

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR
BALAI DESA BANDAR SETIA PERCUT SEI TUAN**

SKRIPSI

OLEH :

FEBRIANSYAH PRASTIO TANJUNG
NPM : 1803110126

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

BERITA ACARA PENGESAHAN

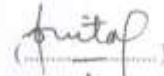
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Mahasiswa : FEBRIANSYAH PRASTIO TANJUNG
NPM : 1803110126
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada hari, tanggal : Kamis, 21 September 2023
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : RAHMANITA GINTING, M.A., Ph.D.



PENGUJI II : FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom



PENGUJI III : Dr. FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom



PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP


Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Mahasiswa : FEBRIANSYAH PRASTIO TANJUNG
NPM : 1803110126
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Balai Desa Bandar Setia Percut Sei Tuan

Medan, 21 September 2023

PEMBIMBING



Dr. FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN. 0110099401

Disetujui Oleh :

KETUA PROGRAM STUDI



AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom
NIDN. 0127048401

DEKAN



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP
NIDN. 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, FEBRIANSYAH PRASTIO TANJUNG, NPM 1803110126,
menyatakan dengan ini sungguh-sungguh :

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

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

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 21 September 2023

Yang Menyatakan



FEBRIANSYAH PRASTIO TANJUNG

1803110126

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabiil' segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang tak henti-hentinya memberikan nikmat serta kekuatan yang tak terhingga kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi berjudul Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Balai Desa Bandar Setia Percut Sei Tuan. Salawat beriring salam tidak lupa penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Semoga syafaat beliau tercurahkan kepada kita semua. Skripsi ini merupakan tugas akhir bagi mahasiswa yang harus di selesaikan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini dapat terselesaikan dengan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Lembaran ini sekaligus menjadi media bagi penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis yaitu Dadang Margo Wicak Seno S.H. yang merupakan ayah yang sangat disiplin dalam mendidik, dan sabar dalam membimbing anak-anaknya, serta banyak memberikan ilmu pengetahuan tentang makna dari kehidupan. Tak lupa pula kepada Ibunda tercinta penulis Linda Afriani Tanjung S.sos yang telah memberikan banyak kasih sayang, cinta, perhatiannya dan sebagai ibu terbaik bagi penulis dan juga hidup penulis, serta memberikan dukungan moral maupun materil. Begitu juga kepada adik penulis Dwi Anggraini Tanjung.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Dr. Rudianto S.Sos, M.Si selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Dr. Arifin Shaleh, S.Sos, M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,
4. Dr. Abrar Adhani, S.Sos, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos, M.I.Kom selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Fadhil Pahlevi Hidayat, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing penulis yang selalu sabar dalam membimbing dan mengajari penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

9. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama penulis menjalani perkuliahan.
10. Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang sudah membantu kelengkapan berkas-berkas dan juga informasi perkuliahan.
11. Hafiz Fazrullah Ahsani S.I.Kom. yang telah membantu penulis dalam pengerjaan penulisan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat penulis yang telah menemani dalam pengerjaan penulisan skripsi ini. Sri wahyuni siahaan, dan Valderino.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis menyadari dalam pengerjaan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi pembahasan maupun dari segi penulisan.

Medan, 1 Agustus 2023

Penulis

Febriansyah Prastio T.

PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BALAI DESA BANDAR SETIA PERCUT SEI TUAN

FEBRIANSYAH PRASTIO TANJUNG

NPM : 1803110126

Abstrak

Peran komunikasi organisasi dalam hal lain ini membantu kelancaran dalam pekerjaan tidak terkecuali di kantor balai desa yang dalam penelitian ini akan melihat bagaimana mutu pelayanannya terhadap masyarakat, dimana biasanya banyak berita yang mempersoalkan masalah pelayanan dan banyak prosedur yang harus dilalui. Suatu pendekatan subjektif memandang organisasi sebagai kegiatan yang di lakukan orang-orang terdiri dari tindakan-tindakan, interaksi, dan transaksi yang melibatkan orang-orang. Peneliti merumuskan masalah dari latar belakang masalah di atas agar memperjelas permasalahan yang di bahas yaitu, bagaimana proses komunikasi organisasi di kantor Balai Desa Bandar Setia Percut Sei Tuan, adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Balai Desa Bandar Setia, metode penelitian yang digunakan Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif sehingga dapat menghasilkan suatu data berupa keterangan serta data yang dianalisis berbentuk deskriptif. Peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data yaitu Wawancara, dan dokumentasi. Peneliti juga menggunakan tahapan analisis seperti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan agar semua hasil data yang terlebih dahulu dianalisis sesuai dengan kasus yang terjadi pada kantor balai desa bandar setia percut sei tuan, hasil penelitian yang di peroleh memberikan kualitas pelayanan yang cepat, transparan, dan berkualitas dengan menciptakan hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan, maupun antara pihak pemberi pelayanan maupun pihak penerima layanan, dan hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi organisasi pada kantor Balai Desa Bandar Setia berjalan dengan baik sehingga meningkatkan kualitas proses pelayanan.

Kata kunci : *Peran Komunikasi, Organisasi, Kualitas Pelayanan.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian	4
1.4 Sistematika Penulisan	5
BAB II URAIRAN TEORITIS	6
2.1 Komunikasi	6
2.2 Peran Komunikasi Organisasi.....	10
2.3 Fungsi Komunikasi	11
2.4 Komunikasi Organisasi	13
2.5 Kualitas Pelayanan	18
2.6 Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.7 Faktor Pendukung Dan Penghambat Peran Komunikasi	20
BA.B III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Kerangka Konsep	23
3.3 Definisi Konsep	23
3.4 Kategorisasi Penelitian	24
3.5 Informan dan Narasumber	25
3.6 Teknis Pengumpulan Data	26
3.7 Teknis Analisis Data	26

3.8 Lokasi dan Waktu penelitian	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Deskripsi Data	29
4.2 Hasil Penelitian	33
4.3 Pembahasan.....	41
BAB V PENUTUP	45
5.1 Simpulan	45
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1 Kerangka Konsep	23
1.2 Kategorisasi Penelitian	24
4.1 Identitas Narasumber.....	30

DAFTAR GAMBAR

4.1	Gambar Lokasi Penelitian	31
------------	---------------------------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi adalah aktivitas dasar manusia. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, ditempat kerja, dipasar, maupun dalam masyarakat atau di mana kita berada. Pasti tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam berkomunikasi.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, dan organisasi dapat macet atau berantakan. Pengetahuan mutakhir mengenai komunikasi organisasi telah berkembang, baik akademis ataupun praktis dari berbagai perspektif telah menganalisis dan membuat teori mengenai organisasi dan komunikasi. Studi komunikasi organisasi adalah studi mengenai cara orang memandang objek-objek, juga mengenai objek-objek itu sendiri.

Permasalahan-permasalahan yang lazim di hadapi organisasi pada umumnya adalah ketidakharmonisan hubungan antara atasan dan bawahan disebabkan antara lain karena kurangnya kepercayaan atasan terhadap bawahan atau sebaliknya, tidak adanya transparansi dalam pengambilan kebijakan, kurangnya ruang komunikasi yang tersedia dan lain sebagainya. Pentingnya komunikasi tidak terbatas pada komunikasi personal tetapi juga dalam tataran komunikasi organisasi. Melalui komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya

komunikasi, berdampak pada organisasi macet dan berantakan. Komunikasi dalam setiap organisasi mempunyai peranan sentral. (Arni Muhammad, 2000).

Istilah organisasi mengisyaratkan bahwa sesuatu yang nyata merangkum orang-orang, hubungan-hubungan, dan tujuan-tujuan. Sebagaimana orang menyebut pendekatan ini sebagai pandangan yang menganggap organisasi sebagai wadah (*container view of organisations*). Organisasi eksis seperti sebuah keranjang, dan semua unsur yang membentuk organisasi tersebut di tempatkan dalam wadah itu, (Mulyana, 2006).

Organisasi adalah unit social (atau pengelompokan manusia) yang sengaja dibentuk kembali dengan penuh pertimbangan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tertentu. Schein yang dikutip oleh Arni Muhammad mengatakan bahwa organisasi adalah suatu kordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi tanggung jawab. Schein juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungansatu bagian dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk aktivitas dalam organisasi tersebut. (Talcott Parsons, 1960).

Peran komunikasi organisasi dalam hal lain ini membantu kelancaran dalam pekerjaan tidak terkecuali di kantor balai desa yang dalam penelitian ini akan melihat bagaimana mutu pelayanannya terhadap masyarakat, dimana biasanya banyak berita yang mempersoalkan masalah pelayanan dan banyak prosedur yang harus di lalui. Suatu pendekatan subjektif memandang organisasi sebagai kegiatan yang di lakukan orang-orang terdiri dari tindakan-tindakan, interaksi, dan

transaksi yang melibatkan orang-orang. Berdasarkan pandangan objektif, organisasi berarti struktur, berdasarkan pandangan subjektif, organisasi berarti proses. Penekanan pada perilaku atau struktur bergantung pada pandangan yang anda anut. (Mulyana, 2006).

Keberadaan Kantor Balai Desa merupakan bagian dari institusi pemerintahan daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Balai Desa di Bandar Setia Percut Sei Tuan memiliki fungsi dan peran terhadap masyarakat, proses pembuatan KTP yang dengan mudah dan cepat. Namun, berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti di Kantor Balai Desa dalam proses pelayanan yang kurang memuaskan dan pelayanan menjadi lambat. Kualitas pelayanan di Kantor Balai Desa tidak sesuai dengan jenis layanan dan waktu penyelesaiannya. Hal ini peneliti tertarik untuk mengambil lokasi penelitian di Kantor Balai Desa Bandar Setia Percut Sei Tuan dengan fokus penelitian adalah proses komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah dari latar belakang masalah di atas agar memperjelas permasalahan yang di bahas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana peran komunikasi organisasi di kantor Balai Desa Bandar Setia Percut Sei Tuan ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam peran komunikasi organisasi pada kantor Balai Desa Bandar Setia Percut Sei Tuan ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini untuk mengetahui peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Balai Desa Bandar Setia. Dan mengetahui apa factor pendukung dan penghambat dalam peran komunikasi organisasi pada kantor Balai Desa Bandar Setia.

