemerintahan yang akuntabel. Efektivitas pelayanan tersebut sangat bergantung pada penggabungan antara kemahiran fungsional, empati, dan integritas pengabdian yang dimiliki oleh setiap individu perangkat desa (Putri et al., 2023).

2.3 Pelayanan Publik

Menurut undang-undang republik indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyediaan jasa oleh pihak pemerintah maupun swasta demi kepentingan kolektif masyarakat. Esensi dari organisasi pemerintahan terletak pada pemberian layanan yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak dasar manusia. Karena bersifat universal, pelayanan ini mencakup perlindungan hak sipil dan publik yang melekat pada setiap individu serta kelompok dalam kehidupan bernegara (Hidayatullah, 2024).

Cakupan pelayanan publik di tingkat desa meliputi tiga Aspek utama. Pertama, pelayanan administratif, Pelayanan administrasi pengurusan dokumen krusial, mulai dari KTP dan KK hingga akta kelahiran dan surat domisili. Peran pelayanan ini sangat penting, selain menjamin hak administratif setiap masyarakat, kualitas pengelolaannya berdampak langsung pada akselerasi pembangunan sosial serta pertumbuhan ekonomi masyarakat setempat (Herawati & Priadi, 2025). Kedua, pelayanan jasa yang menyentuh aspek kesejahteraan dasar melalui penyediaan akses kesehatan di Posyandu, program pendidikan desa, dan penyaluran bantuan sosial bagi masyarakat yang membutuhkan. Ketiga, pelayanan barang yang diwujudkan melalui pengadaan serta pemeliharaan infrastruktur vital, seperti ketersediaan air bersih, perbaikan jalan desa, penerangan jalan, serta fasilitas umum lainnya.

Dalam memberikan layanan kepada masyarakat harus berasaskan:

- 1) **Transparansi** merupakan prinsip keterbukaan dalam memberikan informasi yang mudah diakses oleh seluruh pihak yang berkepentingan. Informasi tersebut harus disajikan secara memadai, komunikatif, dan mudah dipahami oleh masyarakat luas.
- 2) **Akuntabilitas**: Penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan selaras dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) **Kondisional**: Pelaksanaan pelayanan disesuaikan dengan kapasitas serta kemampuan pemberi dan penerima layanan, dengan tetap mengutamakan nilai efisiensi dan efektivitas.

- 4) Partisipatif: Upaya untuk melibatkan peran serta masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan dengan senantiasa mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan publik.
- 5) Kesamaan Hak: Pemberian layanan dilakukan secara inklusif tanpa memandang latar belakang suku, ras, agama, golongan, gender, maupun status ekonomi pengguna layanan.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pemenuhan relasi yang harmonis antara penyedia dan pengguna layanan, dimana kedua belah pihak wajib menunaikan tanggung jawab dan menerima haknya masing-masing secara proporsional (Taufiqurokhman & Satispi, 2018, pp. 106–107).

Untuk mengoptimalkan meningkatkan pelayanan yang optimal, diperlukan pelaksanaan dari lima indikator kualitas pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam (Fauzia et al., 2024) yaitu:

- 1) Keandalan (*Reliability*): Merupakan kapabilitas organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pengguna layanan.
- 2) Bukti Fisik (*Tangibles*): Merupakan representasi visual dan fasilitas pendukung pelayanan, yang mencakup ketersediaan sarana dan prasarana, kesiapan sumber daya manusia, serta kelengkapan media komunikasi yang memadai.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*): Merupakan kesigapan petugas dalam membantu masyarakat serta kemampuan dalam memberikan informasi secara cepat, jelas, dan mudah dipahami.

- 4) Jaminan (*Assurance*): Merupakan kompetensi dan pengetahuan petugas yang menumbuhkan rasa percaya serta kepastian bagi masyarakat dalam menerima layanan yang diberikan.
- 5) Empati (*Empathy*): Merupakan bentuk perhatian yang tulus dan mendalam terhadap kebutuhan spesifik masyarakat guna memastikan bahwa aspirasi serta kepentingan pengguna layanan menjadi prioritas utama.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Suatu metode diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan penelitian untuk memudahkan proses sekaligus mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Sesuai dengan permasalahan yang diteliti, maka peneliti memilih metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif sebagai teknik yang digunakan peneliti untuk menggambarkan tentang fenomena yang diteliti secara jelas berdasarkan fakta yang ada, sementara pendekatan kualitatif berfokus pada pemahaman secara mendalam tentang pengalaman, Fenomena, persepsi dan pandangan subjek penelitian

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan perangkat desa dan masyarakat, untuk mendapatkan informasi langsung mengenai penerapan dan komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik dari persepsi kedua belah pihak. Teknik observasi memberikan peneliti kesempatan untuk mengamati langsung praktik komunikasi interpersonal antara perangkat desa dan masyarakat dalam pelayanan publik. Dokumentasi berupa foto atau dokumen yang memperkuat analisis mengenai peran komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik.

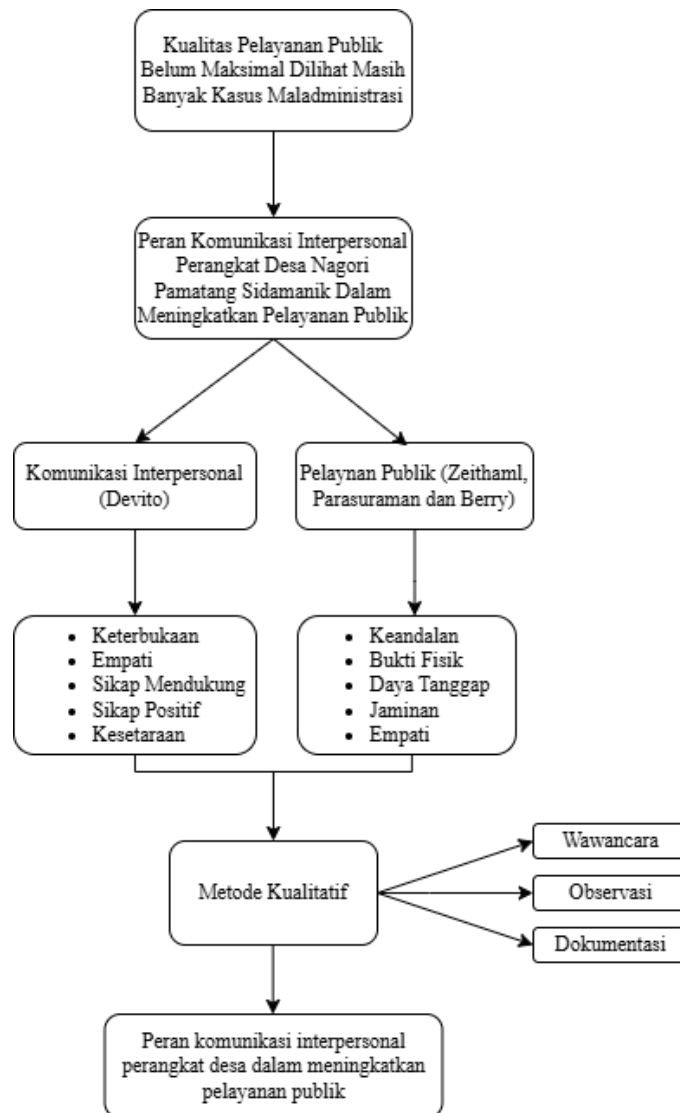
Penelitian kualitatif bertujuan untuk mencapai pemahaman komprehensif tentang kompleksitas persoalan manusia dan sosial. Berbeda dengan pendekatan

kuantitatif yang cenderung mendeskripsikan fenomena permukaan melalui paradigma positivisme, penelitian kualitatif berupaya memahami interpretasi subjek penelitian terhadap lingkungannya. Proses ini melibatkan penelusuran bagaimana individu membentuk makna dari pengalaman hidup serta bagaimana konstruksi makna tersebut selanjutnya membentuk pola perilaku mereka. Ciri utama metode ini adalah pelaksanaan studi dalam konteks lingkungan alamiah, tanpa intervensi perlakuan maupun manipulasi variabel yang dapat mengubah dinamika alami fenomena yang diteliti (Fadli, 2021).

Dalam penelitian ini, Penerapan metode kualitatif memberikan kemungkinan bagi peneliti untuk memahami secara mendalam makna peran komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik oleh perangkat Desa Nagori Pamatang Sidamanik. Selain itu pendekatan ini juga menunjukkan cara masyarakat menafsirkan serta memberikan tanggapan terhadap bentuk-bentuk komunikasi yang dilakukan oleh perangkat desa.

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan gambaran yang menjelaskan variabel-variabel yang diteliti untuk memudahkan pembaca memahami tujuan penelitian. Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.2 Kerangka Konsep

3.3 Definisi Konsep

1. Peran Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah interaksi dua arah yang melibatkan pertukaran pesan verbal dan nonverbal antara orang-orang yang berkomunikasi untuk mencapai saling pengertian dalam hubungan personal. Dalam penelitian ini, yang dimaksud adalah Peran interaksi langsung antara perangkat desa dan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Nagori Pamatang Sidamanik.

2. Perangkat Desa

Perangkat desa adalah pelaksana pemerintahan di tingkat desa, meliputi kepala desa, sekretaris desa, dan staf lainnya yang bertugas menjalankan administrasi dan pelayanan publik. Dalam penelitian ini, perangkat desa berperan sebagai penghubung yang menjalin komunikasi dan dialog langsung dengan masyarakat Desa Nagori Pamatang Sidamanik.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan, berupa penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif yang menjadi tanggung jawab penyelenggara negara. Dalam penelitian ini, fokusnya adalah pelayanan yang diberikan perangkat Desa Nagori Pamatang Sidamanik kepada masyarakat.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi	Indikator
Peran Komunikasi Interpersonal Perangkat Desa	1) Keterbukaan (<i>Openness</i>) 2) Empati (<i>Empathy</i>) 3) Sikap Mendukung (<i>Supportiveness</i>) 4) Sikap Positif (<i>Positiveness</i>) 5) Kesetaraan (<i>Equality</i>)
Meningkatkan Pelayanan Publik	1) Keandalan (<i>Reliability</i>) 2) Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) 3) Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4) Jaminan (<i>Assurance</i>) 5) Empati (<i>Empathy</i>)

3.5 Narasumber

Narasumber merujuk pada individu yang mampu menyampaikan informasi lisan terkait suatu topik melalui wawancara atau tanggapan tertulis dalam angket. Terkadang, terdapat kemungkinan narasumber tidak mengungkapkan seluruh informasi yang relevan. Oleh karena itu, peneliti perlu memiliki keterampilan untuk menggali data secara mendalam dengan membangun hubungan saling percaya, kedekatan, serta kolaborasi dengan subjek penelitian, sambil tetap menjaga sikap kritis dan analitis. Langkah penting lainnya adalah memahami karakteristik narasumber secara komprehensif dan menyeleksi informan yang benar-benar mampu memberikan data yang dapat dipertanggungjawabkan (penelitian kualitatif).

Dalam penelitian ini, narasumber dipilih berdasarkan keterlibatan langsung serta pemahaman mendalam mereka terhadap dinamika komunikasi interpersonal dan pelaksanaan pelayanan publik di Desa Nagori Pamatang Sidamanik, Kecamatan Pamatang Sidamanik, Kabupaten Simalungun. Narasumber ditentukan berdasarkan kapasitasnya sebagai pelaku atau pihak yang memiliki pengalaman primer dan pengetahuan terkait fenomena yang dikaji.

Adapun informan Dalam penelitian ini adalah perangkat desa dan masyarakat Nagori Pamatang Sidamanik, yaitu

1. Kepala Desa
2. Sekretaris Desa
3. Kepala Dusun
4. Tokoh Masyarakat
5. Masyarakat

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi yaitu proses pengamatan dan pencatatan langsung dengan terstruktur terhadap berbagai tindakan, dinamika relasi, serta peristiwa yang berlangsung dalam lingkungan. Pengamatan penelitian difokuskan pada pola komunikasi interpersonal yang terjalin antara perangkat desa dan masyarakat khususnya dalam konteks interaksi nyata dalam pelayanan publik.