2. Manfaat Penelitian

a) Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan konsep teoritis bagi ilmu-ilmu sosial, khususnya ilmu komunikasi yang berbasis pada pengembangan penelitian komunikasi organisasi. Dan dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian-penelitian sejenis untuk tahap selanjutnya.

b) Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam memahami peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Balai Desa Bandar Setia. Dan penelitian ini dapat menambah wawasan tentang kualitas pelayanan di kantor Balai Desa.

1.4 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini menjelaskan tentang pengertian komunikasi, komunikasi menurut para ahli, pola komunikasi, kualitas pelayanan dan teori birokrasi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bagian ini, penulisan menguraikan tentang metode penelitian, jenis penelitian, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulisan menguraikan analisis data yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan yang telah diteliti.

BAB V : PENUTUP

Terdiri dari simpulan dan saran

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Komunikasi

Effendy, Onong Uchjana, (2011) berpendapat bahwa komunikasi dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio* dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama-sama, disini maksudnya salah sama makna. Suatu percakapan dapat dikatakan komunikatif apabila komunikan dan komunikator saling mengerti bahasa dan makna bahan percakapan. Komunikasi harus informatif juga persuasif, dengan kata lain, komunikasi tidak hanya bertujuan agar orang lain sebatas mengerti dan mengetahui, tapi juga agar orang lain menerima suatu paham atau keyakinan, melakukan suatu kegiatan, dan lain-lain. Setelah menyadari pentingnya komunikasi bagi kehidupan sosial, budaya, pendidikan, dan politik, maka komunikasi yang pada awalnya merupakan pengetahuan kini menjadi ilmu. Seperti ilmu-ilmu lainnya, ilmu komunikasi pun menyelidiki gejala komunikasi secara ontologis (pengertian), aksiologis (proses), dan epistemologis (tujuan). Pada hakikatnya, proses komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Komunikasi akan berhasil apabila pikiran disampaikan dengan perasaan yang disadari.

Sari berpendapat bahwa komunikasi merupakan suatu aktifitas yang sangat di butuhkan manusia dalam kehidupan untuk saling berinteraksi, hal tersebut telah ada sejak zaman adam dan hawa. Komunikasi adalah sesuatu hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Komunikasi membuktikan manusia sebagai

mahluk yang tidak bisa hidup tanpa orang lain. Di dalam sebuah masyarakat, komunikasi mempererat hubungan satu sama lain untuk saling bertukar informasi, pemikiran dan lainnya.(Basit L, 2018).

Thariq dan Anshari (2017) menjelaskan bahwa komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan nonverbal. Segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih

Novrica & Sinaga, (2017) menjelaskan bahwa komunikasi menjadi semacam jembatan penghubung antara manusia dengan lingkungannya dan manusia dengan dirinya sendiri. Dengan kata lain tanpa adanya komunikasi, interaksi antar manusia tidak akan terjadi. Komunikasi mempunyai dua sifat umum, yaitu langsung dan tidak langsung. Komunikasi langsung berupa proses tatap muka (*face to face*) antara manusia satu dengan manusia lain.

Cangara, (2006) berpendapat bahwa dalam suatu proses komunikasi terdapat tujuh komponen atau unsur-unsur yang terkandung di dalamnya. Unsur-unsur tersebut antara lain:

a. Sumber (*Source*)

Sumber yaitu sebagai pembuat atau pengirim informasi. Sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi juga dalam bentuk kelompok misalnya partai, organisasi, atau lembaga. Sumber disebut pengirim (*sender*), komunikator (*encoder*)

b. Pesan (*Message*)

Pesan adalah hal-hal yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal maupun

simbol non verbal yang berisi ide, sikap, dan nilai dari pengirim (*sender*).

c. Saluran (*Channel*)

Saluran adalah alat atau wahana yang digunakan sumber atau sender untuk menyampaikan pesan kepada penerima atau *receiver*.

d. Penerima (*Receiver*)

Yaitu pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima adalah elemen penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi.

e. Tanggapan (*feedback*) Tanggapan adalah reaksi atau respons pendengar atas komunikasi yang sender lakukan. Tanggapan bisa dalam bentuk komentar langsung, tertulis atau polling. Tanggapan mengatur aksi komunikasi kita. Tanggapan negatif bisa berupa kritik penolakan, sedangkan tanggapan positif biasanya berupa pujian.

Shanon mendefinisikan komunikasi sebagai proses pikiran seseorang Dapat mempengaruhi orang lain. Menurutnya, komunikasi mencakup semua prosedur dimana satu pikiran dapat mempengaruhi yang lain,tidak hanya mencakup tulisan dan pidato lisan, tetapi juga musik, seni gambar, teater, balet dan sebenarnya meliputi semua perilaku manusia. Artinya semua aktivitas yang berdampak pada orang lain atau dapat mempengaruhi pikiran dan perasaan orang lain merupakan aktivitas komunikasi. Artinya komunikasi adalah setiap bentuk tingkah laku seorang baik verbal maupun nonverbal yang di tanggapi oleh orang lain. (Ahsani, 2018).

Peneliti berpendapat bahwa komunikasi sangat memiliki posisi penting terhadap perkembangan dan peradaban teknologi manusia. Oleh sebab itu, komunikasi juga memiliki beberapa prinsip komunikasi yang penting untuk dilakukan antara lain :

- I.** komunikasi adalah proses penyesuaian, Komunikasi dapat terjadi bila komunikator menggunakan sistem isyarat yang sama. Hal ini jelas terlihat pada orang yang menggunakan Bahasa berbeda. Sebagian dari seni komunikasi adalah mengidentifikasi isyarat orang lain, mengenali bagaimana isyarat isyarat tersebut digunakan, dan memahami apa arti tersebut. Dapat diketahui bahwa mengenali isyarat isyarat orang lain memerlukan jangka waktu dan membutuhkan kesabaran.
- II.** Komunikasi Mencakup Dimensi Isi dan Hubungan. Komunikasi setidak-tidaknya sampai batas tertentu, berkaitan dengan dunia nyata atau sesuatu yang berada di luar pembicara dan pendengar. Tetapi sekaligus juga menyangkut hubungan diantara kedua pihak.

2.2 Peran Komunikasi Organisasi

Kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi sangatlah penting dalam suatu kehidupan berorganisasi, bahkan menjadi tuntutan. Komunikasi dalam organisasi menjadi titik sentral dalam menciptakan situasi dan lingkungan yang kondusif, menjalin komunikasi berkesinambungan, meningkatkan kepercayaan publik, meningkatkan citra baik perusahaan/ organisasi bahkan membantu mempromosikan dan meningkatkan pemasaran suatu produk/jasa. Oleh karena itu komunikasi dalam suatu organisasi harus dipahami dengan benar, diaplikasikan serta dikembangkan oleh siapapun baik perorangan, masyarakat dan organisasi. Rahmanto, (2004:1,2)

Kata Kunci: Komunikasi, organisasi, fungsi, bentuk, media Pendahuluan Kegiatan komunikasi selalu terjadi dalam kehidupan sehari-hari, sejak bangun tidur hingga berangkat tidur lagi. Ini berarti tidak ada aktifitas tanpa komunikasi secara langsung maupun tidak langsung, verbal mau-pun nonverbal, begitu juga dengan organisasi. Organisasi menempatkan komunikasi sebagai salah satu unsur administrasi, padahal fungsi komunikasi dalam organisasi jauh lebih dari itu dan mempunyai banyak sekali manfaat yang dapat dicapai, dengan demikian sangatlah jelas bahwa dengan kegiatan " komunikasi " sangat penting dalam kehidupan berorganisasi, sebelum kita uraikan teknik-teknik komunikasi, coba kita lihat peran komunikasi dalam organisasi sebagai berikut :

1. komunikasi dalam perusahaan sebagai titik sentral.
2. Dalam setiap proses komunikasi, hubungan kemanusiaan merupakan proses yang menyangkut kepribadian, sikap dan tingkah laku yang terjadi pada

orang-orang yang terlibat.

3. Organisasi melaksanakan komunikasi persuasif dua arah di semua bidang kegiatan dengan maksud memberikan motivasi kerja, bertanggung jawab dan produktif.

4. Atas dasar pengertian tersebut terlihat bahwa komunikasi timbal balik dalam suatu organisasi merupakan proses integrasi antar manusia yang bersifat manusiawi yang menuju perasaan lahir batin.

2.3 Fungsi Komunikasi Organisasi

Komunikasi adalah salah satu hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dimungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi (Muhammad, (2017: 1). Keberhasilan setiap organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari peranan komunikasi karena melalui komunikasi orang-orang dalam suatu organisasi akan melakukan interaksi satu sama lainnya, baik itu bertukar informasi memberi pendapat, intruksi maupun saling memberi motivasi.

Dalam (Sendjaja, 1999) dalam organisasi komunikasi punya empat fungsi sebagaimana berikut:

1. Fungsi Informatif Organisasi dilihat sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (information processing system) di mana seluruh anggota organisasi berharap bisa memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Dengan informasi yang didapatkan, anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.

2. Fungsi Regulatif Fungsi regulatif berkaitan dengan peraturan-peraturan yang ada pada suatu organisasi. Pada semua organisasi terdapat dua hal yang berpengaruh kepada fungsi ini. Pertama, atasan (manajemen) yang punya kewenangan untuk mengendalikan seluruh informasi yang disampaikan. Kedua, terkait dengan pesan (message). Artinya, pesan-pesan yang bersifat regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja di mana bawahan memerlukan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

3. Fungsi Persuasif Dalam mengatur organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, banyak pimpinan lebih memilih mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah, karena sebuah pekerjaan yang dilakukan secara sukarela akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibandingkan ketika pimpinan memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya terhadap karyawan.

4. Fungsi Integratif Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat menjalani tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu saluran komunikasi formal, seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (newsletter, buletin) dan laporan kemajuan organisasi; juga saluran komunikasi informal, seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga atau kegiatan darmawisata..

Menurut Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson dalam (Mulyana, 2010: 5) mengemukakan bahwa komunikasi mempunyai dua fungsi umum. Pertama untuk kelangsungan hidup diri-sendiri yang meliputi: keselamatan fisik, meningkatkan

kesadaran pribadi, menampilkan diri kita sendiri kepada orang lain dan mencapai ambisi pribadi. Kedua, untuk kelangsungan hidup masyarakat, tepatnya untuk memperbaiki hubungan sosial dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat.

Paragraf di atas, menjelaskan bahwa fungsi komunikasi sangatlah beragam dalam kehidupan manusia. Salah satu fungsi komunikasi yaitu, untuk menjalin hubungan baik dengan yang lainnya karena manusia tidak bisa hidup sendiri. Fungsi komunikasi juga bisa menampilkan diri manusia ke orang lain, sehingga dengan begitu secara tidak sadar akan memperbaiki hubungan sosial dengan lainnya. Tidak ada manusia yang hanya berdiam diri tanpa komunikasi dan bersosial pada orang lain, karena hal seperti itu tidak akan bisa manusia lakukan. (Lilliweri, 2011)

2.4 Komunikasi Organisasi

a. Definisi Organisasi

Organisasi merupakan struktur hubungan manusia. Struktur ini didesain oleh manusia dan arena itu tidak sempurna. Organisasi bertumbuh dan bertambah matang melalui skema yang didesain dan sebagian lagi melalui keadaan yang tidak diatur. Elemen pertumbuhan dan didesain adalah suatu respons rasional terhadap tekanan dari dalam untuk memperluas atau untuk membentuk hubungan kembali karena diperlukan secara fungsional. (Ramsiah, 2014).

Organisasi suatu sistem, mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum. Dikatakan sistem karena organisasi itu terdiri atas berbagai bagian saling tergantung satu sama lain. Jika satu bagian terganggu maka akan ikut berpengaruh pada bagian lain.

Pengertian dasar tentang komunikasi saja belum memadai untuk dapat memahami komunikasi organisasi yang baik. Karena, komunikasi terjadi pada suatu lingkungan tertentu yang mempunyai struktur, karakteristik, serta fungsi tertentu, yang mungkin mempengaruhi proses komunikasi. Dalam kehidupan organisasi, pencapaian tujuan dengan segala proses yang membutuhkan komunikasi yang efektif. Komunikasi memainkan perannya yang turut menentukan atau dominan, komunikasi efektif menunjukkan pengaruh yang sangat besar dan bahkan bersifat menentukan. (Sondang P, 1983).

Theodore Caplow seorang Associate Profesor dari Departemen sosiologi Universitas Minnesota, mengemukakan unsur kekayaan lain dari suatu organisasi. Oleh Caplow dikatakan bahwa pola-pola institusi yang ada memungkinkan suatu sistem atau aturan-aturan kantor untuk lebih kurang menjadi tetap dan mantap dinamakan organisasi.

Ada bermacam-macam pendapat mengenai apa yang dimaksud dengan organisasi. Definisi organisasi seringkali dirumuskan sesuai kepentingan dan tujuan penelitian serta tergantung pada konteks dan perspektif keilmuan dari seseorang yang merumuskannya. Terdapat puluhan atau bahkan mungkin lebih mengenai definisi organisasi. Sebagai contoh, berikut beberapa definisi organisasi yang dikutip dari beberapa tulisan.

Dalam buku Erni Rernawan (2011: 15), dikutip pengertian organisasi dari Mathis and Jackson sebagai berikut: "Organisasi merupakan suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing,

sebagai suatu kesatuan yang memiliki tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga bisa dipisahkan”. Dalam buku Malayu S.P. Hasibuan, (2014: 24-25), terdapat kutipan pengertian organisasi sebagai berikut. Louis A. Allen: “Organisasi sebagai proses penentuan dan pengelompokkan pekerjaan yang akan dikerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang dan tanggung jawab dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan”. James D. Mooney: “Organisasi adalah setiap bentuk perserikatan manusia, untuk mencapai tujuan bersama”. Chester I. Benhard: “Organisasi adalah suatu sistem kerja sama yang terkoordinasi secara sadar dan dilakukan oleh dua orang atau lebih”.

Apabila dalam organisasi dikenal susunan dalam organisasi formal dan organisasi informal, maka dalam komunikasi juga di kenal komunikasi formal dan komunikasi informal. Adapun Soekadi memberikan pengertian komunikasi formal dan informal sebagai berikut:

1. Komunikasi formal adalah komunikasi yang terjadi antara anggota organisasi yang secara tegas telah direncanakan dan tercantum didalam struktur organisasi.
2. Komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi diantara atas dasar kehendak dan hasrat pribadi. (Soekadi Darso Wiyono, 1996:28)

Dari kedua pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi formal ialah komunikasi yang terjadi diantara anggota organisasi secara formal dalam struktur organisasi. Komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi

diantara anggota diluar struktur organisasi. Organisasi mempunyai beberapa fungsi diantaranya adalah memenuhi kebutuhan pokok organisasi yaitu kebutuhan pokok masing-masing dalam rangka kelangsungan hidup organisasi misalnya organisasi memerlukan gedung sebagai tempat beroperasi organisasi dan seperti uang atau modal biaya pekerja dan fasilitas yang di perlukan, mengembangkan tugas dan tanggung jawab yaitu melaksanakan tugas yang telah disiapkan untuk kemajuan organisasi dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap organisasi tersebut apabila terjadi masalah yang ditimbulkan dari organisasi itu, memproduksi hasil mempengaruhi orang yaitu memproduksi barang atau orang sesuai jenis organisasinya karena semua organisasi memiliki produk yang berbeda dan yang mempengaruhi organisasi ialah di gerakkan oleh orang yang membimbing lalu mengelolah dan mengarahkan yang menyebabkan pertumbuhan organisasi.

Komunikasi digunakan oleh semua orang, dimana saja dan kapan saja. Selain itu, Komunikasi dapat dilakukan di dalam sebuah organisasi, baik dalam organisasi perusahaan, pemerintah dan sebagainya. Di dalam sebuah organisasi manusia membutuhkan komunikasi. Seperti komunikasi pimpinan terhadap anggota, komunikasi pimpinan terhadap masyarakat dan lainnya. Komunikasi penting bagi suatu organisasi karena komunikasi adalah alat utama bagi anggota organisasi untuk dapat bekerjasama dalam melakukan aktivitas manajemen, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.(Lutfi Basit, 2018).

Gaya komunikasi organisasi terbagi beberapa bagian yaitu: gaya komunikasi mengendalikan dalam bahasa inggris: *The Controlling Style* ditandai

dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikatif satu arah atau *one-way communications*. Pihak-pihak yang memakai *controlling style of communications* ini, lebih memusatkan perhatian kepada pengiriman pesan dibanding upaya mereka untuk berharap pesan. Mereka tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian pada umpan balik, kecuali jika umpan balik atau *feedback* tersebut digunakan untuk kepentingan pribadi mereka. Para komunikator satu arah tersebut tidak khawatir dengan pandangan negatif orang lain, tetapi justru berusaha menggunakan kewenangan dan kekuasaan untuk memaksa orang lain mematuhi pandangan-pandangannya (Arni Muhammad, 2000).

Kedua, gaya komunikasi dua arah dalam gaya komunikasi ini, tindak komunikasi dilakukan secara terbuka. Artinya, setiap anggota organisasi *the equalitarium style* dapat mengungkapkan gagasan ataupun pendapat dalam suasana yang rileks, santai dan informal. Dalam suasana yang demikian, memungkinkan setiap anggota organisasi mencapai kesepakatan dan pengertian bersama. Aspek penting gaya komunikasi ini ialah adanya landasan kesamaan. *The equalitarium style of communication* ini ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah (*two-way communication*).

Ketiga, gaya komunikasi berstruktur gaya komunikasi ini, memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan serta struktur organisasi.

Pengirim pesan (*sender*) lebih memberi perhatian kepada keinginan untuk memengaruhi orang lain dengan jalan berbagi informasi tentang tujuan organisasi, jadwal kerja, aturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi tersebut.

2.5 Kualitas Pelayanan

mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (*persepsi*) pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Menurut Leon G Schiffman (2015: 139) menyatakan bahwa *it is more difficult for consumers to evaluate the quality of service than the quality of products. This is true because of certain distinctive characteristic of service: they are intangible, they are variable, they are perishable, and they are simultaneously produced and consumed.* Yang artinya bahwa lebih sulit bagi konsumen untuk mengevaluasi Kualitas pelayanan daripada kualitas produk. Ini benar karena karakteristik khusus layanan tertentu: mereka tidak berwujud, mereka berupa variabel, mereka mudah rusak karena harus mempertahankan reputasi, dan mereka secara bersamaan diproduksi dan dikonsumsi,(Fandy Tjiptono, 2017).

2.6 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dalam (Arni Purwani, 2017). adalah sebagai berikut:

1. *Reliability*, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
2. *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
3. *Assurances*, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
4. *Empathy*, perhatian individual terhadap pelanggan.
5. *Tangibles*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

Sementara menurut Parasuraman dalam Etta Mamang Sangadji menyatakan bahwa lima indikator kualitas jasa atau layanan adalah:

1. Kendalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (on time), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen (Etta Mamang Sangadji, 2013).

2.7 Faktor Pendukung Dan Penghambat Peran Komunikasi

Komunikasi antar pribadi dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat mendukung atau malah menghambat keberhasilan komunikasi antarpribadi tersebut. Faktor pendukung dan penghambat komunikasi antarpribadi diuraikan sebagai berikut:

A. Faktor Pendukung

Ada beberapa faktor yang mendukung keberhasilan komunikasi dilihat dari sudut komunikator, komunikan, dan pesan, sebagai berikut (Suranto, 2010):

a. Komunikator memiliki kredibilitas/kewibawaan yang tinggi, daya tarik fisik maupun nonfisik yang mengundang simpati, cerdas dalam menganalisis suatu kondisi, memiliki integritas/keterpaduan antara ucapan dan tindakan, dapat dipercaya, mampu memahami situasi di lingkungan kerja.

b. Komunikan memiliki pengetahuan yang luas, memiliki kecerdasan menerima dan mencerna pesan, bersikap ramah, supel, dan pandai bergaul, memahami dengan siapa ia berbicara, bersikap bersahabat dengan komunikator. Pesan komunikasi dirancang dan disampaikan sedemikian rupa.