2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang mengandalkan interaksi verbal antara dua pihak, yakni pewawancara yang menyampaikan pertanyaan dan responden yang memberikan tanggapan. Metode ini dapat diimplementasikan dalam bentuk terencana maupun bebas, serta dilaksanakan secara tatap muka atau melalui perantara. Fungsi utama wawancara adalah untuk mengakses informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Penelitian ini menerapkan metode wawancara terstruktur dengan berpedoman pada panduan pertanyaan yang telah disiapkan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti dalam menggali pemahaman subjektif yang diungkapkan oleh narasumber terkait fenomena komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data dilakukan dengan menelusuri dan menganalisis berbagai sumber tertulis, arsip, catatan, serta artefak visual yang terkait dengan objek penelitian. Data sekunder yang dihasilkan dari teknik ini

berfungsi untuk memperkaya dan menginformasikan temuan dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan serangkaian langkah terstruktur yang mengubah informasi mentah menjadi temuan penelitian yang bernilai. Proses ini terdiri dari empat tahap utama yang saling terkait dan bersifat berulang.

1) Pengumpulan Data

Fase awal ini menjadi landasan bagi seluruh proses analisis. Peneliti mengumpulkan berbagai data yang relevan dengan tujuan penelitian menggunakan berbagai metode seperti pengamatan langsung, dialog mendalam, kuesioner, studi dokumen, atau kombinasi dari beberapa teknik. Keakuratan dan kelengkapan data yang diperoleh sangat penting untuk memastikan validitas hasil akhir. Peneliti harus melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap sumber data untuk menjamin keandalan dan keterpercayaan informasi yang dikumpulkan.

2) Reduksi Data

Setelah data terkumpul, dilakukan proses reduksi data yang bertujuan menyaring dan mengorganisir informasi mentah. Tahap ini meliputi kegiatan merangkum poin-poin penting, memilih unsur-unsur kunci, serta menghilangkan data yang tidak relevan. Peneliti menerapkan sistem pengkodean untuk mengelompokkan data berdasarkan tema atau pola tertentu. Proses ini juga mencakup pembersihan data dari kesalahan, duplikasi, atau ketidaksesuaian. Reduksi data bukan berarti mengurangi kualitas, melainkan mempertajam analisis pada aspek-aspek paling relevan.

3) Penyajian Data

Tahap ini mengubah data yang telah disaring ke dalam format yang lebih mudah dipahami. Penyajian dapat dilakukan melalui berbagai bentuk seperti tabel, diagram, matriks, atau deskripsi naratif. Pemilihan format disesuaikan dengan jenis data dan tujuan penyampaian hasil. Penyajian yang efektif membantu mengungkap pola, hubungan, dan kecenderungan yang mungkin tidak terlihat dalam data mentah, sehingga mempermudah proses interpretasi.

4) Penarikan kesimpulan

Tahap akhir melibatkan penafsiran makna dari data yang telah diorganisir. Peneliti mengidentifikasi pola, hubungan sebab-akibat, dan temuan penting yang menjawab pertanyaan penelitian. Kesimpulan harus didukung oleh bukti kuat dan konsisten dengan kerangka teori yang digunakan. Verifikasi melalui triangulasi atau konfirmasi dengan sumber lain diperlukan untuk memastikan keabsahan temuan.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Nagori Pematang Sidamanik, Kecamatan Pematang Sidamanik, Kabupaten Simalungun, Provinsi Sumatera Utara. Adapun waktu penelitian dimulai dari Januari 2026 dan akan berlanjut hingga semua tahap penelitian selesai.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada Bab ini menyajikan hasil penelitian lapangan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini menekankan pada upaya menggali makna mendalam di balik fenomena sosial yang terjadi, dengan mengandalkan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam. Narasumber dipilih secara terencana berdasarkan kriteria yang jelas, sehingga diyakini mampu memberikan informasi yang kredibel dan menggambarkan realitas sesungguhnya dari isu yang diteliti

Penelitian di lapangan ini memperoleh temuan yang beragam. Dalam bab ini, seluruh temuan tersebut di gali secara menyeluruh dengan fokus pada Peran Komunikasi Interpersonal Perangkat Desa Nagori Pamatang Sidamanik dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang dilakukan terhadap sejumlah informan. Informan tersebut terdiri dari perangkat desa yang memiliki peran langsung dalam pelayanan, tokoh masyarakat serta masyarakat pengguna layanan sebagai pihak yang merasakan langsung dampak komunikasi interpersonal tersebut. Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan secara naratif dan dikelompokkan ke dalam tema-tema spesifik. Pendekatan ini digunakan untuk menjawab secara tegas rumusan masalah penelitian, terutama dalam menilai efektivitas komunikasi interpersonal sebagai instrumen peningkatan pelayanan publik di tingkat desa.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan narasumber penelitian, data ini akan dijelaskan untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai Peran Komunikasi Interpersonal Perangkat Desa Nagori Pamatang Sidamanik Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat. Untuk memperdalam analisis dan mendukung validitas temuan, data sekunder juga akan digunakan sebagai data pelengkap terutama dalam menguraikan karakteristik pendapat informan. Hasil wawancara akan dianalisis secara sistematis dengan metode deskriptif kualitatif untuk menghasilkan makna yang jelas dan kredibel serta mendalam mengenai dinamika dan peran komunikasi interpersonal dalam konteks pelayanan publik di Nagori Pamatang Sidamanik.

4.1.1 Hasil Observasi

Berdasarkan observasi di lapangan di Kantor Kepala Desa Nagori Pamatang Sidamanik, terlihat bahwa Kantor Desa Nagori Pamatang Sidamanik menjalankan aktivitas pelayanan secara rutin setiap hari kerja. Kondisi kantor terlihat dengan baik, bersih, dan tertata rapi. Dari segi kunjungan, terlihat bahwa jumlah warga yang datang cukup beragam. Pada rentang waktu pagi hingga siang, beberapa warga terlihat mengurus berbagai kebutuhan administrasi, seperti pembuatan surat keterangan, pengurusan dokumen kependudukan, serta keperluan yang berkaitan dengan bantuan sosial. Dalam melayani, para perangkat desa menyambut setiap warga dengan sikap yang positif.

Gambar 4.1 Kantor Kepala Desa Nagori Pamatang Sidamanik



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2026

Peneliti juga mengamati adanya perbedaan karakteristik warga yang datang, mulai dari usia yang muda hingga warga lanjut usia, serta dari berbagai latar belakang pekerjaan seperti petani dan ibu rumah tangga. Perbedaan karakteristik ini mempengaruhi gaya komunikasi yang digunakan oleh perangkat desa dalam menyampaikan informasi. Hasil observasi juga menemukan adanya kendala yaitu pada saat warga mengurus administrasi namun dokumennya tidak lengkap karena kurangnya informasi yang mengharuskan mereka pulang dan kembali lagi untuk mengurus administrasi. Temuan-temuan dari observasi ini selanjutnya menjadi landasan awal yang memperkuat dan melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara mendalam yang diuraikan pada sub-bab berikutnya.

4.1.2 Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

Komunikasi Interpersonal Perangkat Desa

Komunikasi interpersonal perangkat desa merupakan proses penyampaian informasi, pemberian layanan, mendengarkan keluhan

masyarakat, serta melakukan interaksi tatap muka yang dilakukan oleh perangkat desa dalam menjalankan tugas tugas pemerintahan. Dalam hal pelayanan publik di tingkat desa, komunikasi interpersonal memiliki peran penting karena interaksi langsung antara perangkat desa sebagai penyedia pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan berfungsi sebagai sarana utama untuk membangun kepercayaan publik, mendorong partisipasi aktif, serta penampung aspirasi masyarakat.

Perangkat desa harus meningkatkan kemampuan komunikasi yang adaptif dan efektif untuk menangani keragaman karakteristik masyarakat, termasuk perbedaan usia, tingkat pendidikan, latar belakang pekerjaan, dan pemahaman terhadap prosedur administratif. Kemampuan ini mencakup penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, menunjukkan kesabaran selama pelayanan, menunjukkan empati terhadap masyarakat serta mempertahankan sikap yang ramah dan profesional.

Selain itu, kemampuan komunikasi nonverbal seperti kontak mata, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh akan meningkatkan efektivitas interaksi. Hal ini tidak hanya memastikan penyampaian informasi yang akurat, tetapi juga menumbuhkan rasa nyaman dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan desa yang berkelanjutan. Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang optimal berfungsi sebagai pondasi bagi tata kelola desa yang sukses, responsif, dan mengutamakan kepentingan publik.

1. Apakah perangkat desa menyampaikan informasi kepada masyarakat secara jelas dan terbuka terkait program atau kebijakan desa?

Dalam konteks komunikasi interpersonal di lingkungan Pemerintah Desa Nagori Pamatang Sidamanik, keterbukaan dalam penyampaian informasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa Rawatdi Sinaga mengenai mekanisme keterbukaan dalam penyampaian informasi program dan kebijakan desa kepada masyarakat menyatakan, bahwa perangkat desa menerapkan pendekatan komunikasi yang beragam dengan menyesuaikan saluran komunikasi terhadap kondisi sosial serta kebiasaan yang berlaku di kalangan masyarakat.

“Ya tentu lah informasi disampaikan secara jelas dan terbuka, kami sampaikan dengan melalui media komunikasi yang kami sesuaikan dengan kebiasaan dan kondisi warga di sini. Contohnya dari selebaran atau pengumuman tertulis yang kami tempelkan di tempat-tempat yang sering dikunjungi masyarakat seperti di warung ya dan papan pengumuman di depan kantor desa. Kemudian kami juga pakai grup WhatsApp per dusun untuk menyebarkan informasi secara lebih cepat”

Prinsip keterbukaan informasi tersebut diwujudkan melalui penyampaian informasi yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali,

Selaras dengan hal tersebut, Sekretaris Desa Sri Ningsih, menambahkan bahwa sebagai perangkat desa yang sehari-hari berinteraksi langsung dengan masyarakat di kantor, Sekretaris Desa memastikan setiap informasi disampaikan secara jelas dan terbuka, baik melalui papan pengumuman maupun grup WhatsApp. Meskipun demikian, sekretaris desa juga menyadari bahwa tidak seluruh warga memiliki pemahaman yang sama terhadap penggunaan media sosial, sehingga sebagian informasi masih perlu disampaikan melalui selebaran cetak. Kepala Dusun Sudiran menegaskan

bahwa setiap informasi yang diterima dari kantor desa langsung diteruskan kepada masyarakat di wilayah dusunnya dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Derita Siahaan selaku tokoh masyarakat yang berprofesi sebagai kepala sekolah, mengungkapkan bahwa informasi yang disampaikan oleh perangkat desa pada dasarnya sudah cukup jelas dan terbuka tetapi, bagi sebagian warga yang tidak aktif memantau papan pengumuman atau tidak menggunakan WhatsApp, informasi hanya diperoleh melalui komunikasi antar tetangga secara lisan. Sementara itu, Samsidar Sinurat, seorang petani, mengakui bahwa karena aktivitasnya sehari-hari di ladang dan tidak selalu memakai handphone, terkadang mengalami keterlambatan dalam menerima informasi dari perangkat desa.

Berdasarkan temuan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa perangkat Desa Nagori Pamatang Sidamanik telah melaksanakan aspek keterbukaan komunikasi interpersonal dengan cukup baik melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia. Namun, masih ditemukan kesenjangan akses informasi bagi masyarakat yang tidak secara aktif menggunakan media komunikasi yang telah disediakan. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih menyeluruh guna menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

2. Bagaimana pendekatan komunikasi perangkat desa saat menghadapi masyarakat yang kesulitan mengurus dokumen atau administrasi lainnya?

Dalam hal pelayanan publik di desa, empati adalah kemampuan perangkat desa untuk tidak hanya mendengar, tetapi juga memahami perasaan dan kesulitan masyarakat dari sudut pandang masyarakat itu sendiri. Empati bukan sekadar rasa kasihan, melainkan bentuk kepedulian nyata di mana perangkat desa mencoba merasakan posisi masyarakat yang sedang menghadapi masalah.

Dengan adanya empati, komunikasi antara perangkat desa dan masyarakat menjadi lebih nyaman dan tidak kaku. Perangkat desa yang memiliki empati tidak akan memberikan jawaban yang hanya bersifat formalitas, tetapi akan memberikan solusi yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan warga. Hal ini sangat penting untuk membangun rasa percaya masyarakat kepada pemerintah desa, sehingga hubungan di antara keduanya menjadi lebih harmonis dan saling mendukung.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Desa Rawatdi Sinaga, terlihat bahwa dalam menangani permasalahan masyarakat, pemerintah desa menerapkan pendekatan fasilitasi langsung yang proaktif, bukan sekadar memberikan petunjuk secara tertulis. Pendekatan ini diwujudkan dengan turun langsung ke lapangan untuk mencari solusi bagi berbagai kendala yang dihadapi warga. Sebagai contoh, permasalahan yang kerap terjadi dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah (SKT) berkaitan dengan ketidakjelasan batas-batas tanah antar masyarakat. Untuk mengantisipasi konflik, pemerintah

desa melakukan pengecekan langsung ke lokasi objek permasalahan sebelum menerbitkan dokumen yang diperlukan. Sebagaimana dijelaskan oleh Kepala Desa,

"Yang pertama kita selesaikan dulu di lapangan langsung ke objek perkara baru kita terbitkan suratnya seperti itu."