B. Faktor Penghambat

Faktor-faktor yang dapat menghambat komunikasi adalah sebagai berikut (Suranto, 2010):

a. Komunikator komunikator gagap (hambatan biologis), komunikator tidak kredibel/tidak berwibawa dan kurang memahami karakteristik

komunikasikan (tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, dan lain-lain) atau komunikasikan yang gugup (hambatan psikologis), perempuan tidak bersedia terbuka terhadap lawan bicaranya yang laki-laki (hambatan gender).

b. Komunikasikan yang mengalami gangguan pendengaran (hambatan biologis), komunikasikan yang tidak berkonsentrasi dengan pembicaraan (hambatan psikologis), seorang perempuan akan tersipu malu jika membicarakan masalah seksual dengan seorang lelaki (hambatan gender).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang mengkaji peristiwa tindakan sosial yang alami menekankan pada cara orang menafsirkan, dan memahami pengalaman mereka untuk memahami realitas sosial sehingga individu mampu memecahkan masalahnya sendiri (Nurmalasari & Erdiantoro, 2020). Tujuan penelitian kualitatif ialah untuk memberikan gambaran secara detail dan rinci tentang potret suatu keadaan dalam konteks alamiahnya (lingkungan alamnya), untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi, mengingat apa yang ada dalam bidang kajiannya. Penelitian terdahulu berpendapat bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memberikan gambaran secara detail dan rinci tentang potret suatu keadaan dalam konteks alamiahnya (lingkungan alamnya), untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi, mengingat apa yang ada dalam bidang kajiannya.(Fadli, 2021).

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif sehingga dapat menghasilkan suatu data berupa keterangan serta data yang dianalisis berbentuk deskriptif.

3.2 Kerangka konsep

Zakariah M.A (2020:14), menyatakan bahwa kerangka konsep adalah hubungan antara konsep yang dibangun berdasarkan hasil-hasil studi empiris terhadap sebagai pedoman dalam melakukan penelitian. Konsep merupakan abstraksi yang terbentuk oleh generalisasi dari hal hal yang khusus. Oleh karena itu konsep merupakan abstraksi, maka konsep tidak dapat langsung di amati dan diukur melalui konstruk yang dikenal dengan istilah variabel. Konsep dimaksudkan untuk menjelaskan hal-hal penting dan teoretis dalam penelitian, yang tujuannya adalah untuk menjelaskan hal-hal yang masih bersifat abstrak. Dari uraian diatas maka kerangka konsep dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Konsep



3.3 Definisi konsep

(Iwan, 2019) Hermawan iwan Imenyatakan Definisi konsep dilakukan secara bertahap, teori dapat dibangun dengan mengumpulkan konsep dan data yang ditemukan dilapangan, di analisis dengan teori yang digunakan penelitian, kemudian akan membentuk suatu penafsiran yang komprehensif terhadap konsep-konsep tersebut sehingga di harapkan dapat membentuk teori baru atau menyempurnakan teori yang sudah ada sebelumnya. Adapun yang menjadi konsep dalam kerangka konsep diatas adalah :

- a. Peran komunikasi organisasi sangat penting dalam keberhasilan dan kelancaran operasional suatu organisasi. Komunikasi organisasi melibatkan aliran informasi, gagasan, dan pesan antara anggota organisasi yang berbeda dan berbagai stakeholder yang terkait.
- b. Komunikasi organisasi juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan suatu organisasi.
- c. Kantor balai desa adalah kantor pemerintahan setingkat desa yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan berbagai layanan dan mengelola administrasi desa.

3.4 Kategorisasi penelitian

Konsep Teoritis		Indikator
- Peran Organisasi meningkatkan pelayanan	Komunikasi dalam kualitas	- Bukti Fisik (Tangibles) - Reliabilitas (Reliability) - Daya tanggap (Responsiveness) - Jaminan (Assurance) - Empati (Emphaty) - Keterbukaan
- Faktor Penghambat Komunikasi Organisasi	Pendukung Dan Peran	- Empati - Dukungan - Rasa Positif - Kesamaan - Bahasa - Intelegensi

3.5 Informan dan Narasumber

Narasumber adalah Informan atau Narasumber ialah peranan dari seorang narasumber atau seorang informan dalam mengambil data yang akan digali dari orang-orang tertentu yang memiliki nilai dalam menguasai persoalan yang ingin diteliti dan mempunyai keahlian dalam berwawasan cukup atau peneliti dapat memperoleh data dengan melakukan wawancara. Maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti baik pertanyaan tertulis maupun lisan.(Arikunto, 2014).

Pemanfaatan narasumber bagi peneliti ialah untuk memperoleh informasi dengan waktu yang relative singkat namun hasil informasi yang diperoleh lebih mendalam. Teknik penentuan subjek penelitian sebagai narasumber pada penelitian deskriptif kualitatif ini menggunakan *purposive sampling* memilih narasumber yang dianggap tahu dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap dan mengetahui penelitian secara mendalam.

Subjek penelitian yang dimaksud disini ialah pegawai di kantor Balai Desa Bandar Setia Percut Sei Tuan, sedangkan yang menjadi objek dari penelitian ini adalah bagaimana komunikasi organisai dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Balai Desa Bandar Setia Percut Sei Tuan yang telah menjadi bagian dari kebutuhan masyarakat dan faktor pendukung serta penghambat dalam proses komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3.6 Teknis pengumpulan data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data adalah metode yang peneliti gunakan untuk memperoleh data dan beberapa informasi yang nantinya digunakan sebagai fakta pendukung saat menyajikan hasil penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 3 hal penting. Teknik pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antar dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari peneliti yang telah mengajukan beberapa pertanyaan. Berdasarkan tujuan tertentu, wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode wawancara berstruktur.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan sumber data-data berupa foto maupun arsip-arsip catatan yang kemudian akan menjadi rujukan dan di teliti lebih lanjut.

3.7 Teknis Analisis Data

Peneliti menggunakan tahapan analisis ini yang digunakan dalam pengolahan data agar memperoleh informasi menggunakan studi kasus. “setiap analisis kasus mengandung data berdasarkan wawancara, data berdasarkan pengamatan, data dokumenter, kesan dan pernyataan orang lain mengenai kasus

tersebut”. Semua hasil data yang terlebih dahulu dianalisis sesuai dengan kasus yang terjadi pada kantor balai desa bandar setia percut sei tuan.

1) Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2) Penyajian Data

Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus-menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencatat, penjelasan-penjelasan, alur sebab dan akibat. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka, dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh (Rijali, 2018).

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian. Lokasi penelitian ada di Kantor Balai Desa Bandar Setia, Jl. Terusan Bandar setia Percut Sei Tuan. Untuk Waktu Penelitian akan dilaksanakan saat selesai seminar proposal yakni di bulan juni s/d juli 2023.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Dalam bab ini akan menjelaskan seluruh hasil temuan penelitian pada saat peneliti dilapangan, yang berguna untuk menjawab rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya. Proses analisis data adalah bagian yang harus dilakukan setelah pengumpulan data telah selesai dilaksanakan. Dalam penelitian ini, proses pengumpulan data peneliti lakukan dengan wawancara.

Objek penelitian ini adalah Desa Bandar Setia Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang dan subjek atau informan pada penelitian ini adalah Perangkat Desa di Desa Bandar Setia Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Dalam penelitian ini, peneliti memilih Desa Bandar Setia sebagai objek penelitian berdasarkan pra riset yang dilakukan peneliti, dimana peneliti menemukan temuan terkait dengan peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Bandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang.

Dalam penelitian ini, peneliti memiliki sumber data tulisan dan dari hasil rekaman wawancara yang dilakukan bersama 5 orang Perangkat Desa yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, Bendahara Desa, dan Kepala Seksi Pelayanan , Kepala Seksi Pemerintahan, di Desa Bandar Setia yang telah disusun ke dalam draf wawancara.

Tabel 4.1 Identitas Narasumber

No.	Nama	Status
1	Sugiato	Kepala Desa Bandar Setia
2	Agus Purnomo	Sekretaris Desa Bandar Setia
3	Ayu Winanda	Kepala Keuangan Desa Bandar Setia
4	Amran	Kepala Seksi Pemerintahan
5	Dedi Imbran	Kepala Seksi Pelayanan

4.1.1 Gambaran Umum Desa

Bandar Setia merupakan salah satu dari 18 Desa dan 2 kelurahan yang ada di wilayah Kec. Percut Sei Tuan, desa Bandar Setia memiliki luas 3.50 Km² yang terletak 4.00 Km² dari utara kota Kecamatan. Desa Bandar Setia termasuk desa yang tidak teralalu luas karena Desa yang paling luas ialah Desa Saentis yang memiliki luas 24.00 Km² dan desa yang paling paling terkecil adalah Desa Kenangan Baru yang hanya memiliki luas 0,72 Km² . Adapun batas wilayah yang ada perbatasan Desa Bandar Setia adalah sebelah utara berbatasan dengan Desa Pematang Lalang dan Saentis, Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Bandar Khalifah dan Percut.



Gambar 4.1 Lokasi Penelitian

Secara geografis Desa Bandar Setia terletak pada ketinggian + 0- 25 m diatas permukaan laut. Adapun batas wilayah Desa Bandar Setia secara demografi adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatas dengan PTPN II Sintis.
- b. Sebelah Timur Berbatas dengan PTPN II Bandar Khalipah / Desa Kolam.
- c. Sebelah Timur berbatas dengan Bandar Khalipah.
- d. Sebelah Timur berbatas dengan Desa Laut Dendang PTPN II Sampali.

Desa Bandar Setia memiliki jumlah penduduk sebanyak 25.897 jiwa.

Secara administratif Desa Bandar Setia terdiri atas 10 Dusun.