Pendekatan ini memastikan bahwa setiap dokumen yang diterbitkan telah melalui proses pemeriksaan menyeluruh, sehingga dapat meminimalisir terjadinya konflik di kemudian hari. Pendekatan fasilitasi langsung yang diterapkan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang efektif tidak hanya memerlukan kompetensi administratif, melainkan juga kepekaan dan kesediaan untuk turun langsung ke tengah-tengah masyarakat guna memahami dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Dengan demikian, tercipta hubungan yang harmonis antara pemerintah desa dan warga, sekaligus terwujudnya tata kelola desa yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Sekretaris Desa Sri Ningsih menjelaskan metode pendekatan yang diterapkan dalam melayani masyarakat yang menekankan pentingnya komunikasi yang santun dan penuh kesabaran ketika membantu masyarakat yang memerlukan bantuan administratif atau informasi pengurusan dokumen. Sekretaris Desa menjelaskan prosedur secara jelas dengan bahasa yang mudah dipahami. Penjelasan diberikan secara sistematis agar masyarakat memahami langkah-langkah yang harus ditempuh. Dengan memahami permasalahan maka akan dapat memberikan saran dan bantuan yang tepat sasaran sesuai kebutuhan masyarakat.

“Pasti kita akan menjelaskan dengan cara yang baik dan memahami dulu apa kendala yang kurang dipahami lalu kita kasih saran dan bantuan yang bisa kita berikan lah untuk masyarakat disini.”

Pendekatan ini mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, bukan sekadar menyelesaikan tugas administratif secara mekanis. Sikap empati dan kesediaan untuk memahami kondisi masyarakat menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat, Samsidar Sinurat menyampaikan pengalamannya ketika mengurus dokumen tanah yang prosedurnya cukup kompleks dan rumit. Samsidar menyatakan bahwa perangkat desa memberikan bantuan yang berarti dengan menjelaskan secara rinci berkas-berkas yang perlu dipersiapkan serta membantu mengurus berbagai persyaratan administratif yang diperlukan. Perilaku ini menunjukkan bahwa sikap empati yang ditunjukkan oleh perangkat desa tidak hanya terbatas pada pernyataan verbal, melainkan secara konsisten diwujudkan dalam bentuk tindakan nyata yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam menyelesaikan urusan mereka.

Berdasarkan temuan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa perangkat desa Nagori Pamatang Sidamanik telah menunjukkan sikap empati yang nyata dalam konteks komunikasi interpersonal pelayanan publik. Empati tersebut tidak sekadar diwujudkan melalui kata-kata atau janji-janji, melainkan dilakukan secara langsung melalui tindakan fasilitasi yang nyata kepada

masyarakat yang membutuhkan bantuan dan pendampingan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan administratif yang mereka hadapi.

3. Bagaimana perangkat desa memberikan dukungan atau bantuan kepada masyarakat yang mengalami kendala dalam mengurus administrasi atau pelayanan publik lainnya?

Sikap mendukung dalam komunikasi interpersonal merupakan representasi dari kemampuan perangkat desa dalam menciptakan suasana interaksi yang kondusif, terbuka, dan nyaman bagi masyarakat. Dalam hal ini, perangkat desa dituntut untuk mampu membangun suasana komunikasi yang membuat masyarakat merasa diterima, dihargai, dan tidak merasa rendah ketika berhadapan dengan pemerintah desa. Keberadaan suasana yang mendukung ini menjadi pondasi penting bagi terciptanya hubungan yang harmonis antara pemerintah desa dengan masyarakat yang dilayaninya.

Dengan sikap perangkat desa yang mendukung, masyarakat akan merasa lebih bebas dan percaya diri untuk menyampaikan kebutuhan, keluhan, atau permasalahan yang mereka hadapi. Tidak akan ada hambatan psikologis yang mengganggu komunikasi dua arah antara masyarakat dan perangkat desa.

Sikap mendukung dalam komunikasi interpersonal perangkat desa terlihat dari kesediaan dan kemampuan Perangkat Desa untuk secara aktif membantu masyarakat yang menghadapi kesulitan. Hal ini diwujudkan melalui responsivitas terhadap keluhan masyarakat, empati dalam mendengarkan permasalahan, keterlibatan langsung dalam penyelesaian masalah, serta ketersediaan waktu untuk mendampingi masyarakat. Sikap mendukung ini menciptakan suasana komunikasi yang aman dan menumbuhkan rasa percaya,

sehingga masyarakat merasa nyaman mengungkapkan kesulitan yang dihadapi, sekaligus memperkuat hubungan harmonis antara pemerintah desa dan warga.

Dalam pelaksanaannya, sikap mendukung yang ditunjukkan oleh perangkat desa dapat dilihat melalui berbagai bentuk pelayanan yang berorientasi pada kemudahan masyarakat dalam mengurus berbagai administrasi. Kepala Desa Rawatdi Sinaga menegaskan bahwa dukungan yang diberikan kepada warga diwujudkan dalam bentuk pemberian arahan yang jelas dan mudah dipahami dalam proses pengurusan administrasi kependudukan. Tidak hanya pada pemberian arahan, Kepala Desa juga menunjukkan komitmennya dengan kesediaan untuk turun langsung ke instansi terkait, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), guna membantu warga yang mengalami kendala dalam pengurusan dokumen administratif mereka.

Sejalan dengan hal tersebut, Sekretaris Desa Sri Ningsih menjelaskan bahwa bentuk dukungan lainnya meliputi memfasilitasi komunikasi antara masyarakat dengan pihak instansi lain yang terkait,

“Untuk hal ini tentu kita memfasilitasi ya, membantu untuk pengurusan administrasi atau lainnya supaya lebih mudah. Contohnya ketika ada yang mengurus administrasi yang mengharuskan ke capil dulu, kita bantu hubungi orang dari capil supaya pengurusan administrasi bisa lancar”

Pendekatan ini menunjukkan bahwa perangkat desa tidak sekadar menunggu keluhan warga, melainkan secara inisiatif membuka jalur komunikasi yang diperlukan untuk mempercepat penyelesaian berbagai urusan administratif masyarakat.

Kepala dusun Sudiran mengungkapkan bahwa sikap mendukung juga terlihat dari kehadiran langsung di lapangan ketika terdapat kendala yang dilaporkan oleh warga. Pendekatan perangkat desa tidak sekadar menangani permasalahan dari kantor, melainkan secara langsung berinteraksi dengan warga di lokasi yang mengalami masalah. Apabila diperlukan koordinasi lebih lanjut dengan kantor desa, Sudiran menegaskan bahwa hal tersebut akan dilakukan secara segera agar masyarakat dapat memperoleh kepastian mengenai penyelesaian masalah yang mereka hadapi. Pendekatan komprehensif ini mencerminkan implementasi nyata dari dimensi sikap mendukung dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh perangkat desa.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, sikap responsif dan partisipatif perangkat desa Nagori Pamatang Sidamanik terbukti melalui tindakan nyata mereka dalam mendampingi warga masyarakat. Derita Siahaan mengungkapkan pengalaman positifnya saat mengajukan permohonan surat keterangan dari desa untuk mengakses dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) di Dinas Pendidikan. Dalam proses tersebut, ia membutuhkan sejumlah dokumen pendukung, dan menurutnya perangkat desa memberikan pendampingan yang optimal dalam melengkapi berbagai persyaratan administratif tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa dimensi sikap mendukung dalam komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh perangkat desa Nagori Pamatang Sidamanik telah terlihat secara nyata.

Perangkat desa tidak sekadar memberikan petunjuk atau arahan secara lisan, melainkan menjalankan fungsi mereka melalui pemberian bantuan langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Bagaimana perangkat desa menciptakan suasana yang positif dan nyaman ketika berinteraksi dengan masyarakat?

Menciptakan suasana yang kondusif, aman, dan nyaman merupakan pondasi utama yang harus dipenuhi agar komunikasi interpersonal dapat berlangsung secara efektif dalam konteks pelayanan publik. Ketika masyarakat merasa dihargai dan diterima dalam lingkungan yang positif, mereka akan lebih percaya diri untuk mengutarakan berbagai kebutuhan, keluhan, serta permasalahan yang dihadapi kepada perangkat desa. Suasana yang ramah dan terbuka ini menjadi jembatan yang memungkinkan terciptanya interaksi yang nyaman antara pemerintah desa dan warga masyarakat. Dengan demikian, terciptanya suasana yang positif merupakan elemen penting yang menentukan keberhasilan proses komunikasi dua arah antara perangkat desa dan masyarakat.

Kepala Desa Rawatdi Sinaga menjelaskan bahwa untuk menciptakan suasana yang positif, perangkat desa terlebih dahulu berupaya memahami karakter setiap masyarakat, karena setiap individu memiliki latar belakang dan cara pendekatan yang berbeda-beda. Pendekatan tersebut bahkan dilakukan tidak hanya di kantor desa, tetapi juga di ruang-ruang interaksi informal,

"Kalau sebagai pemerintah nagori untuk menciptakan suasana yang positif dan nyaman berinteraksi dengan masyarakat ya artinya kita coba memahami dulu karakter setiap masyarakat. Ada yang harus lewat contohnya lewat perwiritan juga bisa, karena mayoritas di sini Batak ya lewat di warung-warung juga bisa, karena itu pola kehidupan di sini. Di kantor juga kita melayani dengan baik supaya masyarakat juga nyaman."

Sekretaris Desa Sri Ningsih menegaskan bahwa setiap warga yang mengunjungi kantor desa disambut dengan senyum dan keramahan

“Untuk menciptakan suasana yang positif ya saya menyambut setiap warga yang datang ke kantor untuk mengurus administrasi dengan sikap yang ramah dan melayani pengurusan administrasi mereka dengan baik”.

Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala dusun Sudiran, yang menyatakan bahwa selalu mendengarkan keluhan warga dengan penuh perhatian dan menjelaskan berbagai hal secara perlahan agar masyarakat merasa nyaman selama berinteraksi.

Tanggapan positif dari masyarakat sendiri semakin mengkonfirmasi hal tersebut. Derita Siahaan menyampaikan bahwa mayoritas perangkat desa menunjukkan sikap ramah dengan respons yang cepat dan tepat ketika warga mengurus administrasi. Keramahan dan kesabaran yang ditunjukkan perangkat desa membuat masyarakat merasa bahwa keluhan dan kebutuhan mereka benar-benar didengar.

5. Bagaimana perangkat desa memastikan setiap masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama dan setara tanpa memandang latar belakang sosial?

Jaminan pelayanan yang setara dan bebas dari diskriminasi merupakan bentuk paling mendasar dari sikap positif dalam komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh perangkat desa. Prinsip kesetaraan ini bukan hanya memiliki nilai etis yang tinggi, melainkan juga merupakan kewajiban hukum yang telah diatur secara tegas dalam berbagai regulasi pelayanan publik di tingkat nasional. Kesetaraan dalam konteks komunikasi interpersonal ini berkaitan erat dengan kemampuan perangkat desa untuk membangun interaksi yang

menempatkan setiap warga masyarakat pada posisi yang setara. Dengan demikian, setiap masyarakat berhak mendapatkan perlakuan yang sama tanpa membedakan status sosial, ekonomi, atau latar belakang lainnya.

Kepala Desa Rawatdi Sinaga menegaskan komitmen terhadap kesetaraan dengan merujuk langsung pada visi kepemimpinannya,

"Sesuai dengan visi kita kemarin saat mencalon ya pelayanan yang utama jadi terkait pelayanan sama kita selalu melakukan prosedur dan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat tanpa terkecuali mau itu keluarga ya sama semua."

Komitmen kesetaraan ini memiliki peran strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Ketika masyarakat melihat bahwa semua orang diperlakukan secara adil tanpa diskriminasi, mereka akan lebih percaya dan terbuka untuk berpartisipasi aktif dalam berbagai program pembangunan desanya.

Selanjutnya Sekretaris Desa Sri Ningsih menyatakan bahwa perangkat desa tidak pernah memandang dari status sosial masyarakat. Siapa pun yang datang ke kantor desa diterima dengan baik dan dilayani dengan cara yang sama.

Kepala Dusun Sudiran menambahkan bahwa prosedur pelayanan yang berlaku adalah sama untuk semua masyarakat

“semua mendapatkan pelayanan yang sama ya karena kita punya data yang contohnya siapa yang layak menerima bantuan atau tidak dan kita pastikan prosedur pelayanan yang berlaku sama untuk semua masyarakat tidak ada yang dipercepat atau diperlambat siapapun orangnya.