Visi dan Misi

Visi

- Deli Serdang Yang Maju Dan Sejahtera Dengan Masyarakatnya
Yang Religius Dan Rukun Dalam Kebhinekaan

Misi

- Meningkatkan Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas Dan Berdaya Saing Yang Mampu Memanfaatkan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi
- Meningkatkan Kesejahteraan Dan Kemandirian Dalam Memantapkan Struktur Ekonomi Yang Kokoh Berlandaskan Keunggulan Kompetitif
- Meningkatkan Sarana Prasarana Sebagai Pendukung Pertumbuhan Ekonomi Yang Berorientasi Kepada Kebijakan Tata Ruang Serta Berwawasan Lingkungan
- Meningkatkan Tatahidupan Masyarakat Yang Religius, Berbudaya dan Berakhlakul Karimah, Berlandaskan Keimanan Kepada Tuhan Yang Maha Esa Serta Dapat Memelihara Kerukunan, Ketenteraman Dan Ketertiban
- Meningkatkan Profesionalisme Aparatur Pemerintahan Untuk Mewujudkan Tata Pemerintahan Yang Baik Dan Bersih (Good & Clean Governance) Berwibawa Dan Bertanggung Jawab

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Fasilitas Gedung Dan Ruang Pelayanan Kantor Balai Desa Sesuai Dengan Kebutuhan Dan Tuntutan Kerja

Menurut Sugiato Selaku Kepala Desa, ia mengatakan bahwa gedung dan ruang pelayanan di kantor balai desa Bandar setia percut sei tuan sudah memenuhi standard oprasional prosedur. Karena menerut Sugiato semua karyawan dan staff yg ada di kantor balai desa sudah memiliki ruangan masing masing , contoh nya seperti ruangan kepala desa, ruangan sekretaris desa, ruangan bendahara desa, dan ruangan kasi pemerintahan, kasi kesejahteraan, kasi pelayanan, kaur tata usaha & umum, kaur perencanaan, kaur keuangan, ruangan aula, ruangan pkk, ruangan bpd, ruangan lkmd. Dan ruangan-ruangan tersebut sudah di penuhi dengan kelengkapan kelengkapan yang di butuh kan oleh setiap karyawan dan staff yang ada.

menurut Agus Purnomo gedung dan ruangan yang ada di kantor balai desa memiliki kenyamanan. Karena menurut Agus Purnomo jika gedung dan ruangan tersebut tidak ada rasa kenyamanan akan terjadi penghambatan pekerjaan. Maka dari itu gedung dan ruangan tersebut di buat senyaman nyaman nya. Dan setiap ruangan sudah memiliki pendingin ruangan seperti Ac, Extrapen. Kemudian di lengkapi juga dengan komputer beserta dengan alat-alat yang dibutuhkan oleh karyawan dan staff yang bekerja di kantor balai desa Bandar Setia Percut Sei Tuan.

4.2.2 Sarana Dan Prasarana Kerja Sudah Tersedia Secara Lengkap Dan Memadai Dalam Menunjang Kinerja Pelayanan

Menurut Sugiato sarana dan prasarana sudah tersedia dengan baik. Dan menurut dari Agus Purnomo jika ada sarana dan prasarana yang belum tersedia, ia akan menggunakan anggaran seperti ATK. Dan setiap tahun nya akan di lengkapi oleh pemerintahan. Menurut Ayu Winanda selaku bendahara di kantor balai desa mengenai sarana dan prasarana di kantor balai desa sudah jauh lebih baik dari tahun sebelum sebelum nya.

Menurut Dedi Imran selaku kepala seksi pelayanan mengenai sarana dan prasana di kantor balai desa sudah sepenuhnya terpenuhi. Karena Sarana dan prasarana yang memadai dapat mempengaruhi efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Amran selaku kepala sekesi pemerintahan ia mengemukakan tentang peningkatan teknologi. Karena teknologi terus berkembang, sarana dan prasarana juga harus mengikuti perkembangan ini. Jika Kantor Balai Desa tidak mengikuti perkembangan teknologi terbaru, ini dapat menghambat efisiensi kerja dan pelayanan.

4.2.3 Pegawai Sudah Memiliki Kemampuan Untuk Meyelesaikan Pekerjaan Secara Tepat Waktu

Menurut Sugiato selaku kepala desa pegawai yang ada di kantor balai desa memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu. Karena kantor balai desa Bandar Setia selalu melakukan pelatihan dan pengembangan. Ketika ada kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, kami selalu

mengidentifikasi akar penyebabnya dan cepat mengambil tindakan yang sesuai untuk mengatasi masalah tersebut.

Menurut Agus Purnomo selaku sekretaris desa secara personal kami sudah mampu untuk menyelesaikan pekerjaan secara waktu. Tapi tidak bisa kita pungkiri hambatan hambatan yang tak terduga. Contoh seperti pendataan , ketika karyawan kantor balai desa ingin mengambil data ke masyarakat 10 orang, bisa saja 5 orang dari 10 masyarakat tersebut tidak ada di kediaman mereka masing masing. Jadi faktor-faktor tak terduga seperti itu yang menjadi hambatan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu.

4.2.4 Penyelesaian Pengurusan Di kantor Balai Desa Sudah Sesuai Standar Operasional Pelayanan

Menurut Agus Purnomo selaku sekretaris desa bahwa SOP yang telah ditetapkan dan tersedia untuk semua proses pengurusan di kantor balai desa balai desa Bandar Setia. SOP yang telah di tetapkan di kantor balai desa Bandar setia sudah jelas dan terperinci, dan langkah-langkah yang harus diikuti untuk setiap jenis pengurusan.

Menurut Dedi Imran selaku kepala seksi pelayanan kantor balai desa Bandar Setia sudah benar-benar mengikuti SOP yang telah ditetapkan. Dan patuh dengan SOP yang sudah di jalankan. Karena Kepatuhan dengan SOP adalah kunci untuk memastikan bahwa setiap langkah proses diikuti dengan benar dan konsisten. Dan pegawai beserta staff yang berada di kantor balai desa Bandar setia memiliki sistem pengukuran dan monitoring untuk menilai sejauh mana

penyelesaian pengurusan mengikuti SOP yang telah ditetapkan. Seperti berupa pengawasan internal, audit, atau evaluasi reguler untuk memastikan bahwa proses sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dan menurut Amran selaku kepala seksi pemerintahan ia selalu memastikan bahwa hasil akhir dari pengurusan memenuhi standar kualitas yang di harapkan. Karena hasil yang baik adalah indikator penting dari keberhasilan penerapan SOP yang berjalan di kantor balai desa Bandar Setia. Dan menurut Sugiato selaku kepala desa Bandar Setia Jika penyelesaian pengurusan telah sesuai dengan SOP, ini akan mencerminkan komitmen terhadap standar kualitas dan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

4.2.5 Setiap Pegawai Memiliki Perhatian Dan Respon Positif Terhadap Setiap Keluhan Yang Muncul

Menurut Sugiato selaku kepala desa Bandar Setia pegawai yang berada di kantor balai desa Bandar Setia sudah memiliki perhatian dan respon yang positif terhadap keluhan yang muncul dari masyarakat. Karena kantor balai desa Bandar Setia selalu melakukan pelatihan dalam penanganan keluhan sebulan satu kali. Karena menurut Agus Purnomo mengenai pelatihan dan penanganan keluhan itu termasuk keterampilan mendengarkan yang baik, rasa empati, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan pendekatan yang konstruktif.

Menurut Ayu Winanda selaku bendahara di kantor balai desa pegawai di kantor balai desa Bandar Setia memiliki komunikasi terbuka agar menjaga komunikasi dengan masyarakat yang memiliki keluhan. Seperti memberikan informasi tentang bagaimana keluhan yang sedang ditangani dan memberikan perkiraan waktu untuk menyelesaikan keluhan dari masyarakat. Begitu juga

menurut Dedi Imbran pegawai di kantor balai desa Bandar Setia memiliki solusi yang konstruktif. Mengapa demikian, karena pegawai penting untuk menawarkan solusi yang konstruktif dan memuaskan bagi masyarakat yang memiliki keluhan. Dan ini juga berupa perbaikan proses, kompensasi, atau langkah-langkah yang sangat relevan. Dan menurut Sugiato selaku kepala desa Bandar setia mereka akan mencerminkan komitmen terhadap pelayanan yang berkualitas dan responsive yang baik kepada masyarakat.

4.2.6 Setiap Pegawai Memiliki Kemampuan Untuk Menyampaikan Informasi Pelayanan Yang Tepat Dan Mudah Dipahami

Menurut Agus Purnomo selaku sekretaris desa Bandar setia pegawai di kantor desa Bandar setia sudah memiliki kemampuan yang baik dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat dan mudah untuk dipahami oleh masyarakat. Karena pegawai kantor balai desa telah memiliki pemahaman yang mendalam tentang layanan yang disediakan kantor balai desa.

Menurut Sugiato selaku kepala desa Bandar Setia, pegawai kantor balai desa Bandar setia juga sudah menguasai informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan manfaat-manfaat dari setiap layanan yang kantor balai desa Bandar setia buat. Pegawai juga selalu menggunakan bahasa yang sederhana agar masyarakat dapat mudah memahami apa yang pegawai sampaikan. Kantor balai desa Bandar setia juga memiliki jadwal pelatihan untuk komunikasi yang baik dan tepat. Agar meningkatkan keterampilan pegawai dalam menyampaikan informasi dengan baik. Menurut pegawai di kantor balai desa dengan pegawai menyampaikan informasi yang tepat dan dapat mudah dipahami oleh masyarakat

akan membantu menciptakan hubungan yang kuat antara kantor dan masyarakat . dan masyarakat juga akan merasa didengar dan dipahami, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan yang sudah kantor balai desa Bandar setia berikan.

4.2.7 Kantor Balai Desa Bandar Setia Sudah Merumuskan Dan Mengimplementasikan Visi Dan Misi Organisasi

Menurut Sugiato selaku kepala desa Bandar setia, kantor balai desa Bandar setia telah merumuskan dan mengimplementasikan visi dan misi organisasi kantor balai desa Bandar setia. Seperti dalam mengarahkan tujuan, tindakan, dan arah perkembangan organisasi. Visi dan Misi kantor balai desa Bandar setia menjadi panduan bagi pegawai dan pihak terkait untuk menjalankan tugas kantor balai desa Bandar setia dengan tujuan yang jelas.

Menurut Agus Purnomo selaku sekretaris desa Bandar setia, kantor balai desa Bandar setia telah mencerminkan peran kontribusi kepada masyarakat setempat. Dan kantor balai desa Bandar setia juga telah merumuskan Visi dan Misi yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pegawai, masyarakat, dan pihak terkait lainnya. Visi dan Misi kami juga sudah spesifik dan menginspirasi. Seperti Visi kantor balai desa Bandar setia adalah gambaran ideal tentang masa depan yang ingin dicapai oleh organisasi kantor balai desa Bandar setia, begitu juga dengan Misi kantor balai desa Bandar Setia untuk merangkum tujuan organisasi dan alasan mengapa organisasi kami ada. Dan ini dapat menjadi fondasi yang kuat untuk mengarahkan semua kegiatan dan memastikan bahwa setiap pegawai kantor balai desa Bandar Setia dan pihak-pihak yang terkait

memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan organisasi kantor balai desa Bandar Setia.