Persepsi masyarakat tentang perlakuan yang setara merupakan salah satu ukuran paling subjektif dalam mengevaluasi kualitas komunikasi

interpersonal pelayanan publik. Ketika masyarakat merasa diperlakukan setara, kepercayaan dan loyalitas terhadap pemerintah desa akan meningkat secara signifikan. Pandangan masyarakat mengkonfirmasi adanya kesetaraan. Derita Siahaan menyatakan bahwa sejauh yang di lihat, perangkat desa memperlakukan semua masyarakatnya dengan cara yang sama, tidak ada yang dibeda-bedakan, dan prosedur pengurusan administrasi pun berlaku sama bagi semua pihak.

6. Apa tantangan dalam berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat yang memiliki karakteristik beragam?

Selain menemukan berbagai keberhasilan dalam implementasi komunikasi interpersonal yang efektif, penelitian ini juga menemukan adanya berbagai hambatan yang dialami perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hambatan-hambatan tersebut memiliki banyak faktor, meliputi faktor bahasa, karakteristik demografis penduduk, aspek kognitif, serta kondisi sosial dan ekonomi masyarakat. Keberagaman karakteristik masyarakat yang mencakup perbedaan usia, tingkat pendidikan, dan latar belakang pekerjaan merupakan tantangan komunikasi yang kompleks bagi perangkat desa. Pemahaman yang mendalam tentang hambatan-hambatan ini sangat penting untuk mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif.

Kepala Desa Rawatdi Sinaga, mengungkapkan bahwa kendala utama khususnya kelompok lanjut usia, dalam memahami peraturan yang disampaikan. Ketika regulasi dijelaskan kepada masyarakat lanjut usia, mereka sering tidak mengerti maksud dari informasi yang disampaikan

sehingga menjadi hambatan dalam komunikasi. Masyarakat cenderung hanya memahami bahwa setiap kebijakan berpusat pada keputusan kepala desa. Contoh konkret yang disebutkan berkaitan dengan distribusi bantuan sosial yang sering mengalami permasalahan. Kepala Desa menegaskan bahwa kewenangannya sebagai kepala desa terbatas pada pengelolaan BLT dalam menentukan sendiri kriteria penerima yang layak. Sementara itu, untuk bantuan sosial lainnya, tugas perangkat desa hanya sebatas melakukan input data ke sistem, namun keputusan akhir tetap berada di tangan pemerintah pusat.

Sekretaris Desa Sri Ningsih, mengakui adanya tantangan dalam berkomunikasi dengan masyarakat, terutama mereka yang sudah berusia lanjut. Meskipun telah dijelaskan secara rinci, masyarakat seringkali tetap merasa tidak puas atau masih terdapat ketidakpahaman. Tantangan lainnya adalah perbedaan bahasa karena mayoritas penduduk merupakan suku Batak. Sebagai Sekretaris Desa yang bukan berasal dari suku Batak, Sri Ningsih mengalami kesulitan dalam memahami perkataan warga tua yang menggunakan bahasa Batak. Kondisi ini diperburuk oleh kemampuan berbahasa Indonesia masyarakat yang kurang lancar, sehingga mengakibatkan komunikasi yang kurang optimal.

Kepala Dusun Sudiran, menambahkan hambatan yang berkaitan dengan karakteristik demografis masyarakat desanya. Sebagian besar masyarakat bekerja sebagai petani, yang menyebabkan kesibukan di kebun menjadi kendala utama. Kesibukan ini menyulitkan pelaksanaan penyampaian

informasi maupun pelaksanaan musyawarah, karena warga seringkali sulit ditemui pada waktu-waktu yang seharusnya digunakan untuk kegiatan tersebut.

Berbagai permasalahan komunikasi yang teridentifikasi menunjukkan pentingnya upaya merancang strategi komunikasi yang lebih menyeluruh dan sesuai dengan kondisi lingkungan. Tantangan berupa hambatan bahasa, keterbatasan pemahaman mengenai regulasi, serta kendala akses yang berkaitan dengan kondisi demografis merupakan permasalahan mendasar yang tidak dapat diatasi semata dengan sekadar meningkatkan kemampuan komunikasi secara individual. Untuk itu, diperlukan pendekatan yang lebih menyeluruh pada masyarakat.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan berbagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Keberhasilan pelayanan publik di desa tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur dan regulasi yang berlaku, tetapi juga bergantung pada kualitas interaksi dan komunikasi antara perangkat desa dengan masyarakat. Ketika masyarakat datang untuk mengurus berbagai keperluan, mereka tidak hanya membutuhkan dokumen yang diproses dengan benar, tetapi juga perlakuan yang baik, perhatian terhadap masalah yang dihadapi, dan komunikasi yang jelas mengenai prosedur yang harus dilalui.

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan aspek yang sangat penting. Desa sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat memiliki

tanggung jawab yang besar untuk memastikan bahwa setiap masyarakat mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan dengan kualitas yang memadai. Dalam hal ini, komunikasi interpersonal antara perangkat desa dan masyarakat memiliki peran yang sangat penting. Kualitas interaksi dan komunikasi yang terjalin dengan baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah desa, dan pada akhirnya berkontribusi pada terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

7. Apakah pelayanan yang diberikan perangkat desa sudah tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan?

Keandalan merupakan aspek dasar yang merujuk pada kemampuan perangkat desa dalam melaksanakan pelayanan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada masyarakat. Di pemerintahan desa keandalan mencerminkan komitmen perangkat desa terhadap masyarakat yang dilayani. Ketika perangkat desa menjanjikan penyelesaian layanan dalam waktu tertentu, ketepatan waktu tersebut menjadi ukuran yang nyata dari keandalan yang ditunjukkan. Penyelesaian layanan yang tidak sesuai janji akan menciptakan persepsi negatif dan merusak kepercayaan masyarakat. Aspek keandalan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepercayaan masyarakat terhadap kapasitas kelembagaan pemerintah desa dalam memenuhi komitmennya. Kepercayaan ini dibangun secara konsisten melalui interaksi pelayanan yang positif. Ketepatan waktu penyelesaian layanan merupakan indikator utama dari keandalan. Masyarakat yang mendapatkan layanan tepat waktu akan memiliki kepercayaan lebih

tinggi terhadap pemerintah desanya, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi dan partisipasi dalam program pembangunan desa.

Kepala Desa Rawatdi Sinaga menegaskan bahwa keandalan pelayanan publik di desa diwujudkan melalui konsistensi kehadiran perangkat desa di kantor sebagai persyaratan utama terciptanya pelayanan yang dapat diandalkan masyarakat. Kepala Desa menegaskan bahwa hal ini merupakan perwujudan langsung dari visi kepemimpinannya yang berorientasi pada pelayanan utama kepada masyarakat. Sejak kepemimpinan kepala desa saat ini, jam layanan kantor desa telah ditetapkan secara konsisten dari pukul 08.00 WIB hingga 16.00 WIB, berbeda dengan kondisi sebelumnya dimana kantor desa seringkali tutup dan tidak dapat melayani masyarakat secara optimal. Dalam pelaksanaannya, perangkat desa berkomitmen untuk menyelesaikan permohonan masyarakat pada hari yang sama sepanjang persyaratan yang diajukan telah lengkap. Namun, apabila permohonan tersebut membutuhkan kelengkapan data atau dokumen pendukung lainnya, maka masyarakat akan diminta untuk melengkapinya terlebih dahulu sebelum dapat diproses pada hari berikutnya. Pendekatan ini menunjukkan bahwa perangkat desa berkomitmen memberikan pelayanan yang dapat.

Sekretaris Desa Sri Ningsih menegaskan bahwa pelayanan publik di Desa Nagori Pamatang Sidamanik selalu diberikan secara optimal dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Masyarakat diberikan penjelasan secara lengkap dan jelas mengenai dokumen atau syarat apa saja yang masih

perlu dipenuhi sebelum permohonan dapat diproses lebih lanjut, beserta estimasi waktu penyelesaian yang realistis sehingga masyarakat dapat mempersiapkan persyaratan dengan baik. Pendekatan ini menunjukkan komitmen perangkat desa untuk tidak hanya melayani, tetapi juga membimbing masyarakat dalam memahami prosedur yang berlaku. Sri Ningsih juga mengungkapkan bahwa pelayanan tidak terbatas pada hari kerja.

Tokoh masyarakat Derita Siahaan, memberikan apresiasi positif terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa dalam menangani berbagai urusan administratif masyarakat,

“Untuk urusan yang sederhana lah kita bilang ya pelayanan yang diberikan selesainya ya cepat dan tepat waktu disiapkan di hari yang sama. Untuk dokumen yang pengurusannya memang harus ke instansi lain memang harus memerlukan waktu yang lebih lama”.

Hal ini menunjukkan bahwa perangkat desa memiliki keandalan yang tinggi dalam menangani permohonan dan tidak memerlukan proses yang rumit. Namun demikian, Derita juga memahami dengan baik bahwa terdapat beberapa jenis dokumen atau permohonan yang pengurusannya memang harus melalui koordinasi dengan instansi pemerintah di tingkat kecamatan, kabupaten, atau bahkan provinsi, sehingga memerlukan waktu yang lebih lama untuk diselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi keandalan pelayanan publik di Desa Nagori Pamatang Sidamanik sudah berjalan dengan cukup baik, ditandai dengan konsistensi jam layanan yang diperpanjang, komitmen untuk menyelesaikan pengurusan pada hari

yang sama apabila persyaratan lengkap, serta transparansi kepada masyarakat tentang alasan dan estimasi waktu apabila penyelesaian memerlukan waktu lebih lama.

8. Bagaimana kondisi fasilitas kantor desa dan media komunikasi yang tersedia saat ini dalam menunjang kelancaran interaksi dengan warga?

Bukti fisik merupakan gambaran visual dan fasilitas pendukung pelayanan yang tersedia di kantor desa, mencakup kondisi bangunan dan ruang pelayanan, kesiapan sumber daya, serta kelengkapan media informasi dan formulir yang diperlukan. Ketersediaan dan kualitas fasilitas fisik ini memberikan kesan pertama yang sangat penting bagi masyarakat yang datang mengurus keperluan administrasi. Ketika masyarakat memasuki kantor desa yang bersih, tertata rapi, dan disambut oleh perangkat desa yang berpakaian rapi serta bersikap ramah, mereka akan merasa bahwa pemerintah desa serius dalam memberikan pelayanan.

Sebaliknya, kondisi fisik yang kurang memadai akan membentuk persepsi negatif yang dapat mempengaruhi penilaian terhadap keseluruhan kualitas pelayanan, meskipun substansi pelayanan telah diberikan dengan benar. Dengan demikian, bukti fisik merupakan bagian dari pengalaman pelayanan yang dapat memperkuat atau melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme pemerintah desa.

Tokoh masyarakat Derita Siahaan, menyatakan bahwa fasilitas kantor desa sudah cukup bagus, kebersihan terjaga, dan masyarakat merasa nyaman saat mengurus administrasi. Masyarakat Samsidar Sinurat, juga mengakui

kondisi kantor sudah cukup baik dan nyaman, dilengkapi dengan tempat duduk yang memadai sehingga proses pengurusan terasa lebih nyaman.

Kepala dusun Sudiran menambahkan bahwa fasilitas desa sudah lancar mendukung operasional pelayanan sehari-hari, dengan peralatan administrasi yang tersedia, ruang pelayanan yang memadai, dan koneksi internet yang membantu mempercepat proses pelayanan. Keseluruhan fasilitas ini menunjukkan komitmen pemerintah desa dalam menyediakan infrastruktur yang memadai untuk mendukung pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa bukti fisik pelayanan publik di Desa Nagori Pematang Sidamanik telah memenuhi standar yang cukup baik dan memadai untuk kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat peluang untuk melakukan penyempurnaan, khususnya dalam memperluas akses dan pemanfaatan media komunikasi digital agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara lebih efektif dan merata.

9. Bagaimana perangkat desa menanggapi keluhan atau permintaan masyarakat dengan cepat dalam pelaksanaan pelayanan publik?