4.2.8 Kantor Balai Desa Bandar Setia Sudah Merumuskan Tujuan Dan Sasaran Yang Hendak Dicapai

Menurut Sugiato selaku kepala desa Bandar Setia mengatakan bahwa kantor balai desa Bandar Setia telah merumuskan tujuan dan sasaran yang hendak kantor balai desa Bandar Setia capai. Mengapa demikian, dengan memiliki tujuan dan sasaran yang jelas, organisasi kantor balai desa Bandar setia dapat mengarahkan sumber daya dan usaha dengan lebih efisien. Kantor balai desa Bandar Setia juga memiliki spesifik dan terukur agar setiap tujuan dan sasaran yang spesifik dapat diukur. Artinya kantor balai desa Bandar Setia tetap merumuskan dengan jelas sehingga dapat diidentifikasi telah tercapai atau tidak. Maka dari itu kantor balai desa Bandar Setia membuat tujuan dan sasaran selaras dengan visi dan misi kantor balai desa Bandar Setia.

Menurut Agus Purnomo selaku sekretaris desa Bandar Setia, kantor balai desa Bandar Setia juga selalu mendorong organisasi untuk tumbuh dan berkembang. Agar kantor balai desa Bandar Setia tetap dapat dicapai dengan sumber daya yang ada. Kantor balai desa Bandar setia juga memiliki metrik yang jelas untuk mengukur kemajuan terhadap tujuan dan sasaran. Kantor balai desa Bandar Setia juga memiliki tim untuk pemantauan berkala dan pelapor agar membantu dalam mengidentifikasi keberhasilan dan mengatasi hambatan. Hal ini juga membantu dalam mengukur kesuksesan organisasi dan memberikan panduan yang jelas bagi semua anggota tim kantor balai desa Bandar Setia .

4.2.9 Setiap Petugas Memiliki Kepedulian Membantu Kesulitan Masyarakat Dalam Mengurus KTP, KK, Dan Lain-lain

Menurut Sugiato selaku kepala desa Bandar Setia, bahwa pegawai yang berada di kantor balai desa Bandar setia telah memiliki rasa kepedulian dan mempunyai rasa membantu kesulitan saat masyarakat ingin mengurus KTP, KK, dan urusan-urusan lainnya. Mengapa demikian, karena pegawai di kantor Bandar Setia sudah ditanamkan rasa empati, pelayanan responsive, komunikasi yang efektif, dan juga memberi solusi yang kreatif.

Menurut Dedi Imran selaku kepala seksi pelayanan, bahwasanya pegawai kantor balai desa selalu mengikuti pelatihan dan pengembangan di kantor balai desa. Mengapa demikian, agar pegawai kantor balai desa memiliki rasa empati kepada masyarakat yang memiliki kesulitan dalam mengurus KTP, KK, dan urusan-urusan lainnya. Kepedulian pegawai kantor balai desa Bandar setia untuk membantu kesulitan masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen penting adalah inti dari pelayanan publik yang berkualitas. Dan ini akan membangun reputasi yang baik dan hubungan yang positif antara kantor balai desa Bandar setia dan masyarakat.

4.2.10 Setiap Pegawai Mampu Membina Komunikasi Dan Hubungan Baik Dengan Pengguna Jasa Pelayanan Kantor Balai Desa

Menurut Dedi Imran selaku kepala seksi pelayanan di kantor balai desa, ia mengatakan bahwa pegawai di kantor balai desa Bandar setia telah mampu berkomunikasi yang baik dan benar kepada pengguna jasa pelayanan. Kemudian

pegawai kantor balai desa Bandar setia telah menanamkan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat sekitar.

Menurut sugiato selaku kepala desa Bandar setia, pegawai telah memahami cara berkomunikasi yang baik dan benar seperti berbicara dengan jelas, mendengarkan aktif, memberikan informasi yang akurat, memberikan solusi, tetap professional, menangani keluhan dengan baik, dan yang terakhir komunikasi kontinue. Kantor balai desa Bandar setia selalu membangun hubungan yang baik dengan pengguna jasa pelayanan agar membantu menciptakan citra positif tentang Kantor Balai Desa dan juga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang diuraikan penelitian di atas, membuktikan bahwa penelitian yang dilaksanakan berjalan dengan lancar. Informasi yang diberikan oleh narasumber yang terdiri dari : Pegawai Kantor Desa Bandar Setia Percut Sei Tuan sangat jelas sehingga membantu dan memudahkan pelaksanaan penelitian.

Adapun faktor-faktor kualitas pelayanan publik di kantor Balai Desa Bandar Setia Kecamatan Percut Sei Tuan , yang dijelaskan dari hasil penelitian , dari factor penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Balai Desa Bandar Setia Kecamatan Percut Sei Tuan dinilai dari segi kualitas kerja terhadap kebutuhan masyarakat mencakup pada sarana dan prasarana yang juga berpengaruh terhadap

kualitas pelayanan di kantor Balai Desa Bandar Setia Kecamatan Percut Sei Tuan yang dapat mempersulit dan menghambat saat pelaksanaan pelayanan publik.

Faktor yang mendukung kualitas pelayanan publik di kantor Balai Desa Bandar Setia Kecamatan Percut Sei Tuan, kemampuan kerja dalam hal mengenai hasil kerja terhadap pengetahuan pegawai di kantor desa, sudah memenuhi tanggung jawabnya.

Faktor pendukung dari segi motivasi dalam memberikan pelayanan terhadap tanggung jawab yang diberikan kepada pimpinan, motivasi merupakan serangkaian usaha-usaha dalam rangka memberikan motivasi (dorongan), harapan dari insentif kepada pegawai agar dapat terpenuhi kebutuhannya dan pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan semangat kerja dalam mencapai visi organisasi.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa bagaimana peran komunikasi organisasi di kantor balai desa Bandar setia percut sei tuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Bahwa peran komunikasi organisasi dalam proses pelayanan dapat diaplikasikan melalui hubungan antara atasan dan bawahan, memaksimalkan ketepatan waktu dalam bekerja, mempengaruhi sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas, mempengaruhi proses pelayanan administrative, meningkatkan profesionalisme melalui tingkat pendidikan, dan memaksimalkan pelaksanaan disiplin. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi organisasi pada kantor balai desa Bandar setia berjalan dengan baik sehingga meningkatkan proses kualitas pelayanan.

Menurut hasil dari penelitian Moh Husnul Mufid, Radjikan, Teguh Santoso tentang faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah cepat dan tanggap terhadap keluhan kesah dari masyarakat, fasilitas yang lengkap dan memadai, pekerjaan yang selesai tepat waktu, membantu mengembangkan desa dari segi fasilitas dan prasarana, membantu meningkatkan perekonomian desa. (Mufid & Santoso, 2022)

Berdasarkan hasil penelitian Mella Alkhori Datus Sallam, Brilliant Rosy terhadap sarana dan prasarana itu penting di lengkapi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat menciptakan kepuasan masyarakat dalam pelayanan kantor Balai Desa Bandar Setia Percut Sei Tuan. (Datus Salam, 2022).

Faktor penghambat organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Balai Desa Bandar Setia Percut Sei Tuan adalah masih kurangnya pengetahuan yang masyarakat dapatkan dalam mengurus berbagai kepentingan yang dibutuhkan., masih adanya masyarakat yang membutuhkan pelayanan diluar jam kerja yang telah disediakan, tempat yang masih dalam proses pembangunan.

Dalam penelitian ini, hasil yang di peroleh memberikan kualitas pelayanan yang cepat, transparan, dan berkualitas dengan menciptakan hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan, antara bawahan dan atasan maupun antara pihak pemberi pelayanan maupun pihak penerima layanan. Perlunya memberikan dampak positif dan dapat menutupi kekurangan dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan peran komunikasi organisasi.

Dalam penelitian ini terdapat masalah ketepatan waktu menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan, di kantor Balai Desa Bandar Setia Kecamatan Percut Sei Tuan , masalah waktu kerja yang belum mencapai yang diharapkan karena dari hasil penelitian memberikan pandangan bahwa dalam ketepatan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan seperti, pengurusan surat jual beli rumah, surat keterangan membutuhkan beberapa waktu yang lama untuk mengurusnya.

Dalam penelitian ini Hasil dari dampak pembuatan skripsi ini yaitu mempengaruhi atasan dan bawahannya dan penulis. Dapat memberikan koreksi dalam memberikan kualitas pelayanan yang cepat, tepat, santun, dan rapi dalam administrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, bertanggung jawab dan bekerja sama antara karyawan maupun atasan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, dan hasil dampak pada penulis yaitu peran komunikasi organisasi sangat penting untuk mendapatkan penilaian masyarakat maupun karyawan dan atasaan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik di kantor Balai Desa Bandar Setia kecamatan Percut Sei Tuan.

BAB V

PENUTUP

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan analisis data penelitian yang diuraikan di atas, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Peranan komunikasi organisasi-organisasi dalam peran pelayanan dapat diaplikasikan melalui hubungan antara atasan dan bawahan, memaksimalkan ketepatan waktu dalam bekerja, mempengaruhi sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas, mempengaruhi proses pelayanan administrative, meningkatkan profesionalisme melalui tingkat pendidikan, dan memaksimalkan pelaksanaan disiplin. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi organisasi pada kantor Balai Desa Bandar setia berjalan dengan baik sehingga meningkatkan kualitas proses pelayanan.
2. Faktor pendukung dalam Peran komunikasi organisasi pada kantor Balai Desa Bandar Setia Percut Sei Tuan ketersediaan sistem pelayanan yang lengkap, adapun faktor penghambatnya adalah hal-hal yang tak terduga seperti kurangnya pemahaman komunikasi yang baik dari masyarakat kepada karyawan Kantor Balai desa Bandar setia , dan keterbatasan waktu dalam menyelesaikan tugas dikarenakan kepala desa jarang ada di kantor Balai Desa Bandar Setia Percut Sei Tuan.

5.2 Saran

1. Penyusunan komunikasi yang jelas : pastikan bahwa visi, misi, dan tujuan kualitas pelayanan Kantor Balai Desa telah disusun dengan jelas dan dikomunikasikan dengan baik kepada seluruh anggota tim. Ini akan memberikan arah yang jelas dan fokus pada upaya meningkatkan pelayanan.
2. Keterbukaan dan Transparansi : Bangun budaya organisasi yang mendorong keterbukaan dan transparansi. Pegawai harus merasa nyaman untuk berbagi informasi, saran, dan umpan balik tanpa takut hukuman atau kritik. Ini juga berlaku dalam berbagi informasi tentang perubahan atau inisiatif baru yang akan mempengaruhi pelayanan.
3. Komunikasi Dua Arah : Promosikan komunikasi dua arah, baik vertikal (antara manajemen dan pegawai) maupun horizontal (antara rekan kerja). Ini akan memungkinkan pertukaran ide, masukan, dan pemahaman yang lebih baik tentang tantangan dan peluang yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Pelatihan Komunikasi : Berikan pelatihan kepada pegawai tentang keterampilan komunikasi yang efektif. Ini termasuk mendengarkan aktif, berbicara dengan jelas, dan mengekspresikan ide dengan tegas.
5. Penggunaan Berbagai Media : Gunakan berbagai media komunikasi, seperti pertemuan tatap muka, email, papan pengumuman, dan intranet, untuk memastikan bahwa informasi penting dapat diakses oleh semua anggota tim.