Daya tanggap merupakan aspek yang mengukur tingkat kesigapan perangkat desa dalam memberikan bantuan kepada masyarakat serta kemampuan mereka untuk menyampaikan informasi dan solusi dengan cepat, jelas, dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan sejauh mana perangkat desa menempatkan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sebagai prioritas utama dalam setiap aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Kecepatan dan ketepatan dalam merespons keluhan, pertanyaan, atau permintaan masyarakat

menjadi salah satu indikator paling kritis dalam menilai kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Ketika perangkat desa memberikan respons yang cepat dan fokus pada pencarian solusi, hal ini menunjukkan bahwa mereka benar-benar berkomitmen untuk mengutamakan kepentingan masyarakat. Respons yang solutif dan tepat waktu akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Derita Siahaan sebagai tokoh masyarakat, berdasarkan pengalamannya dalam mengurus berbagai keperluan administratif, menyatakan bahwa masyarakat biasanya dilayani dengan cukup cepat, dengan waktu tunggu berkisar antara 15 hingga 30 menit tergantung pada jenis dokumen atau layanan yang diurus. Durasi tunggu yang relatif singkat ini menunjukkan bahwa perangkat desa memiliki efisiensi yang cukup baik dalam menangani permohonan masyarakat. Secara keseluruhan respons perangkat desa terhadap permintaan masyarakat cukup baik dan cepat. Pendapat serupa juga disampaikan oleh Samsidar Sinurat masyarakat lainnya, yang mengonfirmasi bahwa perangkat desa menunjukkan respons yang cukup cepat dalam memberikan pelayanan. Perangkat desa cukup cepat ya untuk merespon,

“Perangkat desa cukup cepat ya untuk merespon. Tapi terkadang saya harus menunggu dulu sampai pangulu hadir karena ada dokumen tertentu yang perlu tanda tangan pangulu”

Kondisi ini menunjukkan bahwa secara umum daya tanggap operasional perangkat desa di tingkat pelaksana sudah berjalan dengan baik, dengan waktu tunggu rata-rata yang relatif singkat dan dapat diterima oleh

masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat ketergantungan tertentu pada kehadiran perangkat desa tertentu yang perlu dioptimalkan ke depannya.

10. Bagaimana perangkat desa membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan?

Jaminan dalam pelayanan publik mengacu pada kompetensi dan pengetahuan yang dimiliki oleh perangkat desa, yang menjadi dasar terciptanya rasa percaya dan kepastian bagi masyarakat ketika menerima layanan. Jaminan ini mencakup beberapa aspek penting, yaitu ketepatan dan kebenaran informasi yang disampaikan kepada masyarakat, keandalan dan konsistensi prosedur yang diterapkan dalam setiap proses pelayanan, serta integritas dan kejujuran perangkat desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional. Ketika masyarakat merasa bahwa informasi yang diberikan akurat, prosedur yang diterapkan dapat diandalkan, dan perangkat desa bertindak dengan integritas yang tinggi, maka secara perlahan mereka akan mengembangkan kepercayaan yang kuat terhadap pemerintah desa.

Toko masyarakat Derita Siahaan, menyampaikan bahwa memiliki kepercayaan yang cukup terhadap kompetensi perangkat desa. Hal ini didasarkan pada pemahaman yang dimiliki perangkat desa terhadap berbagai prosedur yang berlaku, serta kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara jelas dan dapat dipahami dengan mudah.

"Kalau saya merasa cukup yakin dengan kemampuan perangkat desa saat pengurusan administrasi karena ya saya lihat mereka paham sama prosedurnya dan menjelaskan ke kita masyarakat juga baik dan bisa kita pahami."

Sejalan dengan hal tersebut masyarakat Samsidar Sinurat, menyatakan keyakinannya terhadap kinerja perangkat desa. Pengalamannya menunjukkan bahwa setiap keperluan yang diajukan selalu dipenuhi secara tepat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selama proses pengurusan dokumen tidak pernah terjadi kesalahan

"Ya yakin dengan kemampuan mereka karena setiap yang saya butuhkan diberikan dengan benar dan sesuai prosedur dan nggak pernah juga salah selama pengurusan dokumen."

Kepercayaan masyarakat ini merupakan investasi jangka panjang yang memiliki nilai sangat tinggi bagi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa secara keseluruhan. Tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat akan mendorong partisipasi aktif warga dalam berbagai program pembangunan yang dilaksanakan di desa, serta akan memperlancar dan memudahkan proses pelayanan publik secara keseluruhan karena masyarakat lebih kooperatif dan mendukung berbagai inisiatif pemerintah desa untuk kesejahteraan bersama.

Sekretaris Desa Sri Ningsih menambahkan bahwa kepercayaan warga terhadap pemerintah desa tumbuh dari tekad yang kuat untuk selalu memberikan pelayanan prima. Pentingnya menjamin bahwa seluruh informasi yang diberikan kepada masyarakat memiliki keakuratan data dan dapat dipertanggungjawabkan secara profesional.

4.1.3 Hasil Dokumentasi

Gambar 4.2 Kegiatan Administrasi masyarakat dengan sekretaris desa



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2026

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Kantor Kepala Desa Nagori Pamatang Sidamanik, peneliti menemukan bahwa interaksi interpersonal yang dilakukan perangkat desa saat melakukan pelayanan publik sudah cukup baik. Gambar tersebut menggambarkan interaksi langsung antara Sekretaris Desa yang sedang bekerja di meja kerjanya dengan seorang warga yang datang untuk mengurus dokumen administrasi. Situasi ini menjadi contoh nyata komunikasi interpersonal secara tatap muka yang menjadi pokok utama penelitian, dimana kedua pihak saling bertukar pesan secara langsung. Berdasarkan teori Joseph A. DeVito yang diaplikasikan dalam penelitian, komunikasi interpersonal merupakan proses dua arah yang memungkinkan peserta melihat respons dan reaksi satu sama lain, baik melalui elemen verbal maupun nonverbal seperti ekspresi wajah, kontak mata, serta gerakan tubuh yang terlihat jelas dalam foto tersebut.

Kegiatan pada gambar ini secara spesifik mengilustrasikan peran Sekretaris Desa Sri Ningsih sebagai narasumber dalam penelitian, yang setiap hari berinteraksi langsung dengan masyarakat di kantor desa. Menurut hasil wawancara yang ada dalam penelitian, sekretaris desa menerapkan strategi pelayanan yang menekankan empati, kesabaran, serta bahasa sederhana untuk membantu warga menyelesaikan urusan administratif. Hal ini terlihat dari posisi duduk berhadapan antara sekretaris desa dan warga, yang menunjukkan suasana pelayanan yang ramah, hangat, dan tidak formal.

Secara keseluruhan, dokumentasi ini menyajikan bukti visual yang kuat dan relevan untuk mendukung temuan skripsi bahwa komunikasi interpersonal yang adaptif, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat berperan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa. Interaksi dalam gambar ini memenuhi beberapa indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, seperti keandalan dalam menyediakan layanan akurat, daya tanggap melalui bantuan cepat dan jelas, serta jaminan dari kompetensi dan profesionalisme perangkat desa.

4.2 Pembahasan

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Pangulu Nagori Pamatang Sidamanik adalah pusat pemerintahan dan pelayanan administrasi untuk masyarakat desa, kantor ini terletak di Nagori Pamatang Sidamanik, Kecamatan Pamatang Sidamanik, Kabupaten Simalungun, Provinsi Sumatera Utara, dengan kode pos 21186. Secara topografis, Nagori Pamatang Sidamanik terletak pada dataran tinggi.

Kondisi ini menghasilkan iklim yang sejuk hingga cenderung dingin sepanjang tahun dengan curah hujan relatif tinggi. Karakteristik alam ini sangat mendukung sektor pertanian dan perkebunan yang menjadi sumber perekonomian masyarakat setempat. Luas Nagori Pamatang Sidamanik 20,25 km² dengan jumlah keluarga 1.073 dan jumlah penduduk 3.229 jiwa.

Nagori Pamatang Sidamanik terbagi ke dalam beberapa huta (dusun), yaitu Bah Aren, Tiga Urung, Sinaman 1, Sinaman 2, Parmahanan Atas, Parmahanan Bawah. Sebagai unit pemerintahan terkecil, kantor desa menjadi ujung tombak pelayanan publik. Fungsi utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam hal administrasi, mulai dari pencatatan sipil, pelayanan surat-menyurat, hingga pengelolaan tata kelola pemerintahan desa.

2. Struktur Organisasi

1. Pangulu (Kepala Desa): Memimpin jalannya pemerintahan Desa, merumuskan kebijakan, serta bertanggung jawab penuh terhadap pelayanan publik dan kemajuan pembangunan di wilayahnya.
2. Sekretaris Desa (Sekdes): Membantu Kepala Desa dalam urusan administrasi dan tata kelola kesekretariatan, seperti menyusun dokumen, mengelola surat-menyurat, serta mengkoordinasikan kerja para kasi dan staf.
3. Bendahara: Mengatur keuangan desa, mulai dari penerimaan, penyimpanan, hingga pencairan dana, serta menyusun laporan pertanggungjawaban anggaran sesuai aturan.

4. Kasi Pemerintahan: Mengurus berbagai hal terkait administrasi kependudukan, pencatatan sipil, dan pelayanan surat-menyurat, serta membantu pembinaan wilayah agar tertib administrasi.
5. Kaur Kesejahteraan Rakyat: Bertanggung jawab di bidang sosial kemasyarakatan, seperti urusan keagamaan, pendidikan, kesehatan, serta penyaluran bantuan sosial kepada warga.
6. Kaur Ekonomi dan Pembangunan: Mengelola perencanaan pembangunan infrastruktur dan menggerakkan roda ekonomi nagori, termasuk pemberdayaan usaha kecil dan pengembangan potensi lokal.
7. Kepala Dusun: Menjadi penghubung antara warga dan pemerintah nagori di tingkat dusun, menjaga keamanan dan ketertiban, serta menyampaikan aspirasi masyarakat kepada Kepala Desa.

3. Pembahasan Berdasarkan Kategorisasi dan Pertanyaan

Komunikasi Interpersonal Perangkat Desa

1. Apakah perangkat desa menyampaikan informasi kepada masyarakat secara jelas dan terbuka?

Hasil wawancara menunjukkan bahwa perangkat desa menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk memastikan keterbukaan informasi. Kepala Desa Rawatdi Sinaga menyatakan, "Kami sampaikan melalui media komunikasi yang kami sesuaikan dengan kebiasaan dan kondisi warga, dari selebaran, papan pengumuman, sampai grup WhatsApp per dusun." Namun, Masyarakat Samsidar Sinurat menyampaikan "Saya sebagai petani yang setiap hari ke ladang dan nggak selalu pegang HP, informasi kadang telat saya

tau. Misalnya ada undangan rapat atau informasi bantuan, saya tahu dari tetangga atau dari omongan orang lain.

Temuan ini sejalan dengan konsep keterbukaan Joseph A. Devito (1997) dalam Saputra (2020) yang menekankan tiga aspek utama yaitu keterbukaan diri dalam berinteraksi, kemampuan bereaksi secara aktif dan jujur terhadap pesan yang diterima serta, tanggung jawab penuh atas pikiran dan perasaan yang disampaikan. Penggunaan berbagai media komunikasi oleh perangkat desa merupakan bentuk konkret dari keterbukaan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam. Hal ini sejalan dengan pandangan Hariyanto (2021) bahwa komunikasi pada hakikatnya adalah proses berbagi makna melalui pesan antar pihak yang terlibat, sehingga pemilihan saluran yang tepat menjadi kunci agar makna tersebut dapat diterima secara merata.

Namun, masih terdapat keterbatasan jangkauan informasi bagi masyarakat yang tidak memiliki akses digital. Hal ini sejalan dengan pandangan Zulfahmi (2017) bahwa seiring perkembangan zaman, peran komunikasi semakin kompleks dan menjadi elemen krusial dalam berbagai aktivitas manusia sehari-hari. Sehingga perangkat desa dituntut untuk terus mengadaptasi strategi komunikasinya sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat.

2. Bagaimana pendekatan komunikasi perangkat desa saat menghadapi masyarakat yang kesulitan?

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati perangkat Desa Nagori Pamatang Sidamanik terwujud dalam bentuk tindakan fasilitasi yang nyata. Kepala Desa Rawatdi Sinaga menerapkan pendekatan dengan turun langsung

ke lokasi objek permasalahan sebelum menerbitkan dokumen, khususnya dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah (SKT) yang berkaitan dengan sengketa batas lahan. Sekretaris Desa Sri Ningsih mempraktikkan empati melalui komunikasi yang santun dan sabar dengan menjelaskan prosedur secara sistematis menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta berupaya memahami terlebih dahulu kendala yang dialami warga sebelum memberikan solusi.