6. Berkomunikasi dengan Pengguna Jasa : Selain berkomunikasi dalam tim internal, pastikan juga ada saluran komunikasi yang terbuka dengan pengguna jasa pelayanan. Mereka bisa memberikan umpan balik, saran, dan keluhan yang dapat membantu meningkatkan pelayanan.
7. Komunikasi tentang Perubahan : Ketika ada perubahan dalam prosedur, kebijakan, atau praktik pelayanan, pastikan untuk secara jelas mengkomunikasikan perubahan tersebut kepada seluruh tim. Berikan penjelasan yang jelas tentang mengapa perubahan itu diperlukan dan bagaimana mereka dapat berkontribusi.
8. Tim Komunikasi Intern : Bisa membentuk tim khusus untuk mengelola komunikasi internal. Tim ini dapat merencanakan dan melaksanakan berbagai inisiatif komunikasi, termasuk pengaturan pertemuan timbul.
9. Monitoring dan Umpan Balik : Lakukan monitoring secara berkala terhadap efektivitas komunikasi organisasi. Dapatkan umpan balik dari pegawai tentang sejauh mana komunikasi berjalan lancar dan bermanfaat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- A, R. (2004). Peranan Komunikasi Dalam Suatu Organisasi. *Jurnal Komunikasi*.
- Ahsani, H. F. (2018). Proses Branding Kallia Coffe Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis. *Skripsi*, 1-87.
- Arikunto. (2014). Pengertian Narasumber. *Jakarta: PT Rineka Cipta*, 23.
- Arni Muhammad. (2000). Gaya Komunikasi Organisasi. *jakarta: Bumi Aksara*, 38-41.
- Basit, L. (2018). Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam Membangun Kesadaran Masyarakat Desa Terhadap Pembangunan Desa. *Interaksi*, 2, 47-60.
- Cangara, H. (2006). Pengantar Ilmu Komunikasi. *PT. Raja Grafindo Persada*.
- Datus Salam, R. d. (2002). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*., 9, 377-391.
- Dessy Irmawati, Y. I. (2014). Sistem Informasi Kearsipan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *jurnal pendidikan teknologi dan kejuruan*, 22, 2.
- Etta M, S. (2013). Perilaku Konsumen. *CV. Andi Offset*.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33-54.
- Faizal Hamzah Lubis, F.P. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi PK IMM FISIP UMSU Dalam Melaksanakan Program Kerja di Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi dan Humaniora2021, k e-1* , 1-7.
- Iryana, R. K. (11 Feb 2019). Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif. *Ekonomi Syariah*, 1-17.
- Ishak. (2012). Peran Public Relations dalam Komunikasi Organisasi. *jurnal aspikom*, 1, 4.
- Iwan, H. (2019). Metodologi Penelitian Pendidikan. *Hidayah Quran Kuningan*.

- Liliweri, A. (2011). Ilmu Komunikasi Teori. *Remaja Rosdakarya*, 25-33.
- MAYASTRI, A. R. (2015). Komunikasi Organisasi Pada Organisasi. (*Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Organisasi pada AIESEC Local*, 1-21.
- McCroskey. (2011). Ilmu Komunikasi Teori. *Alo Liliweri (2011:35)*, 35.
- Mufid, M. H. (2022). Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik. *Seminar Nasional Hasil Skripsi*.
- Mulyana, D. (2006). Komunikasi Organisasi Bandung. *PT Remaja Rosdakarya, 2006*.
- Mulyana, D. (2006). Komunikasi Organisasi. *PT. Remaja Rosdakarya*.
- Novrica, C. S. (2017). Strategi Komunikasi Radio Komunitas USUKOM FM Dalam Mempertahankan Eksistensinya. *Jurnal Interaksi, 1(1)*, 1-16.
- Purwani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Logam Mulia Di Pegadaian cabang Tomohon. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Putri, M. (2019). Peran Komunikasi Verbal Dalam Penggunaan Media. *Volume : 3 Nomor : 1 Edisi Januari 2019*, 51-57.
- Rahmat, P. S. (2009). PENELITIAN KUALITATIF. *EQUILIBRIUM, Vol.5, No. 9, Januari-Juni 2009 : 1-8*, 1-8.
- Ramsiah. (2014). Definisi Organisasi. *Jurnal Interaksi*.
- Restiany, K. (2019). Peranan Komuniasi Bagi Manajer Dalam Suatu Organisasi (Studi Pustaka). *Skripsi*.
- Rudianto, A. A. (2021). Komunikasi Organisasi Antar Budaya di Lembaga Penjaminan. *Vol. 5. No. 1, Januari 2021, hlm 11-19*, 11-19.
- Sangadji, E. M. (2013). Perilaku Konsumen. *Yogyakarta. Andi*, 100.
- Sari P, P. B. (2018). Komunikasi Oorganisasi Kepala Desa Dalam Membangun Kesadaran Masyarakat Desa Terhadap Pembangunan Desa. *Vol 2, No 1*.
- Soekadi., W. (1996). Peranan Komunikasi di Dalam Organisasi. Surakarta: . *Bumi Ketingan, 1996*.
- Suranto, A. (2012). Faktor pendukung dan penghambat komunikasi organisasi. *Komunikasi Sosial Budaya*, 15-18.
- Suryato. (2015). Pengantar Ilmu Komunikasi. *CV. Pustaka Setia*.

Talcott Parsons. (1960). *Pengertian Organisasi*. 17.

Tasruddin, R. (2014). *Human Relations Dalam Organisasi Makassar Alauddin. University Press, 2014.*

Thariq, M. A. (2017). Komunikasi Adaptasi Mahasiswa Indekos. *Jurnal Interaksi*, 1, 156-173.

Zakariah, M. A. (2020). *Metodologi Penelitian. ResearchDevelopment.*

WAWANCARA PENELITIAN

A. Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana fasilitas Gedung dan ruang pelayanan kantor balai desa sudah sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan kerja ?
2. Bagaimana sarana dan prasarana kerja sudah tersedia secara lengkap dan memadai dalam menunjang kinerja pelayanan ?
3. Apakah setiap pegawai sudah memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu ?
4. Apakah penyelesaian pengurusan di kantor balai desa sudah sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) ?
5. Apakah setiap pegawai memiliki perhatian dan respon positif terhadap setiap keluhan yang muncul ?
6. Apakah setiap pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi pelayanan yang tepat dan mudah dipahami ?
7. Apakah kantor balai desa bandar setia sudah merumuskan dan mengimplementasikan visi dan misi organisasi?
8. Apakah kantor balai desa Bandar setia sudah merumuskan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai?
9. Apakah setiap petugas memiliki kepedulian membantu kesulitan masyarakat dalam mengurus ktp,kk,dan lain lain?
10. Apakah setiap pegawai mampu membina komunikasi dan hubungan baik dengan pengguna jasa pelayanan kantor balai desa?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Febriansyah Prastio Tanjung
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 05 Februari 2000
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl.Pelita II No 35A Medan
Anak ke : I dari 3 Bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Dadang Margo Wicaksono S.H
Pekerjaan : Wiraswasta
Ibu : Linda Afriani Tanjung S.sos
Pekerjaan : Guru
Alamat : Jl. Pelita II No 35A Medan

Pendidikan Formal

2005 – 2011 : SD Muhammadiyah 18
2011 – 2014 : SMP Muhammadiyah 7
2014 – 2017 : SMK Swasta Teladan Medan
2018– 2023 : S1 Ilmu Komunikasi

LAMPIRAN



Wawancara dengan Sugiato
(Selaku Kepala Desa)



Wawancara dengan Agus Purnomo
(Selaku Sekretaris Desa)



Wawancara dengan Ayu Winanda
(Selaku Kepala Keuangan)



Wawancara dengan Amran
(Selaku Kepala Seksi Pemerintahan)



Tampak Depan Kantor Balai Desa Bandar Setia



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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/ BAN-PT/IAK/KPIPT/UK/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mulhtar Bahri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 6622497 Fax. (061) 6629474 - 6631003
 https://fkip.umsu.ac.id fkip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
 JUDUL SKRIPSI**

Medan, 15 Maret 2023

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

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama Lengkap : Febrina Anisah Prastio Tanjung
 N P M : 1803110126
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 SKS diperoleh : 131 SKS, IP Kumulatif 3,29.

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Di Kantor Balai Desa bandar setra Perhut Sei tuan	
2	Makna Komunikasi Nonverbal Pada Keserikan Tari saman kelcong Tradisi adat sava di desa bandar setra keferat Sei tuan	
3	Pola komunikasi Interpersonal kepala desa Terhadap masyarakat dalam upaya Pembangunan Daimase untuk meningkatkan lingkungan bersih kondur di desa bandar setra	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :
 1. Tanda bukti lunas beban 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.
 227.18.311

Medan, tanggal 24 Mei 2023
 Ketua
 Program Studi.....

Pemohon,

 (... Febrina Anisah Prastio Tanjung
 Dosen Pembimbing yang ditunjuk
 Program Studi.....

 Fadhil Hidayat...)



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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAH-PT/Ak/KPPT/X/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 8622400 - 86224067 Fax. (061) 8625474 - 8631003
<https://fkip.umsu.ac.id> fkip@umsu.ac.id [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
 DAN PEMBIMBING**
Nomor : 771/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 24 Mei 2023, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **FEBRIANSYAH PRASTIO**
 N P M : 1803110126
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Semester : X (Sepuluh) Tahun Akademik 2022/2023
 Judul Skripsi : **PERAN KOMUNIKSI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BALAI DESA BANDAR SETIA PERCUT SEI TUAN**
 Pembimbing : **FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.LKom., M.LKom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 227.18.311 tahun 2023.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 24 Mei 2024.

Ditetapkan di Medan,
 Pada Tanggal, 05 Dzulqaidah 1444 H
 25 Mei 2023 M

Dekan,


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
 NIDN. 0030017402





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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1912/SK/BAK-PT/AN/KR/PT/01/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Saari No. 3 Medan 20236 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
@pusat@fkip.umsumed.ac.id #fkip@umsumed.ac.id @umsumedan @umsumedan @umsumedan @umsumedan

Sk-3

**PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth. Medan, 20 Juni - 2023
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Febri Anisah Prastio Tanjung
NPM : 1802110126
Program Studi : Ilmu Komunikasi


mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 771/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2023 tanggal 24 Mei - 2023 dengan judul sebagai berikut :

Peran komunikasi organisasi Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Balai Desa Bancar Seka Perut Sei Tuan

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- 1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
- 2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
- 3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
- 4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester I s/d terakhir;
- 5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
- 6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
- 7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
- 8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

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

Menyetujui :
Pembimbing

(Fachri Fauzi Widayat, S.Pd., M.Pd.)
NIDN: 0110099401

Pemohon,

(Febri Anisah Prastio Tanjung)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK-4



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
Nomor : 1001A/UNDI.3.A/UMSU-03F/2023



Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Jumat, 23 Juni 2023
Waktu : 10.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Pimpinan Seminar : AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PENEMBAH	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
11	MUHAMMAD MARSHALL GERANI	100110003	DRIFTY RENYCA AP SINAGA, S.Sos., MA	Dr. FALITYHA, S.Sos., M.M., M.I.Kom	STRATEGI KOMUNIKAS MANAJER PUBLIC RELATION DALAM MEMBANGUN CITRA POSTIF PADA HOTEL RIVA DI KOTA MEDAN
11	PERBENDAHARU PROSTO	100110126	Dr. W. HAMMO DAD PARWANTO, S.Sos., M.I.Kom	FACHR. PAHALEM HADYAT, S.I.Kom., M.I.Kom	PERAN KOMUNIKASI ORGANISAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KAPOR DI BALANDESA BANDAR BERTA PERCUT SEI TUANG
12					
13					
14					
15					

Medan, 22 (Dua Belas) 1444 H
21 Juni 2023 M



WAWANCARA PENELITIAN

A. Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana fasilitas Gedung dan ruang pelayanan kantor balai desa sudah sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan kerja ?
2. Bagaimana sarana dan prasarana kerja sudah tersedia secara lengkap dan memadai dalam menunjang kinerja pelayanan ?
3. Apakah setiap pegawai sudah memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu ?
4. Apakah penyelesaian pengurusan di kantor balai desa sudah sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) ?
5. Apakah setiap pegawai memiliki perhatian dan respon positif terhadap setiap keluhan yang muncul ?
6. Apakah setiap pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi pelayanan yang tepat dan mudah dipahami ?
7. Apakah kantor balai desa bandar setia sudah merumuskan dan mengimplementasikan visi dan misi organisasi?
8. Apakah kantor balai desa Bandar setia sudah merumuskan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai?
9. Apakah setiap petugas memiliki kepedulian membantu kesulitan masyarakat dalam mengurus ktp,kk,dan lain lain?
10. Apakah setiap pegawai mampu membina komunikasi dan hubungan baik dengan pengguna jasa pelayanan kantor balai desa?



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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/IX/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fkip.umhu.ac.id> fkip@umhu.ac.id [umsumedan](https://www.umsumedan.com) [umsumedan](https://www.umsumedan.com) [umsumedan](https://www.umsumedan.com) [umsumedan](https://www.umsumedan.com)

Nomor : 1373/KET/IL3.AU/UMSU-03/F/2023
 Lampiran : --
 Hal : *Mohon Diberikan izin
 Penelitian Mahasiswa*

Medan, 15 Muharram 1445 H
 01 Agustus 2023 M

Kepada Yth : Kepala Desa Bandar Setia
 Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang

di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
 Assalamu'alaikum Wr.Wb

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


Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama mahasiswa : FEBRIANSYAH PRASTIO
 N P M : 1803110126
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Semester : X (Sepuluh) Tahun Akademik 2022/2023
 Judul Skripsi : PERAN KOMUNIKSI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BALAI DESA BANDAR SETIA PERCUT SEI TUAN

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



Cc : File.

Dekan,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
 NIDN: 0030017402





**PEMERINTAHAN KABUPATEN DELI SERDANG
KECAMATAN PERCUT SEI TUAN
DESA BANDAR SETIA**

Alamat : Jl. Terusan No. 07 Dusun V Bandar Setia Telp. (061) 300.39522 Kode Pos 20371

Nomor : 423.4/2556 /2023
Lamp : -

Bandar Setia, 03 Agustus 2023

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Prihal : Izin Penelitian Mahasiswa

Di

Tempat

Sehubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 1373/Ket/IL.3.AU/UMSU-03/E/2023 prihal Mohon diberikan izin penelitian mahasiswa maka dengan ini kami pihak Pemerintahan Desa Bandar Setia Kecamatan Percut Sei Tuan memberikan izin penelitian kepada :

N a m a : FEBRIANSYAH PRASTIO

N P M : 1803110126

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Semester : X (Sepuluh) Tahun Akademik 2022/2023

Judul Skripsi : PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BALAI DESA BANDAR SETIA KECAMATAN PERCUT SEI TUAN.

Demikianlah hal ini disampaikan atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih

KEPALA DESA BANDAR SETIA
KECAMATAN PERCUT SEI TUAN





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Diri menyoal budi to apa dasar dari
keper dan pengajaran

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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/10/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
@mpd.fkip.umhu.ac.id fkip@umhu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Febri Anisah Prasno Tanjung
N P M : 1803110128
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor baru desa banjar setin pacut setin

No.	Tanggal	Kegiatan Acara/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	14 Juni 2023	Bimbingan Daftar Pustaka.	
2.	15 Juni 2023	Bimbingan 3 jurnal Dosen Fkip	
3.	17 Juni 2023	Bimbingan Daftar Pustaka	
4.	24 Juni 2023	Bimbingan kategorisasi Penelitian.	
5.	28 Juni 2023	Bimbingan jadwal Penelitian Didalam Proposal	
6.	31 Juli 2023	Bimbingan Daftar Referensi wawancara.	
7.	2 Agustus	Bimbingan Isi dari Hari wawancara	
8.	3 Agustus	Bimbingan Isi dari Pembahasan Skripsi	
9.	7 Agustus	Bimbingan Isi dari Kesimpulan	
10.	28 Agustus	Bimbingan Hasil akhir dari Skripsi	

Medan, 28 Agustus.....2023...

Dekan,

(Dr. Arifin Satri, S.Sos, M.Si)
NIDN : 0030017402

Ketua Program Studi,

(Anuger Anshori, S.Sos, M.Kom)
NIDN : 0127048401

Pembimbing,

(Dr. Fachri Hidayat Hidayat, S.Sos, M.Si)
NIDN : 010099401



Jurnal KESKAP

Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik

SURAT KETERANGAN

No. 502/KET/KESKAP/IX/2023

Dengan ini Redaktur Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Febriansyah Prasio Tanjung
 Institusi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah menyerahkan naskah artikel untuk diproses sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengelola Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik:

Judul : Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Balai Desa Bandar Setia Percut Sei Tuan
 Jumlah Halaman : 7 Halaman
 Penulis : Febriansyah Prasio Tanjung

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 12 September 2023

Redaktur Jurnal KESKAP



Dr. Sigit Hardiyanto, S.Sos, M.I.Kom



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK-10

UNDANGAN/PANDUAN UJIAN SKRIPSI
Nomor : 1722/UNCR/3 ALU/UMSU-03/F/2023

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Rabu, 21 September 2023
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Aula FIBP UMSU Lt. 2



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
5	ZAFRA PUTRI	21031102569	Dr. ABRAR ADHAM, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. FADHL PAHLEW Hidayat, S.I.Kom., M.I.Kom.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	KOMPKAS ANTARPRIBADI ORANGTUA DENGAN ANAK DALAM MENDANTISIPASI KECAMBAUAN GAME ONLINE PADA ANAK DI KOTA TEBING TINGGI
7	ANNISA TAJRI MEDINA	19031101901	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	RAHMANITA GINTING, M.A., Ph.D.	MARWA SIMSOLIK TRADISI ARUY MULJO-SUKU BANJAR DI KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
9	AZMA NAUFALA	21031103019	Dr. ABRAR ADHAM, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. FADHL PAHLEW Hidayat, S.I.Kom., M.I.Kom.	FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	PEMANFAATAN INFORMASI MELALUI MEDIA ELEKTRONIK SEBAGAI MEDIA PENYEBARAN INFORMATIKA DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KABUPATEN ASAHAN
8	FEBRIANAYAH PRATYO	19031101212	RAHMANITA GINTING, M.A., Ph.D.	FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. FADHL PAHLEW Hidayat, S.I.Kom., M.I.Kom.	PERAN KOMUNIKSI ORGANISASI DALAM MEMINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BALAI DESA BANDAR SETIA PERCUT SEI TUAN
10	YOLANDA PUTRI MUTIARA SAMUDRA	19031103005	RAHMANITA GINTING, M.A., Ph.D.	Dr. FADHL PAHLEW Hidayat, S.I.Kom., M.I.Kom.	Dr. ABRAR ADHAM, S.Sos., M.I.Kom.	POLA KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI PETUGAS DENGAN WARGA BINAAN DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS II A PEMATANG SIWANTAR

Nobis Skripsi :

Minggu, 02 Rabiul Awwal 1445 H

16 September 2023 M

1.

Ditandatangani oleh:
Ket. Rektor
Prof. Dr. MOHAMMAD ASFIN, S.H., M.Hum.

Panitia Ujian
Sekretaris
Dr. ABRAR ADHAM, S.Sos., M.I.Kom.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**Data Pribadi**

Nama : Febriansyah Prastio Tanjung
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 05 Februari 2000
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Pelita II No 35A Medan
Anak ke : 1 dari 3 Bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Dadang Margo Wicaksono S.H
Pekerjaan : Wiraswasta
Ibu : Linda Afriani Tanjung S.sos
Pekerjaan : Guru
Alamat : Jl. Pelita II No 35A Medan

Pendidikan Formal

2005 – 2011 : SD Muhammadiyah 18
2011 – 2014 : SMP Muhammadiyah 7
2014 – 2017 : SMK Swasta Teladan Medan
2018– 2023 : S1 Ilmu Komunikasi