Hal ini sesuai dengan pandangan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam Fauzia et al. (2024) yang menempatkan empati sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan, yaitu bentuk perhatian yang tulus dan mendalam terhadap kebutuhan spesifik masyarakat. Empati yang ditunjukkan perangkat desa tidak berhenti pada tataran verbal atau sikap mental semata, melainkan secara konsisten diwujudkan dalam tindakan nyata yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyelesaikan urusan administrasinya. Pengalaman yang disampaikan oleh Samsidar Sinurat sebagai petani yang dibantu dalam pengurusan dokumen tanah yang kompleks menjadi bukti konkret bahwa empati perangkat desa telah berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

3. Bagaimana perangkat desa memberikan dukungan kepada masyarakat yang mengalami kendala?

Dalam praktik pelayanan publik di Desa Nagori Pamatang Sidamanik, sikap mendukung terlihat dari kesediaan perangkat desa untuk secara aktif membantu masyarakat yang menghadapi kesulitan. Kepala Desa Rawatdi

Sinaga mewujudkan sikap mendukung melalui kesediaan untuk turun langsung ke instansi terkait seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) guna mendampingi masyarakat yang mengalami kendala pengurusan dokumen.

Temuan ini selaras dengan pendapat Adhani (2023) bahwa komunikasi interpersonal yang efektif terjadi ketika para partisipan dapat secara langsung menyaksikan respons dan reaksi satu sama lain selama interaksi berlangsung. Keterlibatan langsung perangkat desa dalam membantu warga menunjukkan bahwa sikap mendukung bukan sekadar kata-kata, melainkan mengimplementasikannya dalam tindakan nyata yang bertujuan mempermudah masyarakat. Persepsi positif yang disampaikan oleh tokoh masyarakat Derita Siahaan mengenai pendampingan dalam melengkapi persyaratan administratif untuk keperluan Dana BOS mengonfirmasi bahwa sikap mendukung perangkat desa telah berjalan dengan cukup baik.

4. Bagaimana perangkat desa menciptakan suasana positif dalam berinteraksi dengan masyarakat?

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perangkat Desa Nagori Pematang Sidamanik berupaya keras membangun suasana yang positif dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Kepala Desa Rawatdi Sinaga menerapkan pendekatan yang memahami karakter setiap individu masyarakat, termasuk memanfaatkan ruang-ruang interaksi informal seperti perwiritan dan warung sebagai media membangun kedekatan. Sekretaris Desa Sri Ningsih memastikan setiap warga disambut dengan senyum dan keramahan.

Pendekatan ini selaras dengan pandangan Hardiyanto et al. (2021) yang menyatakan bahwa dalam komunikasi interpersonal tatap muka, komunikator dapat menyampaikan pesan sekaligus menerima umpan balik secara langsung melalui ekspresi wajah dan cara bicara. Keramahan dan kesabaran perangkat desa yang dirasakan oleh tokoh masyarakat Derita Siahaan membuktikan bahwa sikap positif yang dibangun dalam setiap interaksi pelayanan berdampak langsung pada persepsi masyarakat bahwa keluhan dan kebutuhan mereka benar-benar didengar dan mendapat perhatian yang serius.

5. Apakah perangkat desa memberikan pelayanan yang setara kepada seluruh masyarakat?

Temuan penelitian mengkonfirmasi bahwa perangkat Desa Nagori Pamatang Sidamanik menjalankan prinsip kesetaraan secara konsisten. Kepala Desa Rawatdi Sinaga menegaskan komitmen pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali, termasuk kepada keluarga sendiri. Sekretaris Desa Sri Ningsih memastikan bahwa siapa pun yang datang ke kantor desa diterima dan dilayani dengan cara yang sama tanpa memandang status sosial. Kepala Dusun Sudiran menegaskan bahwa prosedur pelayanan berlaku sama untuk semua masyarakat, karena data objektif pemerintah nagori yang menentukan siapa yang berhak mendapatkan layanan atau bantuan tertentu.

Hal ini sejalan dengan konsep kesetaraan dalam komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh DeVito bahwa meskipun setiap individu memiliki perbedaan latar belakang, komunikasi akan jauh lebih efektif apabila dibangun di atas dasar kesetaraan di mana setiap pihak merasa

dihargai dan memiliki hak yang sama. Tokoh masyarakat Derita Siahaan mengonfirmasi dengan menyatakan bahwa tidak ada perbedaan perlakuan dalam prosedur administrasi semakin memperkuat temuan bahwa dimensi kesetaraan telah terimplementasikan dengan baik dalam praktik komunikasi interpersonal perangkat desa, sekaligus menjadi fondasi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Meningkatkan Pelayanan Publik

6. Apakah pelayanan perangkat desa sudah tepat waktu dan sesuai yang dijanjikan?

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keandalan di Desa Nagori Pamatang Sidamanik telah berjalan dengan cukup baik. Kepala Desa Rawatdi Sinaga menetapkan jam layanan kantor desa secara konsisten dari pukul 08.00 WIB hingga 16.00 WIB, berbeda dengan kondisi sebelumnya di mana kantor desa sering tutup tanpa kepastian waktu. Komitmen ini merupakan perwujudan langsung dari visi kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan prima. Perangkat desa juga berkomitmen untuk menyelesaikan permohonan masyarakat pada hari yang sama apabila persyaratan telah lengkap, dengan memberikan penjelasan yang transparan kepada masyarakat mengenai estimasi waktu penyelesaian apabila diperlukan koordinasi dengan instansi lain.

Temuan ini selaras dengan pandangan Herawati & Priadi (2025) yang menekankan bahwa kualitas pengelolaan pelayanan administratif berdampak langsung pada akselerasi pembangunan sosial dan pertumbuhan ekonomi masyarakat. Tokoh masyarakat Derita Siahaan mengapresiasi kecepatan

pelayanan untuk urusan sederhana yang dapat diselesaikan pada hari yang sama, sekaligus memahami bahwa pengurusan yang melibatkan koordinasi lintas instansi memerlukan waktu yang lebih lama. Transparansi dalam memberikan penjelasan mengenai alasan dan estimasi waktu ini merupakan bentuk dari keandalan yang membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

7. Bagaimana kondisi fasilitas kantor desa dalam menunjang kelancaran pelayanan?

Berdasarkan temuan penelitian, fasilitas fisik kantor Desa Nagori Pamatang Sidamanik dinilai sudah cukup memadai oleh masyarakat. Tokoh masyarakat Derita Siahaan menyatakan bahwa fasilitas kantor desa sudah cukup bagus dengan kebersihan yang terjaga sehingga masyarakat merasa nyaman saat mengurus administrasi. Samsidar Sinurat mengakui kondisi kantor yang cukup baik dan nyaman, dilengkapi tempat duduk yang memadai. Kepala Dusun Sudiran mengonfirmasi bahwa fasilitas operasional pelayanan sudah berjalan lancar dengan peralatan administrasi yang tersedia dan koneksi internet yang membantu mempercepat proses pelayanan.

Ketersediaan fasilitas fisik yang memadai ini mendukung temuan bahwa bukti fisik berperan penting dalam membangun pengalaman pelayanan yang positif. Hal ini sejalan dengan konsep yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) Fauzia et al. (2024) bahwa fasilitas fisik yang baik dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Meskipun demikian, masih terdapat peluang penyempurnaan khususnya dalam memperluas akses dan pemanfaatan media komunikasi digital agar

dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara lebih efektif, terutama masyarakat yang belum terjangkau oleh saluran komunikasi berbasis teknologi.

8. Bagaimana perangkat desa merespons keluhan masyarakat dengan cepat?

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mekanisme koordinasi yang terstruktur antara kepala dusun, sekretaris desa, dan kepala desa menjadi kunci daya tanggap yang tinggi dalam penanganan keluhan masyarakat. Kepala Dusun Sudiran menjelaskan "Kalau keluhan yang memerlukan penanganan di kantor desa, saya langsung koordinasi dengan sekretaris desa atau kepala desa dan kita pastikan kalau warga yang bersangkutan dapat kepastian waktu penyelesaiannya." Dari analisis ini diperoleh bahwa daya tanggap yang baik tidak hanya bergantung pada kecepatan respons individual, tetapi juga pada efektivitas sistem koordinasi antar perangkat desa yang memungkinkan setiap keluhan ditangani secara mendalam.

Hal ini sejalan dengan pandangan Putri et al. 2023) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik di tingkat desa sangat bergantung pada penggabungan antara kemahiran fungsional, empati, dan integritas pengabdian yang dimiliki oleh setiap individu perangkat desa. Koordinasi yang baik antara perangkat desa memungkinkan setiap keluhan dan kebutuhan masyarakat ditangani secara tepat, cepat, dan komprehensif, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik desa.

9. Bagaimana perangkat desa membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan?

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Desa Nagori Pamatang Sidamanik telah berhasil membangun kepercayaan masyarakat. Tokoh masyarakat Derita Siahaan menyatakan memiliki kepercayaan yang cukup terhadap kompetensi perangkat desa berdasarkan pemahaman mereka terhadap berbagai prosedur yang berlaku serta kemampuan menyampaikan informasi secara jelas. Samsidar Sinurat menegaskan keyakinannya terhadap kinerja perangkat desa dengan menyatakan bahwa setiap keperluan yang diajukan selalu dipenuhi secara tepat dan sesuai ketentuan, tanpa pernah terjadi kesalahan dalam proses pengurusan dokumen.

Kepercayaan yang terbentuk ini merupakan hasil dari konsistensi perangkat desa dalam memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, sebagaimana ditegaskan oleh Sekretaris Desa Sri Ningsih bahwa keakuratan data dan profesionalitas dalam pelayanan menjadi tekad yang dijaga secara konsisten. Hal ini sesuai dengan konsep Taufiqurokhman & Satispi, (2018) yang menempatkan akuntabilitas sebagai salah satu asas fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu penyelenggaraan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan selaras dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepercayaan masyarakat yang terbangun merupakan investasi jangka panjang yang mendorong partisipasi aktif warga dalam berbagai program pembangunan desa.

10. Apa tantangan dalam berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat yang memiliki karakteristik beragam?

Selain mengidentifikasi berbagai keberhasilan komunikasi interpersonal, penelitian ini juga menemukan sejumlah hambatan signifikan yang dihadapi perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hambatan-hambatan ini bersifat multidimensional dan berkaitan erat dengan elemen gangguan (*noise*) dalam komunikasi sebagaimana dijelaskan oleh Devito (2013), yaitu segala hambatan yang mendistorsi pengiriman atau penerimaan pesan sehingga menghalangi sampainya informasi dari sumber kepada penerima.

Hambatan pertama berkaitan dengan keterbatasan pemahaman masyarakat lanjut usia terhadap regulasi dan kebijakan desa. Kepala Desa Rawatdi Sinaga mengidentifikasi bahwa kelompok lansia cenderung mengalami kesulitan memahami peraturan yang disampaikan dan seringkali hanya menganggap bahwa setiap kebijakan berpusat pada keputusan kepala desa. Kondisi ini menciptakan kesalahpahaman prosedural yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan konflik, khususnya dalam konteks distribusi bantuan sosial yang kriterianya ditetapkan oleh pemerintah pusat, bukan oleh kepala desa.

Hambatan kedua adalah perbedaan bahasa dan budaya, terutama antara perangkat desa pendatang dengan masyarakat suku batak yang dominan. Sekretaris Desa Sri Ningsih mengakui kesulitan dalam memahami perkataan warga lanjut usia yang menggunakan bahasa Batak, sementara kemampuan berbahasa Indonesia sebagian warga yang kurang lancar. Hambatan lintas

budaya ini merupakan kondisi yang terdapat dari elemen dalam komunikasi interpersonal Devito (2013) yang menegaskan bahwa lingkungan atau situasi saat komunikasi berlangsung sangat mempengaruhi bentuk serta isi pesan.

Hambatan ketiga adalah keterbatasan akses waktu masyarakat petani. Kepala Dusun Sudiran menjelaskan bahwa mayoritas masyarakat yang berprofesi sebagai petani mengalami kesulitan untuk hadir dalam kegiatan penyampaian informasi maupun musyawarah desa karena kesibukan di ladang. Kondisi ini secara langsung menghambat efektivitas komunikasi interpersonal yang mensyaratkan interaksi tatap muka sebagai sarana utama penyampaian pesan dan penampungan aspirasi masyarakat. Ketiga hambatan ini mengindikasikan bahwa diperlukan pendekatan komunikasi yang lebih luas dan adaptif agar pelayanan publik di Desa Nagori Pamatang Sidamanik dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara lebih merata dan efektif.

Tabel Kategorisasi Hasil Wawancara

Tabel 4.2 Reduksi Data Hasil Penelitian

NO.	Kategorisasi	Indikator	Kutipan Wawancara Narasumber	Interpretasi
1	Komunikasi Interpersonal Perangkat Desa	Keterbukaan (Openness)	"Kami sampaikan melalui media komunikasi yang kami sesuaikan dengan kebiasaan dan kondisi warga, dari selebaran, papan pengumuman, sampai grup	Perangkat desa menggunakan multi-saluran komunikasi untuk memastikan keterbukaan informasi kepada masyarakat

			WhatsApp per dusun."	
2		Empati (Empathy)	"Kalau permasalahannya biasanya langsung kita fasilitasi dan cari solusinya, contohnya langsung ke objek perkara baru kita terbitkan suratnya."	Empati diwujudkan melalui tindakan fasilitasi langsung, bukan sekadar simpati verbal.
3		Sikap Mendukung (Supportiveness)	"Kita memfasilitasi, bahkan menghubungi pihak instansi lain seperti capil supaya pengelolaan administrasi masyarakat bisa lancar."	Dukungan diberikan secara aktif melalui koordinasi lintas instansi untuk memudahkan masyarakat
4		Sikap Positif (Positiveness)	"Rata-rata ramah ya responnya bagus, kita dikasih pemahaman yang jelas dan sabar dari perangkat desa, jadi kita merasa di dengarkan."	Sikap positif perangkat desa diakui masyarakat dan menciptakan rasa dihargai serta didengarkan
5		Kesetaraan (Equality)	"Siapa saja yang datang ke sini ya diterima dengan baik dan dilayani dengan cara yang sama, tidak pernah memandang dari status sosial."	Kesetaraan terwujud melalui prosedur pelayanan yang konsisten untuk semua lapisan masyarakat
6	Meningkatkan Pelayanan Publik	Keandalan (Reliability)	"Kantor masuk jam 8 pulang jam 4, sampai jam 4 kita masih melayani."	Konsistensi jam layanan menjadi fondasi keandalan yang dirasakan

			Sepanjang bisa kita selesaikan pada hari masyarakat datang ya kita selesaikan."	langsung oleh masyarakat
7		Bukti Fisik (Tangibles)	"Fasilitas kantor desa sudah cukup bagus lah, kebersihannya juga dijaga dan kita nyaman saat mengurus administrasi."	Kondisi fisik kantor yang layak mendukung kenyamanan interaksi dan kelancaran pelayanan
8		Daya Tanggap (Responsiveness)	"Langsung koordinasi dengan sekretaris desa atau kepala desa dan kita pastikan warga yang bersangkutan dapat kepastian waktu penyelesaiannya."	Mekanisme koordinasi terstruktur mendukung daya tanggap yang tinggi dalam penanganan setiap keluhan
9		Jaminan (Assurance)	"Informasi yang saya sampaikan kepada warga juga harus akurat dan bisa dipertanggungjawabkan. Hal ini tentunya yang akan membangun kepercayaan masyarakat."	Akurasi informasi dan konsistensi kehadiran membangun kepercayaan masyarakat sebagai dimensi jaminan

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran komunikasi interpersonal perangkat desa Nagori Pamatang Sidamanik dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal perangkat Desa Nagori Pamatang Sidamanik telah dilaksanakan secara terbuka dan transparan melalui berbagai saluran komunikasi yang disesuaikan dengan kebiasaan masyarakat setempat, seperti selebaran tertulis, papan pengumuman, dan grup WhatsApp per dusun. Keterbukaan informasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi mengenai program dan kebijakan desa secara merata, meskipun masih terdapat kesenjangan akses bagi sebagian masyarakat yang tidak aktif menggunakan media komunikasi digital.
2. Perangkat desa Nagori Pamatang Sidamanik telah menunjukkan sikap empati yang nyata dalam proses pelayanan publik. Empati tersebut tidak hanya diwujudkan melalui pernyataan verbal, melainkan melalui tindakan fasilitasi langsung, seperti turun ke lapangan untuk memverifikasi permasalahan masyarakat sebelum menerbitkan dokumen, serta membantu menghubungi instansi lain demi kelancaran urusan administratif masyarakat. Pendekatan ini menciptakan kepercayaan masyarakat dan hubungan yang harmonis antara pemerintah desa dengan warganya.

3. Perangkat desa Nagori Pamatang Sidamanik telah menunjukkan sikap mendukung yang aktif dalam pelayanan publik dengan tidak hanya memberikan petunjuk secara lisan, tetapi juga memberikan bantuan langsung dan berkoordinasi dengan instansi terkait seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, perangkat desa menciptakan suasana pelayanan yang positif dan nyaman dengan menyambut setiap masyarakat dengan sikap ramah, memahami karakter masyarakat yang beragam, serta memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat mendapatkan pelayanan yang setara tanpa memandang latar belakang sosial.
4. Kualitas pelayanan publik Desa Nagori Pamatang Sidamanik telah menunjukkan hasil yang cukup baik yang meliputi dimensi keandalan berupa konsistensi jam pelayanan, daya tanggap yang cepat dalam merespons keluhan masyarakat, fasilitas fisik kantor yang memadai, serta jaminan berupa penyampaian informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Keseluruhan dimensi ini berkontribusi dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa.
5. Terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal perangkat desa Nagori Pamatang Sidamanik yang meliputi hambatan regulasi bagi kelompok lanjut usia yang kesulitan memahami peraturan yang berlaku, hambatan bahasa lintas budaya antara perangkat desa dengan warga yang menggunakan bahasa daerah Batak, serta keterbatasan waktu masyarakat yang berprofesi sebagai petani untuk mengakses informasi dan mengurus

administrasi desa. Hambatan-hambatan tersebut memerlukan strategi komunikasi yang lebih adaptif dan inklusif untuk diatasi secara menyeluruh.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi perangkat Desa Nagori Pamatang Sidamanik, disarankan untuk mengembangkan strategi komunikasi yang lebih inklusif guna menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok lanjut usia dan masyarakat yang tidak memiliki akses terhadap media komunikasi digital. Pendekatan tatap muka melalui kunjungan langsung ke dusun-dusun atau melalui forum pertemuan warga secara berkala dapat menjadi solusi alternatif yang efektif dalam penyebaran informasi kepada masyarakat yang belum terjangkau.
2. Bagi pemerintah desa, disarankan untuk memperkuat sistem dokumentasi dan pelaporan pelayanan publik secara tertulis agar seluruh proses penanganan keluhan dan permohonan masyarakat dapat dipantau secara berkelanjutan. Hal ini penting untuk memastikan konsistensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi perbaikan kualitas layanan di masa mendatang.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai efektivitas komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik desa dengan menggunakan pendekatan yang lebih beragam, seperti kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif, sehingga dapat menghasilkan temuan yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian lanjutan dapat

difokuskan pada pengembangan model komunikasi pelayanan publik yang adaptif dan berkelanjutan di tingkat desa, khususnya pada daerah-daerah dengan karakteristik masyarakat yang beragam.

4. Bagi masyarakat Desa Nagori Pamatang Sidamanik, disarankan untuk lebih aktif berpartisipasi dalam setiap kegiatan sosialisasi dan musyawarah desa yang diselenggarakan oleh perangkat desa. Partisipasi aktif masyarakat sangat penting dalam mendukung terciptanya komunikasi dua arah yang efektif, sehingga aspirasi dan kebutuhan masyarakat dapat tersampaikan dan ditindaklanjuti dengan baik oleh pemerintah desa demi terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Adhani, A. (2023). Single Parent Communication Patterns in Forming Child Independence in Medan City. *International Journal Reglement & Society*, 4(2), 120–125.
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen*, 1(3), 337–342.
- Devito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book*. Pearson Education.
- Devito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book*. Pearson Education ©.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Fauzia, D. E., Rochaeni, A., & Munawaroh, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 127–152.
- Galingging, M., Hanafi, & Harahap, T. (2022). Peran Perangkat Desa Dalam Pengelolaan Dana Desa di Desa Muara Hutaraja Kecamatan Muara Batang Toru. *Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*, 5(1), 47–52.
- Hardiyanto, S., Hidayat, F. P., & Lubis, F. H. (2021). *Interpersonal Communication of Parents in The Pandemic Covid-19 in Forming Childrens Personality in Medan City*. 596(Jcc), 99–103.
- Hariyanto, D. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi* (F. A. Darma & D. M. Utomo (eds.)). UMSIDA Press.
- Herawati, T., & Priadi, R. (2025). Komunikasi Pemerintah Kelurahan Dalam Menunjang Efisiensi Pelayanan Administrasi Masyarakat: Kasus di Kelurahan Sumber Sari. Kota Tanjungbalai. *Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 10(3), 272–277.

- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229.
- Mustofa, M. B., Wuryan, S., & Meilani, F. (2021). Komunikasi Verbal dan Nonverbal Pustakawan dan Pemusta Dalam Perspektif Islam. *At-Tanzir: Jurnal Prodi Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 12(1), 22–36.
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis jenis komunikasi. *Journal Educational Research and Social Studies*, 2, 29–37.
- Putri, F. D. W., Azarah, A. Y., & Rahmasari. (2023). Peran Perangkat Desa dalam Menjaga Stabilitas Sosial dan Memberikan Pelayanan Publik di Desa Jubung. *Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 3(4).
- Saputra, S. (2020). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Kegiatan Pembelajaran Melalui Media Whatsapp Group. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 7(1).
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. UMJ Pers.
- UTARA, P. S. (2025). *Peringatan Hari Pelayanan Publik Internasional, Ombudsman RI Sumut: Kualitas Pelayanan Publik di Sumatera Utara Masih Belum Optimal*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--peringatan-hari-pelayanan-publik-internasional-ombudsman-ri-sumut-kualitas-pelayanan-publik-di-sumatera-utara-masih-belum-optimal>
- Zulfahmi. (2017). Pola komunikasi dalam upaya pelestarian reog ponorogo pada orang jawa di desa percut sei tuan. *Jurnal Interaksi*, 1, 220–241.

LAMPIRAN

Dokumentasi



Dokumentasi Peneliti mewawancarai Narasumber 1 Kepala Desa



Dokumentasi Peneliti mewawancarai Narasumber 2 Sekretaris Desa



Dokumentasi Peneliti mewawancarai Narasumber 3 Kepala Dusun



Dokumentasi Peneliti mewawancarai Narasumber 4 Tokoh Masyarakat



Dokumentasi Peneliti mewawancarai Narasumber 5 Masyarakat

—
Ace Di sejujui untuk di jadikan sbg pedoman
wawancara pembuatan Skripsi. —
Oma

DRAFT PEDOMAN WAWANCARA TUGAS AKHIR

“ PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERANGKAT DESA NAGORI
PAMATANG SIDAMANIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
KEPADA MASYARAKAT”
12/02/2026
— 11 —

Nama : Yopi Sarah Saragih
Npm : 2203110346
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Dosen Pembimbing : Dr. Zulfahmi, M.I.Kom
Lokasi Penelitian : Kantor Desa Nagori Pamatang Sidamanik

Draft Pertanyaan Untuk Perangkat Desa

1. Bagaimana bapak/Ibu menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait program atau kebijakan desa? apakah informasi disampaikan secara jelas dan terbuka?
2. Saat menghadapi masyarakat yang sedang kesulitan atau kurang memahami dalam mengurus dokumen atau administrasi lainnya, pendekatan komunikasi seperti apa yang Bapak/Ibu lakukan untuk membantu mereka?
3. Bagaimana cara bapak/Ibu memberikan dukungan atau bantuan kepada masyarakat yang mengalami kendala dalam mengurus administrasi atau pelayanan publik lainnya?
4. Bagaimana bapak/Ibu menciptakan suasana yang positif dan nyaman ketika berinteraksi dengan masyarakat?
5. Dalam memberikan pelayanan, bagaimana bapak/Ibu memastikan setiap masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama dan setara tanpa memandang latar belakang sosial mereka?
6. Bagaimana Bapak/Ibu memastikan pelayanan diberikan tepat waktu dan sesuai prosedur?
7. Menurut pandangan Bapak/Ibu, sejauh mana fasilitas kantor desa dan media komunikasi yang tersedia saat ini sudah menunjang kelancaran interaksi dengan warga?
8. Bagaimana Bapak/Ibu menanggapi keluhan atau permintaan masyarakat dengan cepat dalam pelaksanaan pelayanan publik ?
9. Bagaimana Bapak/Ibu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan?
10. Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu, apa tantangan dalam berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat yang memiliki karakteristik beragam (dari segi usia, pendidikan dan pekerjaan)?

Draft Pertanyaan Untuk Masyarakat

1. Apakah Bapak/Ibu merasa mendapat informasi yang jelas dan terbuka dari perangkat desa terkait pelayanan publik?
2. Sejauh mana Bapak/Ibu merasakan bahwa perangkat desa peduli dan berusaha memahami kebutuhan atau kendala yang Bapak/Ibu hadapi saat berurusan di kantor desa?
3. Pernahkah Bapak/Ibu mendapat dukungan atau bantuan dari perangkat desa ketika mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi atau pelayanan lainnya? Bagaimana bentuk dukungannya?
4. Bagaimana sikap perangkat desa ketika melayani Bapak/Ibu? Apakah mereka ramah, sabar, dan memberikan respon yang positif?
5. Apakah Bapak/Ibu merasa diperlakukan sama dengan masyarakat lain saat berurusan di kantor desa?
6. Apakah pelayanan yang diberikan perangkat desa sudah tepat waktu, dan sesuai dengan yang dijanjikan?
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kondisi fasilitas kantor desa (ruang tunggu, kebersihan, kelengkapan peralatan)? Apakah sudah nyaman dan memadai?
8. Apakah perangkat desa cepat tanggap dalam merespons kebutuhan atau keluhan Bapak/Ibu? Berapa lama biasanya Bapak/Ibu menunggu untuk mendapatkan pelayanan di kantor desa?
9. Apakah Bapak/Ibu merasa yakin dengan kemampuan dan pengetahuan perangkat desa dalam menangani kebutuhan administratif Bapak/Ibu di kantor desa?
10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu komunikasi secara langsung yang dilakukan perangkat desa dalam memberikan pelayanan?



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila masyarakat sudah terbiasa mendengar nama dan terkejutnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fislp.umsu.ac.id> fislp@umsu.ac.id [fislp@umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#)

Nomor : 368/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026
Lampiran : - -
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 26 Sya'ban 1447 H
14 Februari 2026 M

Kepada Yth : Kepala Kepala Desa Nagori Pematang Sidamanik,
Kecamatan Pematang Sidamanik, Kabupaten Simalungun
di-
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr Wh

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Desa Nagori Pematang Sidamanik, Kecamatan Pematang Sidamanik, Kabupaten Simalungun, atas nama :

Nama mahasiswa : **YOPI SARAH SARAGIH**
N P M : 2203110346
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PERANGKAT DESA NAGORI PAMATANG
SIDAMANIK DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK KEPADA
MASYARAKAT**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr wh

Dekan,



Cc : File.





PEMERINTAH KABUPATEN SIMALUNGUN
KECAMATAN PAMATANG SIDAMANIK
NAGORI PAMATANG SIDAMANIK

Jalan Tiga Urung

Kode pos : 21171

Pam.Sidamanik, 18 Februari 2026

Nomor : 145/ 0.63/PS/SB/II/2026
Lampiran : 1 (Satu)
Hal : Surat Balasan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth:
Bapak / Ibu
Pimpinan Dekan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas Fisip Ilmu Komunikasi

Dengan hormat,

Menanggapi surat permohonan izin Penelitian yang kami terima pada tanggal 18 Februari 2026. Kami dengan senang hati memberikan izin kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Jurusan Ilmu Komunikasi untuk melaksanakan kegiatan Penelitian Tentang ***“PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERANGKAT DESA NAGORI PAMATANG SIDAMANIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT”*** di Nagori Pamatang Sidamanik Kec.Pamatang Sidamanik Kab.Simalungun.

Kegiatan ini sejalan dengan dengan tujuan kami untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kami percaya bahwa partisipasi Mahasiswa/I jurusan Ilmu Komunikasi akan memberikan kontribusi yang berharga.

Kami berharap kegiatan ini dapat berjalan lancar dan memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Jika ada kebutuhan lebih lanjut, jangan ragu untuk menghubungi kami.

Demikian surat izin ini kami keluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.Terimakasih atas perhatian dan kerja sama yang baik.

Pam.Sidamanik , 18 Februari 2026
Pangulu Nagori Pamatang Sidamanik





UMSU
 Unggul | Cerdas | Terpercaya
 Dia meyakini kuroi ki agar disetujui nomor dan langkasnye

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berjajaran Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PTXU/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtir Baori No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisp.umsu.ac.id> ✉ fisp@umsu.ac.id 📠 umsumedan 📧 umsumedan 📺 umsumedan 📺 umsumedan

Slc-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu
 Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
 FISIP UMSU
 di
 Medan.


Medan, 09 Desember.....2025.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : Yopi Sarah Saragih
 N P M : 2103110346
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Tabungan sks : 126 sks, IP Kumulatif 3.81.

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No	Judul yang diajukan	Persetujuan
1	Peran komunikasi interpersonal perangkat desa Tigurung Kecamatan Pamatang Sidamanik dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat	 17 Des 2025
2	Strategi komunikasi persuasi BAKESBANGPOL PROVINSI SUMATERA UTARA dalam pembinaan Ormas	
3	Strategi komunikasi organisasi kantor penyulu pamatang Sidamanik dalam meningkatkan kinerja pegawai	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas bahan SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi:
 Diteruskan kepada Dekan untuk
 Penetapan Judul dan Pembimbing.
 Medan, tgl. 17 Desember.....2025

Ketua,

(Dr. Akhyar Anshori, S.Si, M.L.Pg)
 NIDN: 0127048401

Pemohon,

(.....Yopi Sarah Saragih.....)
 Dosen Pembimbing yang ditunjuk
 Program Studi.....

(Dr. Zul Fahmi.....)
 NIDN: 0118056501





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Dikembangkan untuk keagungan
nama dan lingkungannya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 2206/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **17 Desember 2025**, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **YOPI SARAH SARAGIH**
N P M : 2203110346
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERANGKAT DESA NAGORI PAMATANG SIDAMANIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT**
Pembimbing : **Dr. ZULFAHML, M.I.Kom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 094.22.311 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 17 Juni 2026.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 27 Djumadil Akhir 1447 H
17 Desember 2025 M


Dekan,
Assoc. Prof. Dr. ARIEN SALEH, MSP.
NIDN 0030017402
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menaruh surat ini agar dibuktikan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK.KP/PT/XXI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224557 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fisp.umsu.ac.id> ✉ fisp@umsu.ac.id 📠 [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan) @umsu.medan 📠 [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan) 📠 [umsu.medan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 26 Januari.....2026

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU

Nama lengkap : Yopi Sarah Saragih
N P M : 2203110346
Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti **Setiap Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah)** yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 2206.../SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2025... tanggal 17 Desember 2025 dengan judul sebagai berikut :

Peran Komunikasi Interpersonal Perangkat Desa Tiga Urung Kecamatan Pematang Sidamanik dalam Meningkatkan Pelafaran Publik Kepada Masyarakat

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Diketahui oleh Ketua
Program Studi

Menyetujui
Pembimbing

Pemohon,

(Dr. Akhyar Anchori, S.Sos, M.Us)

(Dr. Zulfahmi, M.I, Kom)

(Yopi Sarah Saragih)

NIDN: 0127090401

NIDN: 0118056301





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Nomor : 203/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Jum'at, 30 Januari 2026
Waktu : 14.00 WIB s.d. selesai
Tempat : R. 410 Gd. C FISIP UMSU
Pemimpin Seminar : Dr. AKHYAR ANSHORI., M.I.Kom.



No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
6	AULIA RAHMA GULTOM	2203110141	Assoc. Prof. Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si.	Assoc. Prof. Dr. H. MUJAHIDDIN., MSP.	STRATEGI KOMUNIKASI KEPALA DESA TANJUNG GUSTA DALAM MENYALURKAN BANTUAN PASCA-BANJIR DI TAHUN 2025
7	EGY PRATAMA SINULINGGA	2203110102	Assoc. Prof. Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S., M.SP.	PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG AKTIVITAS HUMAS DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM TERHADAP CITRA DINAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN
8	YOPI SARAH SARAGIH	2203110346	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. ZULFAHMI., M.I.Kom.	PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERANGKAT DESA TIGA URUNG KECAMATAN PEMATANG SIDAMANIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT
9	CHITRA INTANI NURUL AMIN	2203110342	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S., M.SP.	PERAN KOMUNIKASI TOKOH ADAT DALAM MEMPERTAHANKAN IDENTITAS BUDAYA JAWA MELALUI TRADISI WETONAN DI DESA TANAH RAKYAT ASAHAN
10	DEVI PURNAMA DELIMA SIRAIT	2203110195	CORRY NOVIRCA AP SINAGA, S.Sos., M.A.	ELVITA YENNI, SS., M.Hum.	PERSEPSI MAHASISWA USU TENTANG IKLAN INFLUENCER PRODUK KECANTIKAN TASYA FARASYA APPROVED DALAM PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN

Medan, 10 Syaaban 1447 H
29 Januari 2026 M

Dekan

Dekan
MOA
STARS
BR-PT



UMSU

Cerca! Terbersia

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK/KPI/PTX/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fisip.umsu.ac.id fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Sk-5

Nama lengkap : Yopi Sarah Sarajih
N P M : 2203110346
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Peran Komunikasi Interpersonal perangkat Desa Nagori
Pamanny Sidamanik dalam Meningkatkan pelayanan publik kepada Masyarakat

No.	Tanggal	Kegiatan Advisi/Bimbingan	Uraian Pembimbing
1.	17-01-2025	Acc judul	
2.	19-01-2026	Bimbingan proposal Bab I-III pertama	
3.	29-01-2026	Bimbingan revisi proposal bab I-III	
4.	26-01-2026	Acc seminar proposal skripsi	
5.	10-02-2026	Bimbingan revisi judul setelah seminar proposal	
6.	11-02-2026	Bimbingan revisi setelah seminar proposal	
7.	12-02-2026	Bimbingan dan Acc draft wawancara	
8.	17-03-2026	Bimbingan pertama tugas akhir bab IV-V	
9.	25-03-2026	Bimbingan revisi Bab IV-V	
10.	20-05-2026	Bimbingan keseluruhan dan Acc skripsi	

Medan, 4 April 2026



Dekan,
(Dr. Anwar Sidiq, S.Sos., MSP.)
NIDN: 0030017402

Ketua Program Studi,

(Dr. Athyar Anshori, S.Sos., M.Hum.)
NIDN: 0127048401

Pembimbing,

(Dr. Zul Fahmi, M. I. Kom.)
NIDN: 018056301



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR

(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 789/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026



Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Jumat, 10 April 2026
Tempat : Aula FISIP UMSU LL 2
Pembukaan : 08.00 WIB

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
21	DIVA SALSABILA	2203110192	1	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom., M.I.Kom.	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	OPINI MASYARAKAT TERHADAP SATU TAHUN KINERJA PEMERINTAHAN WALIKOTA TANJUNG BALAI MAHYARUDDIN SALIM
22	BAGAS PUTRA PRATAMA	2303110345P	1	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom., M.I.Kom.	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	PENGARUH TESTIMONIAL IKLAN DIGITAL AERO STREET SHOPEE TERHADAP PEMBENTUKAN KEPERCAYAAN SISWA SMA HARAPAN 3 MEDAN
23	DINDA REISYA KESUMA	2203110151	1	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom., M.I.Kom.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM BEASISWA PRESTASI PEMERINTAHAN KOTA MEDAN BAGI MAHASISWA
24	CHAIKISYAH PUTRI	2203110309	1	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	POLA KOMUNIKASI GURU MODEL ATTRIBUTION THEORY DALAM MEMBANGUN INTERAKSI EDUKATIF SISWA DI SMK TRITECH INFORMATIKA MEDAN
25	YOPI SARAH SARAGIH	2203110346	1	Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom	PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERANGKAT DESA MAGORI PAMATANG SIDAMANIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT

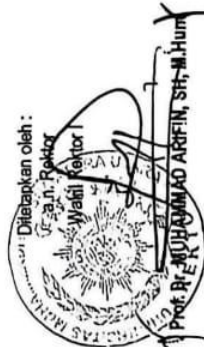
Menulis Sidang :

1.

Ditandatangani oleh :

Rektor

Wakil Rektor I



Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, S.H., M.Hum

Ketua

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.



Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom

Medan, 20 Syawal 1447 H
08 Maret 2026 M



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Yopi Sarah Saragih
Tempat/Tanggal Lahir : Tiga Urung, 02 Februari 2003
Agama : Islam
Alamat : Tiga Urung, Kecamatan Pematang Sidamanik,
Kabupaten Simalungun
Anak ke : 1 (satu) dari 3 bersaudara

Data Orang Tua

Nama Ayah : Sahat Saragih
Nama Ibu : Nur Zannah Marpaung
Pekerjaan Ayah : Pegawai Negeri Sipil (PNS)
Pekerjaan Ibu : Petani
Alamat : Tiga Urung, Kecamatan Pematang Sidamanik,
Kabupaten Simalungun

Pendidikan Formal

SD : SD Negeri 094134 Tiga Urung
SMP : SMP Negeri 1 Sidamanik
SMA : SMA Negeri 1 Sidamanik
S1 : Prodi Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara