

**HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI  
PERANGKAT DESA BANDAR KLIPPA DALAM  
MEWUJUDKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
EFEKTIF**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**NUR AULIA PUTRI MAHA**  
**2203110261**

**Program Studi Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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


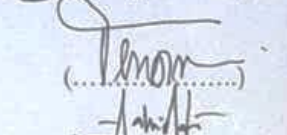

Nama Lengkap : Nur Aulia Putri Maha  
NPM : 2203110261  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada Hari, Tanggal : Kamis, 02 April 2026  
Waktu : Pukul 08.15 s/d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, M.I.Kom

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

PENGUJI III : Assoc. Prof. Dr. H. Mujahiddin, S.Sos., MSP

  
.....  
  
.....  
  
.....

### PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

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



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

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Lengkap : Nur Aulia Putri Maha  
NPM : 2203110261  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Hambatan Komunikasi Organisasi Perangkat Desa Bandar Klippa Dalam Mewujudkan Pelayanan Administrasi Efektif

Medan, 30 Maret 2026

**Pembimbing**



Assoc. Prof. Dr. H. Mujahiddin, S.Sos., MSP  
NIDN: 0128088902

Disetujui Oleh  
**Ketua Program Studi**



Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom  
NIDN: 0127048401

**Dekan**



Assoc. Prof. Dr. Azrin Saleh, S.Sos., MSP  
NIDN: 0030017402

## PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Nur Aulia Putri Maha, NPM 2203110261, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

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

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

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

Medan, 27 April 2026

Yang Menyatakan,



**Nur Aulia Putri Maha**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **Hambatan Komunikasi Organisasi Perangkat Desa Bandar Klippa dalam Mewujudkan Pelayanan Administrasi Efektif**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S.I.Kom di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih jauh dari kata sempurna, karena didalamnya masih terdapat kekurangan-kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis baik dalam segi kemampuan, pengetahuan serta pengalaman penulis. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dalam penyusunan karya tulis selanjutnya dapat menjadi lebih baik.

Ucapan terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua tercinta. Ibunda Gemiem dan Ayahanda Salidin Maha yang dengan penuh kesabaran, kasih sayang, doa, dan dukungan tanpa henti, Ibu dan Ayah telah menjadi sumber semangat terbesar dalam setiap langkah penulis. Setiap pencapaian ini adalah berkat doa dan pengorbanan Ibu dan Ayah. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga atas semua yang Ibu dan Ayah telah berikan. Serta adik penulis tercinta Muhammad Alif Ganies

Maha yang telah memberikan dukungan moral dan senantiasa mendoakan penulis agar selalu bisa berhasil dalam apapun yang penulis upayakan.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Agussani, M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc., Prof., Dr., Arifin Shaleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc., Prof., Dr., Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dr., Dra., Hj. Yurisna Tanjung., M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom, selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Faizal Hamzah Lubis., S.Sos., M.I.Kom, selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Assoc., Prof., Dr., H. Mujahiddin., MSP. selaku dosen pembimbing

penulis, yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan serta waktunya dalam proses penulisan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

8. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Terima kasih kepada Kepala Desa Bandar Klippa Bapak Suripno., S.H., M.H, Sekretaris Desa Bandar Klippa Bapak Saring, Seluruh Staff Kantor Desa Bandar Klippa, dan seluruh masyarakat yang telah bersedia menjadi narasumber dan telah meluangkan waktunya sehingga penelitian ini bisa terselesaikan dengan baik.
10. Kepada sahabat seperjuangan penulis Nur Padillah yang telah menemani, mendukung, dan senantiasa menolong penulis dari awal perkuliahan hingga akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Bestie penulis, Elisa Apriani, Laila Agustina, Lisa Febriani, dan Yunisyia Puji Astuti atas dukungan, semangat, doa, dan kebersamaan yang telah terjalin dari bangku sekolah hingga kebangku perkuliahan, semoga kita tetap bestie selamanya.
12. Diri sendiri, Nur Aulia Putri Maha, atas segala usaha, kerja keras, doa, dan ketekunan dalam menyelesaikan skripsi ini. Setelah semua perjuangan dan pengorbanan yang diri ini lalui, terima kasih karena telah terus berjuang meskipun menghadapi berbagai tantangan, dan tidak menyerah untuk mencapai segala sesuatu yang diri ini inginkan. Skripsi ini adalah salah

satu dari banyaknya bukti nyata dari perjuangan diri ini, dan satu hal yang pasti diri ini bangga atas apapun yang telah dilalui dan telah dicapai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bagi para pemaca.

Akhir kata, penulis memohon maaf jika ada kesalahan dan kekurangan yang terdapat pada skripsi ini, dan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi.

Medan, Maret 2026

Nur Aulia Putri Maha  
2203110261

**HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI PERANGKAT DESA  
BANDAR KLIPPA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI EFEKTIF**

**NUR AULIA PUTRI MAHA  
NPM : 2203110261**

**ABSTRAK**

Komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hambatan komunikasi organisasi yang terjadi pada perangkat Desa Bandar Klippa serta dampaknya terhadap efektivitas pelayanan administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, dengan narasumber berjumlah sepuluh orang yang terdiri dari unsur internal (Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan perangkat/staff pelayanan) serta unsur eksternal masyarakat yang pernah menerima layanan administrasi di Kantor Desa Bandar Klippa. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi organisasi yang utama meliputi hambatan teknis (keterbatasan fasilitas komunikasi dan teknologi informasi), hambatan semantik (perbedaan pemahaman istilah dan prosedur administrasi antara perangkat desa dan masyarakat), serta hambatan psikologis dalam interaksi dengan warga yang memiliki karakter dan ekspektasi beragam. Hambatan struktural relatif minimal karena alur komunikasi formal dan pembagian tugas sudah cukup jelas, namun masih terdapat rasa sungkan yang dapat mempengaruhi kelancaran arus informasi. Hambatan-hambatan tersebut berdampak pada kecepatan, kepastian informasi, dan intensitas klarifikasi dalam proses pelayanan, meskipun secara umum kualitas pelayanan administrasi dinilai cukup baik oleh masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan kompetensi komunikasi organisasi perangkat desa, disertai perbaikan sarana komunikasi organisasi dan penyederhanaan pesan kepada masyarakat, menjadi kunci untuk mewujudkan pelayanan administrasi yang lebih efektif dan responsif.

**Kata Kunci:** Komunikasi organisasi, hambatan komunikasi, perangkat desa, pelayanan administrasi, Desa Bandar Klippa

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR...</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II URAIAN TEORITIS.....</b>	<b>6</b>
2.1 Komunikasi Organisasi.....	6
2.1.1 Pengertian dan Teori Komunikasi Organisasi.....	6
2.1.2 Peran Komunikasi Organisasi.....	7
2.1.3 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	8
2.2 Hambatan Komunikasi dalam Organisasi Pemerintahan Desa.....	11
2.3 Pelayanan Administrasi yang Efektif.....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Kerangka Konsep.....	18
3.3 Definisi Konsep.....	18
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	19
3.5 Narasumber.....	20
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.7 Teknik Analisis Data.....	25
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	26
3.9 Deskripsi Singkat Lokasi Penelitian.....	26
3.9.1 Desa Bandar Klippa.....	26
3.9.2 Struktur Organisasi Perangkat Desa Bandar Klippa.....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	30
4.1.1. Hambatan Komunikasi Organisasi Perangkat Desa Bandar Klippa ...	31

1. Hambatan Struktural.....	31
2. Hambatan Teknis.....	33
3. Hambatan Semantik.....	35
4. Hambatan Psikologis.....	37
4.1.2. Pelayanan Administrasi Efektif di Desa Bandar Klippa.....	39
1. Kesederhanaan dan Kejelasan Prosedur.....	39
2. Kepastian Waktu dan Akurasi.....	40
3. Kelengkapan Sarana dan Kemudahan Akses.....	42
4. Kedisiplinan, Tanggung Jawab, dan Keramahan.....	44
5. Kenyamanan Pelayanan.....	46
4.2 Pembahasan.....	48
4.2.1 Analisis Hambatan Komunikasi Organisasi.....	49
A. Hambatan Struktural.....	49
B. Hambatan Teknis.....	50
C. Hambatan Semantik.....	51
D. Hambatan Psikologis.....	52
4.2.2 Analisis Pelayanan Administrasi Efektif.....	53
A. Aspek yang Sudah Berjalan Baik.....	53
B. Aspek yang Perlu Ditingkatkan.....	54
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>56</b>
5.1 Simpulan.....	56
5.2 Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA... ..</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN... ..</b>	<b>64</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Kategorisasi Penelitian .....	19
Tabel 3.1 Identitas Narasumber Internal (Perangkat Desa).....	22
Tabel 3.2 Identitas Narasumber Eksternal (Masyarakat) .....	23

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perangkat Desa Bandar Klippa.....	29

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa tidak terlepas dari peran komunikasi organisasi. Efektivitas komunikasi tersebut menjadi penentu utama dalam kelancaran serta keberhasilan penyampaian layanan kepada masyarakat. Komunikasi organisasi dalam pemerintah desa merupakan faktor penting dalam upaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat (Pradhana et al., 2023).

Dalam konteks pemerintahan desa, komunikasi organisasi tidak hanya sebatas penyampaian informasi satu arah, melainkan juga mencakup mekanisme interaktif untuk mendengarkan dan merespons aspirasi masyarakat. Hal ini penting untuk memfasilitasi partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan, membangun kepercayaan, dan meningkatkan akuntabilitas lokal. (Junesoo et al., 2023) menekankan bahwa komunikasi pemerintah dan peningkatan kepercayaan masyarakat memiliki hubungan yaitu melalui anggaran partisipatif. Dengan demikian, efektivitas komunikasi organisasi di lingkungan pemerintahan desa perlu dilihat sebagai proses yang komprehensif dan multidimensi.

Di Indonesia, khususnya di Desa Bandar Klippa, Kecamatan Percut Sei Tuan, terlihat adanya kesenjangan antara kebutuhan masyarakat akan layanan administrasi yang efektif dan kenyataan pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa. Hasil penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa banyak desa di berbagai wilayah telah menerapkan inovasi-inovasi mutakhir serta program-program

inovatif guna memperbaiki efisiensi administrasi dan memperkuat komunikasi di tingkat lokal (Dachi, 2025). Meskipun demikian, tantangan-tantangan dalam mencapai komunikasi yang efektif sering kali menghambat optimalisasi proses pelayanan, terutama ketika mempertimbangkan dinamika dari layanan publik yang melibatkan interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat luas.

Pemerintah desa beserta dengan aparat terkaitnya, berperan sebagai administrator utama dalam mengelola penyelenggaraan pemerintah, pembangunan infrastruktur, serta kegiatan kemasyarakatan. (Arsjad, 2018) mengungkapkan bahwa perlunya aparat desa yang benar-benar mampu dan bertanggung jawab atas tugas-tugas yang ada.

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, pemerintah desa memerlukan komunikasi yang efektif. Dalam konteks komunikasi, pemerintah desa dapat menggunakan komunikasi organisasi. Dari sudut pandang empiris, berbagai penelitian yang telah dilakukan di Indonesia juga menunjukkan betapa krusialnya peran komunikasi organisasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik lokal. (Husni & Frinaldi, 2023) mengatakan pada penelitiannya bahwa miskomunikasi antar strata pemerintah berpotensi menimbulkan tantangan signifikan dalam pengelolaan anggaran dan penyediaan layanan publik.

Komunikasi dalam esensinya adalah progres dinamis yang melibatkan transmisi dan resepsi pesan atau informasi antara dua individu atau lebih, dimana elemen-elemen seperti ide, gagasan, pemikiran, pendapat serta ekspresi emosional lainnya dapat ditukar. Proses ini tidak hanya terbatas pada pertukaran verbal,

tetapi juga mencakup bahasa tubuh, nada suara, dan bahkan konteks budaya yang memengaruhi interpretasi. Dalam konteks organisasi, komunikasi berfungsi sebagai sistem penghubung vital yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi (Suryani et al., 2023).

Desa Bandar Klippa dalam pelayanan administrasi masih menggunakan arsip pencatatan secara manual, begitu juga dalam kegiatan surat menyurat yang diketik melalui Microsoft Word dan terkadang sering terjadi kesalahan penulisan. (Pratiwi & Hasdiana, 2024) menegaskan dalam penelitiannya bahwa perlu dilakukan pembaharuan dalam pelayanan administrasi di desa Bandar Klippa agar segala bentuk pelayanan menjadi lebih efektif.

Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengeksplorasi komunikasi organisasi dalam konteks pelayanan publik di desa. (Irvan Riyadi, Ade Chandra, 2022) misalnya, yang menyoroti tantangan dalam komunikasi di pemerintahan desa, tetapi tidak ada menyinggung mengenai bagaimana hambatan-hambatan ini berinteraksi secara spesifik dalam konteks desa Bandar Klippa.

Begitu pula penelitian (Babu Hahang, 2021) yang mendapati adanya pengaruh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan perangkat desa yang dapat memengaruhi kualitas komunikasi organisasi, tetapi belum ada studi yang mengaitkan secara langsung bagaimana dua variable ini memengaruhi komunikasi di desa. Karena itu, penelitian ini menjadi penting dan relevan untuk memberikan solusi atas masalah yang ada di desa Bandar Klippa dan juga untuk berkontribusi pada kajian yang lebih luas tentang komunikasi organisasi dalam konteks pemerintahan lokal di Indonesia.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana hambatan komunikasi organisasi pada perangkat desa Bandar Klippa dapat mempengaruhi pelayanan administrasi efektif?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis bagaimana hambatan tersebut dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi desa.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini meliputi manfaat teoritis dan praktis:

### a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian-kajian teoritis yang menyangkut dengan hambatan komunikasi organisasi perangkat desa dalam mewujudkan pelayanan administrasi efektif.

### b) Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan informasi yang berguna bagi perangkat desa Bandar Klippa yang ingin mengetahui hambatan apa saja yang terjadi pada proses pelayanan administrasi di desa tersebut dan dapat menjadi bahan perbaikan bagi perangkat desa dan pemerintah daerah. Selain itu, dengan hasil penelitian ini perangkat desa dapat mengembangkan kompetensi komunikasi mereka.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang terdiri dari Pengertian dan Teori Komunikasi Organisasi, Peran Komunikasi Organisasi, Fungsi Komunikasi Organisasi, Hambatan Komunikasi dalam Organisasi Pemerintahan Desa, Pelayanan Administrasi yang Efektif.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang uraian jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, definisi operasional data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang uraian hasil penelitian dan pembahasan yang terkait dengan penelitian.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang uraian kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Komunikasi Organisasi**

##### **2.1.1 Pengertian dan Teori Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi merupakan jenis komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi tertentu. Komunikasi dalam konteks organisasi mencakup mekanisme pertukaran informasi melalui pengiriman dan penerimaan pesan di antara kelompok-kelompok formal maupun informal yang ada didalam suatu entitas organisasional. Menurut (Kartini et al, 2024), komunikasi formal disahkan secara eksplisit oleh struktur organisasi itu sendiri, dengan tujuan utama untuk mendukung kepentingan kolektif lembaga serta tanggung jawab spesifik yang harus dijalankan oleh anggota. Sebaliknya, komunikasi informal bersifat lebih fleksibel dan diterima berdasarkan norma sosial yang berlaku.

Kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi merupakan elemen krusial dalam dinamika kehidupan organisasi, yang bahkan dianggap sebagai imperatif mutlak. Kemampuan dalam organisasi berfungsi sebagai inti utama dalam membentuk kondisi serta atmosfer yang mendukung produktivitas, membangun interaksi yang berkelanjutan, memperkuat kepercayaan para pemangku kepentingan, meningkatkan reputasi perusahaan atau organisasi, serta berkontribusi pada promosi dan optimalisasi strategi pemasaran produk atau layanan. (Harahap.M.D. & Rudianto.R., 2021) juga menegaskan bahwa komunikasi yang baik dapat membantu organisasi dalam meminimalkan konflik yang mungkin terjadi pada suatu organisasi.

Dalam konteks komunikasi organisasi, efektivitas penyampaian pesan yang akurat baik dari satu individu ke individu lain maupun ke kelompok dipengaruhi oleh berbagai faktor. Selain elemen dasar seperti kejelasan dan umpan balik, aspek seperti struktur hierarki, distribusi wewenang, serta desain pekerjaan dalam organisasi turut memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan komunikasi secara keseluruhan. Seperti yang ditegaskan oleh Simon “organisasi perlu untuk membantu manusia berkomunikasi” (Kholil, 2011).

Manusia tidak dapat terhindar dari komunikasi. Semua aspek kehidupan memerlukan komunikasi, baik di dalam keluarga atau bahkan dalam lingkungan bermasyarakat (Sari & Basit, 2018).

### **2.1.2 Peran Komunikasi Organisasi**

Peran komunikasi dalam organisasi memegang posisi yang sangat penting dalam mendukung pelayanan administrasi. Melalui komunikasi yang efektif, tercipta suasana kerja yang kondusif serta motivasi bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja. Dapat dikatakan, komunikasi menjadi aliran utama yang menghidupkan seluruh fungsi organisasi (Sari & Basit, 2018).

- Pembentuk Loyalitas dan Motivasi Pegawai

Peran komunikasi tidak hanya sebatas penyampaian informasi tetapi juga sebagai sarana untuk membangun kedekatan emosional antar pegawai. Melalui komunikasi yang efektif, terbentuk rasa solidaritas, loyalitas, dan *sense of belonging* terhadap organisasi. Keterbukaan antara pimpinan dan staf menciptakan suasana kerja yang inklusif, dimana setiap pegawai merasa dihargai dan memiliki kontribusi penting dalam pengambilan

keputusan. Kondisi tersebut berimplikasi positif terhadap meningkatnya tanggung jawab individu dalam pelaksanaan tugas-tugas administratif.

- **Penghubung Eksternal dan Transparansi Publik**

Dalam ranah administrasi publik, sebuah organisasi tidak dapat beroperasi secara terisolasi tanpa dukungan dan interaksi dengan pihak lain. Komunikasi organisasi menjadi sarana utama yang menghubungkan lembaga pemerintah dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Melalui komunikasi yang terbuka, cepat tanggap, dan melibatkan partisipasi publik, institusi dapat memperkuat akuntabilitas, serta legitimasi dimata masyarakat.

- **Instrumen Koordinasi dan Kepemimpinan**

Salah satu fungsi terpenting dari komunikasi dalam organisasi adalah sebagai sarana untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas. Melalui komunikasi yang efektif, pimpinan dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi dan perkembangan di setiap bagian yang menjadi tanggung jawabnya.

### **2.1.3 Fungsi Komunikasi Organisasi**

Komunikasi memiliki peran penting dalam mengarahkan dan mengendalikan sikap serta perilaku anggota organisasi melalui berbagai mekanisme. Adapun fungsi komunikasi menurut (Sopiah, 2018), sebagai berikut:

Komunikasi memiliki fungsi yang sangat strategis dalam mengendalikan perilaku individu di dalam suatu organisasi. Melalui proses komunikasi yang terarah, setiap anggota komunikasi memperoleh pengalaman mengenai norma,

aturan, serta tanggung jawab yang harus dipatuhi dalam melaksanakan tugas. Salah satu bentuk implementasi fungsi pengendalian ini tampak ketika organisasi mewajibkan karyawan untuk menyampaikan keluhan, hambatan, atau permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan kewajiban mereka. Proses tersebut menjadi sarana bagi organisasi untuk menjaga agar perilaku kerja tetap sesuai dengan standar dan nilai-nilai yang telah ditetapkan.

Selain berfungsi sebagai alat pengendalian, komunikasi juga berperan penting dalam membangkitkan dan mempertahankan motivasi kerja karyawan. Dalam hal ini, peran manajer sangat berpengaruh, karena manajer menjadi penghubung utama antara kebijakan organisasi dengan pelaksana di lapangan.

Komunikasi juga berfungsi sebagai media ekspresi emosi individu ditempat kerja. Setiap anggota organisasi memiliki kecenderungan untuk mengekspresikan perasaan seperti kepuasan, kecewaan, kebahagiaan, maupun ketidakpuasan melalui interaksi sehari-hari. Ekspresi emosional tersebut berpengaruh terhadap dinamika hubungan interpersonal dan iklim kerja dalam organisasi. Oleh karena itu, kemampuan dalam mengelola komunikasi interpersonal menjadi faktor penting dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dan harmonis.

Secara keseluruhan, komunikasi dapat dipandang sebagai variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja individu dan organisasi. Baik di lingkungan internal maupun eksternal, komunikasi menjadi sarana utama dalam membangun koordinasi, kolaborasi, serta keselarasan tujuan antara pimpinan dan karyawan.

Dalam (Harahap et al., 2022) dijelaskan bahwa komunikasi organisasi mempunyai dua fungsi, yaitu:

### 1. Fungsi Umum

- a. Komunikasi berfungsi untuk menceritakan informasi terkini mengenai sebagai atau keseluruhan hal yang berkaitannya dengan pekerjaan, komunikasi merupakan proses pemberian informasi mengenai bagaimana seorang atau sekelompok orang harus mengerjakan satu tugas tertentu.
- b. Komunikasi berfungsi untuk “menjual” gagasan, ide, pendapat, fakta, termasuk menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan.
- c. Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan agar mereka bisa belajar dari orang lain, belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dikerjakan orang lain, tentang apa yang “dijual” atau diceritakan oleh orang lain tentang organisasi.
- d. Komunikasi berfungsi untuk menentukan apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan, atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, besaran kekuasaan dan kewenangan, menentukan bagaimana memanfaatkan sumber daya, serta mengalokasikan manusia, mesin, metode, dan teknik dalam organisasi.

### 2. Fungsi Khusus

- a. Membuat para karyawan melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi, lalu menerjemahkannya ke dalam tindakan tertentu di bawah sebuah

komando.

- b. Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antar sesama bagi peningkatan produk organisasi. Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani atau mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.

## **2.2 Hambatan Komunikasi dalam Organisasi Pemerintahan Desa**

Dalam konteks organisasi, terutama ditingkat pemerintahan daerah atau desa, penting sekali untuk mengidentifikasi berbagai hambatan komunikasi agar organisasi dapat membangun sistem komunikasi yang lebih efektif. Untuk menciptakan kemandirian dan profesionalisme aparatur desa dalam menjalankan administrasi yang efektif diperlukan upaya-upaya mengurangi hambatan-hambatan komunikasi yang mengganggu terciptanya efektivitas komunikasi dalam organisasi pemerintah desa (Azaini, 2004).

Dalam memahami dinamika ini, seperti yang dijelaskan oleh (Siregar et al., 2021) bahwa ada dua faktor penting dalam proses komunikasi yang efektif yaitu yang pertama adalah orang yang menyampaikan pesan harus memastikan informasi disampaikan dengan cara yang lugas dan mudah dicerna oleh penerima. Yang kedua adalah penerima pesan harus bisa meresapi serta menafsirkan hubungan antar elemen pesan dengan benar.

Mengutip (Kreitner & Kinicki, 2014) dalam (Siregar et al., 2021) mengatakan bahwa terdapat 4 hambatan dalam berkomunikasi, yaitu:

Hambatan psikologis, yaitu semua atribut pribadi yang menghambat komunikasi. Terdapat juga sembilan hambatan psikologis yang umum, yaitu:

1. Variabel kemampuan dalam komunikasi secara efektif. Yaitu kemampuan dalam memakai gerakan tubuh, referensi kosakata, berkomunikasi dalam bentuk ringkasan, dan keahlian dalam membuat orang lain tertarik untuk berkomunikasi dengan kita.
2. Variasi dalam bagaimana informasi diproses dan diinterpretasikan. Dari berbagai macam tanggapan seseorang dapat memengaruhi interpretasi apa yang orang itu dengar dan lihat.
3. Variasi dalam kepercayaan antar pribadi. Komunikasi yang efektif bergantung pada dua elemen kunci. Pertama, pengirim pesan harus menyampaikan informasi dengan cara yang ringkas dan mudah dicerna oleh penerima. Kedua, penerima perlu merespons dan menafsirkan hubungan antar elemen pesan dengan tepat. Oleh karena itu, penting untuk mengenali serta menanggulangi berbagai rintangan yang bisa muncul selama proses komunikasi.
4. Stereotip dan anggapan. Stereotip merupakan menyederhanakan dengan berlebihan terhadap kelompok tertentu. Hal ini merupakan perilaku yang tidak baik karena dapat mengganggu dan mempengaruhi pesan yang disampaikan.
5. Ego yang besar. Ego dapat menimbulkan perselisihan dan mempengaruhi bagaimana kita bersikap terhadap orang lain.
6. Kekurangan dalam mendengar. Sungkan untuk melakukan kepada orang lain ketika kita beranggapan bahwa pesan yang disampaikan tidaklah penting.

7. Kecenderungan dalam menilai informasi orang lain. Semua orang memiliki sifat alami untuk menilai informasi secara subjektif berdasarkan kejadian yang pernah dialami.
8. Tidak mempunya mendengarkan dengan definisi. Seseorang mesti mendengarkan melalui pengertian; hal ini dapat mempengaruhi kekuatan dalam menyampaikan informasi.
9. Komunikasi non-verbal. Komunikasi verbal yang tidak ditambahi dengan komunikasi non-verbal dapat mempengaruhi makna dan akurasi pesan yang disampaikan.

Hambatan Teknis: Suara, waktu, ruang, dan lainnya. Ketika berbicara ditempat yang berisik sehingga tidak dapat mendengarkan apa yang orang lain katakan, itu merupakan hambatan fisik.

Hambatan Semantik: Arti kata-kata. Semantis merupakan ilmu mengenai makna kata. Hambatan semantik umumnya terjadi pada organisasi yang memiliki beragam budaya dan bersifat internasional.

Perbedaan etnis dan budaya dapat mempengaruhi pola interaksi harian antara pegawai lokal dan pendatang. Meskipun terdapat bahasa pemersatu, kecenderungan menggunakan dialek atau bahasa asli saat berinteraksi dengan sesama kelompok dan dapat menghambat interaksi sosial di tempat kerja (Anshori, 2021).

Hambatan Struktural: Prosedur yang tidak jelas, perbedaan status sosial, dan juga beban informasi yang ada.

### **2.3 Pelayanan Administrasi yang Efektif**

Pelayanan administrasi publik adalah mekanisme yang disediakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan serta menjamin hak-hak sipil warga negara. Dalam pemerintahan desa, pelayanan administrasi mencakup pembuatan surat-surat keterangan, pelayanan kependudukan, dan kegiatan administratif lainnya yang berkaitan langsung dengan masyarakat (Hudaya et al., 2022).

Efektivitas dalam pelayanan biasanya merujuk pada sejauh mana tujuan pelayanan dapat dicapai sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya, baik dari segi waktu, kualitas, maupun ketepatan prosedur. Istilah efektif sendiri mengandung makna berhasil atau sesuatu yang dilakukan membuahkan hasil guna yang maksimal dalam mencapai sasaran organisasi (Robbins, 1996; Siagian, 1995) dalam (Weto et al., 2025).

Dalam konteks penyelenggaraanya, aparatur negara memegang peran yang krusial sebagai pelaksana kebijakan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Tanggung jawab mereka terletak pada penyediaan pelayanan publik yang berkualitas tinggi, yang tidak hanya memenuhi efisiensi dan efektivitas, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup warga secara keseluruhan.

Pelayanan publik merupakan indikator yang paling mudah diamati dalam menilai kinerja pemerintah, karena bersentuhan langsung dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Dalam konteks pemerintahan desa, administrasi desa menjadi penentu tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam mengelola sumber daya insani yang ada (Wiranata et al., 2019).

Pemerintahan desa yang berlandaskan prinsip-prinsip demokrasi, seperti partisipasi masyarakat, akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas, akan menjadi lebih kokoh dan memiliki legitimasi yang kuat apabila dibangun diatas fondasi kesejajaran, keseimbangan, serta kepercayaan di antara seluruh elemen tata kelola pemerintahan desa. Oleh karena itu, pemerintah desa dituntut untuk melakukan perubahan yang serius, baik dari segi kepemimpinan dan juga dari kinerja birokrasi yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas (Ali & Saputra, 2020).

Pelayanan harus memiliki standar yang kemudian menjadi tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur.

(Marwiyah, 2020) menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memenuhi 10 komponen standar pelayanan yang meliputi:

- 1) Kesederhanaan, prosedur yang sederhana dan tidak membingungkan masyarakat.
- 2) Kejelasan, kejelasan syarat apa saja yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 3) Kepastian waktu, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap proses pelayanan.
- 4) Akurasi, ketepatan pelaksanaan proses administrasi.

- 5) Keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
- 6) Tanggung jawab, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.
- 8) Kemudahan akses, baik dari segi akses menuju kantor desa ataupun kemudahan akses ke web desa.
- 9) Kedisiplinan dan keramahan, pelaksana mampu menjalankan sesuai prosedur yang ada dan tetap sopan terhadap masyarakat.
- 10) Kenyamanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

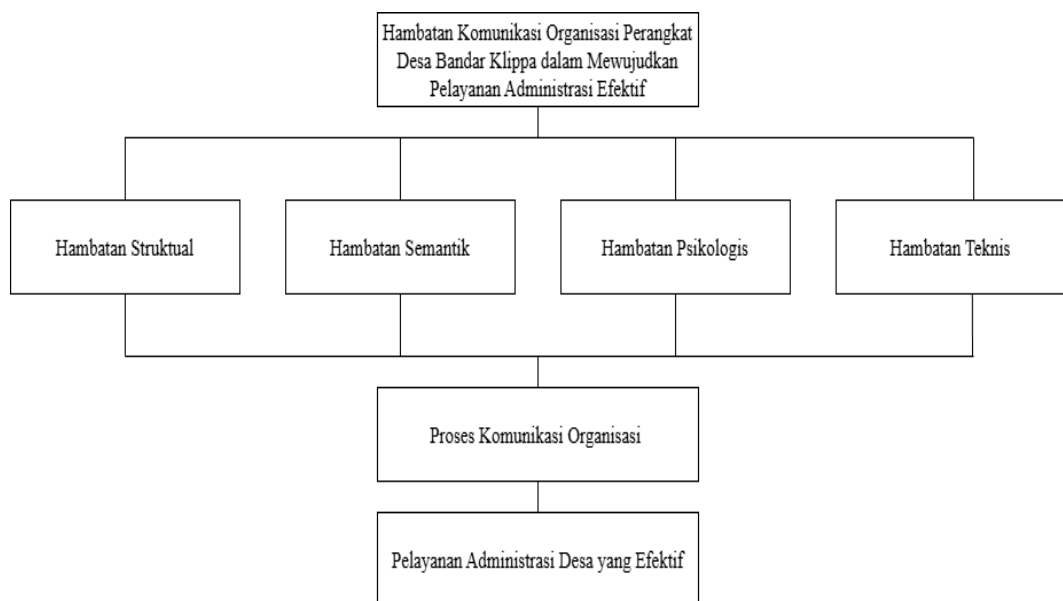
Penelitian ini mengambil pendekatan penelitian kualitatif yang dirancang untuk menyelidiki dan menginterpretasi pengalaman subjektif, persepsi, dan makna individu mengenai fenomena sosial tertentu dalam hal ini hambatan komunikasi organisasi perangkat desa dalam upaya mewujudkan pelayanan administrasi yang efektif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami bagaimana individu mengalami sesuatu dilingkungan mereka (Ugwu et al., 2023). Penelitian kualitatif sangat berguna untuk memahami perilaku manusia yang rumit dan proses institusional dalam lingkungan alami mereka tidak untuk mengukur variabel atau menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Paradigma kualitatif memungkinkan peneliti untuk berinteraksi langsung dengan narasumber, memungkinkan penyelidikan mendalam tentang praktik komunikatif, pelayanan administrasi, dan hambatan instutional yang dihadapi oleh perangkat desa dalam tugas profesional mereka.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pengetahuan yang mendalam mengenai isu tema dan dinamika kontekstual, dimana lebih mengutamakan kedalaman wawasan daripada generalisasi ke populasi yang lebih besar. Tujuannya adalah untuk menemukan pola, mengetahui hambatan, dan mengembangkan penjelasan berdasarkan cerita, perilaku, dan interaksi instutional peserta. Temuan penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan kontribusi baik terhadap perbaikan praktis dalam proses pelayanan

administrasi di Kantor Desa Bandar Klippa maupun diskusi teoritis mengenai hambatan komunikasi organisasi dalam perangkat desa guna mewujudkan pelayanan administrasi yang efektif. Oleh karena itu, studi kualitatif ini memberikan sudut pandang penting untuk menyelidiki dinamika komunikasi organisasi, peran perangkat desa, dan pelayanan administrasi yang efektif.

### 3.2 Kerangka Konsep

**Gambar 3.1 Kerangka Konsep**



*Sumber: olahan peneliti, 2026.*

### 3.3 Definisi Konsep

#### a. Hambatan Komunikasi Organisasi

Hambatan komunikasi organisasi adalah segala jenis gangguan atau rintangan dalam proses pertukaran informasi di internal kantor desa yang meliputi hambatan teknis (leterbatasan media/alat), hambatan semantik (salah tafsir bahasa), hambatan fisik (tata ruang dan jarak), serta hambatan psikologis (sikap dan mental aparat) yang menghambat pencapaian tujuan

organisasi (Missa et al., 2013).

b. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah segala aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat desa terkait dokumen kependudukan, perizinan, dan surat keterangan lainnya yang dilakukan oleh perangkat desa dengan mengacu pada standar pelayanan minimal (Bella et al., 2017).

c. Efektivitas Pelayanan

Suatu kondisi pencapaian target pelayanan publik yang ditandai dengan kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan tujuan yang telah ditetapkan, yang diukur melalui indikator kecepatan, ketepatan, transparansi biaya, dan keramahan petugas (Nursifa & Asria, 2025).

### 3.4 Kategorisasi Penelitian

**Tabel 1. Kategorisasi Penelitian**

No	Kategorisasi	Indikator
1.	Hambatan Komunikasi Organisasi	<p>a. Hambatan Struktural (prosedur yang tidak jelas, perbedaan status sosial, dan beban informasi)</p> <p>b. Hambatan Teknis (keterbatasan fasilitas, kurangnya keterampilan operasional, dan koneksi internet yang sering bermasalah)</p> <p>c. Hambatan Semantik (perbedaan bahasa dan budaya, kesalahan penafsiran bahasa, simbol, atau istilah teknis birokrasi)</p> <p>d. Hambatan Psikologis (kondisi emosional, rasa</p>

---

takut pada atasan, rendahnya motivasi kerja)

---

- |    |                                      |   |
|----|--------------------------------------|---|
| 2. | Pelayanan<br>Administrasi<br>Efektif | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesederhanaan</li> <li>b. Kejelasan</li> <li>c. Kepastian Waktu</li> <li>d. Akurasi</li> <li>e. Keamanan</li> <li>f. Tanggung Jawab</li> <li>g. Kelengkapan Sarana</li> <li>h. Kemudahan Akses</li> <li>i. Kedisiplinan &amp; Keramahan</li> <li>j. Kenyamanan</li> </ul> |
|----|--------------------------------------|---|

---

Sumber: Olahan peneliti, 2026

### 3.5 Narasumber

Narasumber dalam penelitian kualitatif bukan sekedar responden yang menjawab pertanyaan, melainkan subjek aktif yang berkontribusi dalam membangun pemahaman mendalam terhadap fenomena penelitian. Oleh karena itu, pemilihan narasumber harus dilakukan secara cermat dan sesuai dengan tujuan penelitian agar data yang diperoleh bersifat kaya (*rich data*) dan bermakna.

Penentuan narasumber dalam penelitian ini dilakukan secara sengaja dengan menggunakan teknik *proposive sampling*. Teknik *proposive sampling* dipilih karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam, komprehensif, dan kontekstual mengenai hambatan komunikasi organisasi perangkat desa dalam mewujudkan

pelayanan administrasi yang efektif. Teknik ini dinilai tepat karena tidak semua individu memiliki informasi, pengalaman, dan pemahaman yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, sehingga pemilihan informan harus dilakukan secara selektif dan terarah agar data yang diperoleh benar-benar kaya makna dan mendalam (Siregar et al., 2021).

Narasumber penelitian ini terdiri internal dan eksternal pemerintahan desa. Dari unsur internal, narasumber meliputi Kepala Desa Bandar Klippa yaitu Bapak Suripno, S.H., M.H sebagai pemegang otoritas kebijakan dan penentu arah komunikasi organisasi, Sekretaris Desa Bandar Klippa yaitu Bapak Saring yang memiliki peran strategis dalam koordinasi administrasi dan penyampaian informasi antarperangkat desa, serta tiga orang petugas pelayanan administrasi desa yaitu Fanny Fadillah, Muhammad Gunawan, dan Deni Pradana yang secara langsung terlibat dalam proses komunikasi pelayanan kepada masyarakat. Pemilihan perangkat desa sebagai narasumber didasarkan pada peran mereka sebagai pelaksana utama komunikasi organisasi dan pelayanan administrasi, sehingga dinilai mampu memberikan informasi mendalam mengenai alur komunikasi internal organisasi, pola koordinasi kerja, serta hambatan komunikasi yang terjadi dalam praktik pelayanan sehari-hari. Adapun data lengkapnya sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Identitas Narasumber Internal (Perangkat Desa)**

No	Nama	Jabatan	Jenis Kelamin	Umur
1.	Suripno, S.H.,M.H	Kepala Desa	Laki-laki	63 Tahun
2.	Saring	Sekretaris Desa	Laki-laki	51 Tahun
3.	Fanny Fadillah	Staff Desa (Kaur Umum)	Perempuan	26 Tahun
4.	Zulmawarni	Staff Desa (Kaur Pemerintahan)	Laki-laki	51 Tahun
5.	Deni Pradana	Satff Desa (Kaur Keuangan)	Laki-laki	23 Tahun

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2026

Selain itu, penelitian ini juga melibatkan narasumber dari unsur masyarakat sebagai pihak eksternal dan penerima langsung pelayanan administrasi desa. Masyarakat yang dijadikan narasumber berjumlah lima orang yaitu Hermansyah, Arianto, Fianto Surya dan Muhammad Adil yang dipilih berdasarkan pengalaman mereka dalam menerima pelayanan administrasi di Kantor Desa Bandar Klippa, seperti pengurusan surat keterangan, dokumen kependudukan, dan layanan administratif lainnya. Keterlibatan masyarakat sebagai narasumber bertujuan untuk memperoleh perspektif pengguna layanan terhadap kejelasan informasi, efektivitas komunikasi petugas, serta hambatan komunikasi yang dirasakan selama proses pelayanan berlangsung. Adapun data lengkapnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Identitas Narasumber Eksternal (Masyarakat)**

No	Nama	Pekerjaan	Jenis Kelamin	Umur
1.	Sulianto	Buruh Harian Lepas	Laki-laki	57 Tahun
2.	Hermansyah Nasution	Buruh Harian Lepas	Laki-laki	55 Tahun
3.	Ari Lesmana	Buruh Harian Lepas	Laki-laki	55 Tahun
4.	Fianto Surya	Buruh Harian Lepas	Laki-laki	49 Tahun
5.	M. Adlil	Mahasiswa	Laki-laki	22 Tahun

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2026

Dengan demikian, jumlah keseluruhan narasumber dalam penelitian ini ada sepuluh orang. Penentuan jumlah tersebut didasarkan pada prinsip kejenuhan data (data saturation), yaitu kondisi ketika informasi yang diperoleh dari wawancara telah berulang dan tidak lagi menghasilkan temuan baru yang signifikan. Komposisi narasumber yang melibatkan perangkat desa dan masyarakat penerima layanan diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam mengenai hambatan komunikasi organisasi perangkat desa dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang efektif, baik dari sudut pandang internal organisasi maupun dari perspektif eksternal masyarakat.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Wawancara terstruktur akan dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang bersifat fleksibel untuk mengeksplorasi perasaan, persepsi, dan pengalaman narasumber terkait hambatan komunikasi organisasi.

Peneliti akan menggali lebih dalam mengenai alasan di balik terjadinya miskomunikasi, misalnya apakah karena instruksi yang kurang jelas dari pimpinan atau adanya konflik personal yang dibawa ke dalam lingkungan kerja. Wawancara ini juga bertujuan untuk memverifikasi data yang ditemukan selama observasi. Melalui pertanyaan yang spesifik dan mendalam, peneliti dapat memfokuskan persepsi, pengalaman, serta pemikiran partisipan (Rukajat, 2021).

b. Observasi

Pengamatan akan berfokus pada aktivitas komunikasi di kantor desa tanpa terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan administrasi. Fokus observasi meliputi pola interaksi antarperangkat desa saat jam kerja, ketersediaan sarana komunikasi (seperti komputer, internet, dan papan informasi), serta perilaku petugas saat melayani masyarakat.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan mendukung data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Dokumentasi dalam penelitian ini mencakup berbagai sumber yang relevan dengan proses pelayanan administrasi di Kantor Desa Bandar Klippa, seperti arsip program kerja, foto atau video pelaksanaan pelayanan, catatan keluhan, laporan kegiatan, catatan rapat, serta konten media sosial kantor desa (Ayumsari Ratri, 2022).

### 3.7 Teknik Analisis Data

#### a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyederhanaan, pemilihan, dan pemusatan perhatian pada data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses ini dilakukan secara terus-menerus selama penelitian untuk memastikan data yang digunakan relevan dengan fokus penelitian. Data yang tidak relevan atau berulang akan dihilangkan untuk menjaga efisiensi dalam pengolahan informasi. Reduksi data juga membantu peneliti memusatkan perhatian pada aspek-aspek utama yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

#### b. Penyajian Data

Penyajian data adalah pengorganisasian data yang telah direduksi ke dalam bentuk naratif deskriptif maupun visual, seperti tabel atau diagram. Hal ini bertujuan untuk membantu peneliti dalam mengidentifikasi hubungan atau pola yang muncul dari data. Dengan demikian, data yang disajikan dapat menjadi dasar yang kuat untuk analisis lebih lanjut.

#### c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi pola, hubungan, atau temuan penting dari data yang telah ditemukan. Kesimpulan dirumuskan untuk menjawab tujuan penelitian secara menyeluruh berdasarkan data yang valid dan relevan. Proses ini melibatkan refleksi dan evaluasi data untuk memastikan kesimpulan yang diambil sesuai dengan hasil penelitian. Kesimpulan yang dibuat akan memberikan kontribusi penting dalam memahami fenomena yang diteliti.

### **3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Kantor Desa Bandar Klippa, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansinya dengan fokus penelitian, yaitu hambatan komunikasi organisasi perangkat desa dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang efektif.

Waktu penelitian dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan, dimulai pada bulan Januari 2026 sampai dengan Maret 2026. Rentang waktu tersebut digunakan untuk melakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi secara bertahap agar memperoleh gambaran yang utuh mengenai hambatan komunikasi organisasi perangkat desa dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang efektif.

### **3.9 Deskripsi Singkat Lokasi Penelitian**

#### **3.9.1 Desa Bandar Klippa**

Desa Bandar Klippa merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara. Secara teoritis, Desa Bandar Klippa awalnya merupakan bagian dari Kampung Tembung. Setelah dibukanya perkebunan tembakau oleh pemerintahan kolonial Belanda, didirikan sebuah stasiun kereta api sebagai sarana transportasi untuk mengangkut hasil perkebunan tersebut dengan nama Stasiun Kereta Api “Bandar Chalifah”. Nama tersebut hingga kini masih digunakan oleh pihak perkeretaapian di Sumatera Utara.

Seiring dengan luasnya wilayah Kampung Tembung pada masa itu, yaitu

pada tahun 1952 setelah Indonesia merdeka, maka dilakukan pemekaran wilayah dan salah satu hasil pemekaran tersebut adalah Kampung Bandar Klippa “Kebun”. Selanjutnya, pada tanggal 1 Januari 1953, Kampung Bandar Klippa resmi memiliki pemerintahan sendiri dengan dipimpin oleh seorang Kepala Kampung. Seiring dengan perkembangan sistem pemerintahan desa di Indonesia, istilah Kepala Kampung kemudian berubah menjadi Kepala Desa.

Dalam perkembangannya, Desa Bandar Klippa menjadi desa penyangga Kota Medan dengan berjarak 7 km dari pusat pemerintahan Ibu Kota Provinsi Sumatera Utara. Selain itu, pusat pemerintahan Kecamatan Percut Sei Tuan juga berada dalam wilayah Desa Bandar Klippa, sehingga desa ini memiliki posisi strategis dalam aktivitas pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

Sejak berdiri hingga saat ini, Desa Bandar Klippa telah dipimpin oleh beberapa kepala desa, antara lain Tirto Redjo (1953-1967), Suparjo J (1967-1969), Sastro Winangun (1969-1984), H. Nurman (1984-2002), M. Kamaluddin (2002- 2008), dan saat ini dipimpin oleh Suripno, S.H.,M.H.

Secara administratif, Desa Bandar Klippa merupakan salah satu dari 18 desa dan 2 kelurahan yang berada di Kecamatan Percut Sei Tuan. Desa ini berada pada ketinggian  $\pm 20$  meter di atas permukaan laut dengan suhu udara rata-rata berkisar antara  $24^{\circ}\text{C}$  hingga  $32^{\circ}\text{C}$  serta curah hujan rata-rata sekitar 1.700 mm per tahun.

Adapun batas-batas wilayah Desa Bandar Klippa adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Kolam dan Desa Bandar Setia
- Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Sei Rotan, Desa Tembung, dan Desa Sambirejo Timur

- Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Amplas dan Kota Medan
- Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Tembung dan Desa Bandar Khalifah

Secara kelembagaan, pemerintahan Desa Bandar Klippa dipimpin oleh seorang Kepala Desa, yang dibantu oleh Sekretaris Desa, Kepala Urusan Pemerintahan, Kepala Urusan Pembangunan, Kepala Urusan Umum, Bendahara Desa, serta 20 Kepala Dusun. Selain itu, terdapat juga lembaga desa seperti Lembaga Ketahanan Masyarakat Desa (LKMD), Tim Penggerak PKK, Kelompok Informasi Masyarakat (KIM), serta Badan Permusyawaratan Desa (BPD) yang turut mendukung jalannya pemerintahan desa.

Berdasarkan data akhir tahun 2025, jumlah penduduk Desa Bandar Klippa tercatat sebanyak 35.795 jiwa yang terdiri dari 17.332 laki-laki dan 18.463 perempuan, dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 7.360 KK serta tingkat kepadatan penduduk sekitar 600 jiwa per km<sup>2</sup>.

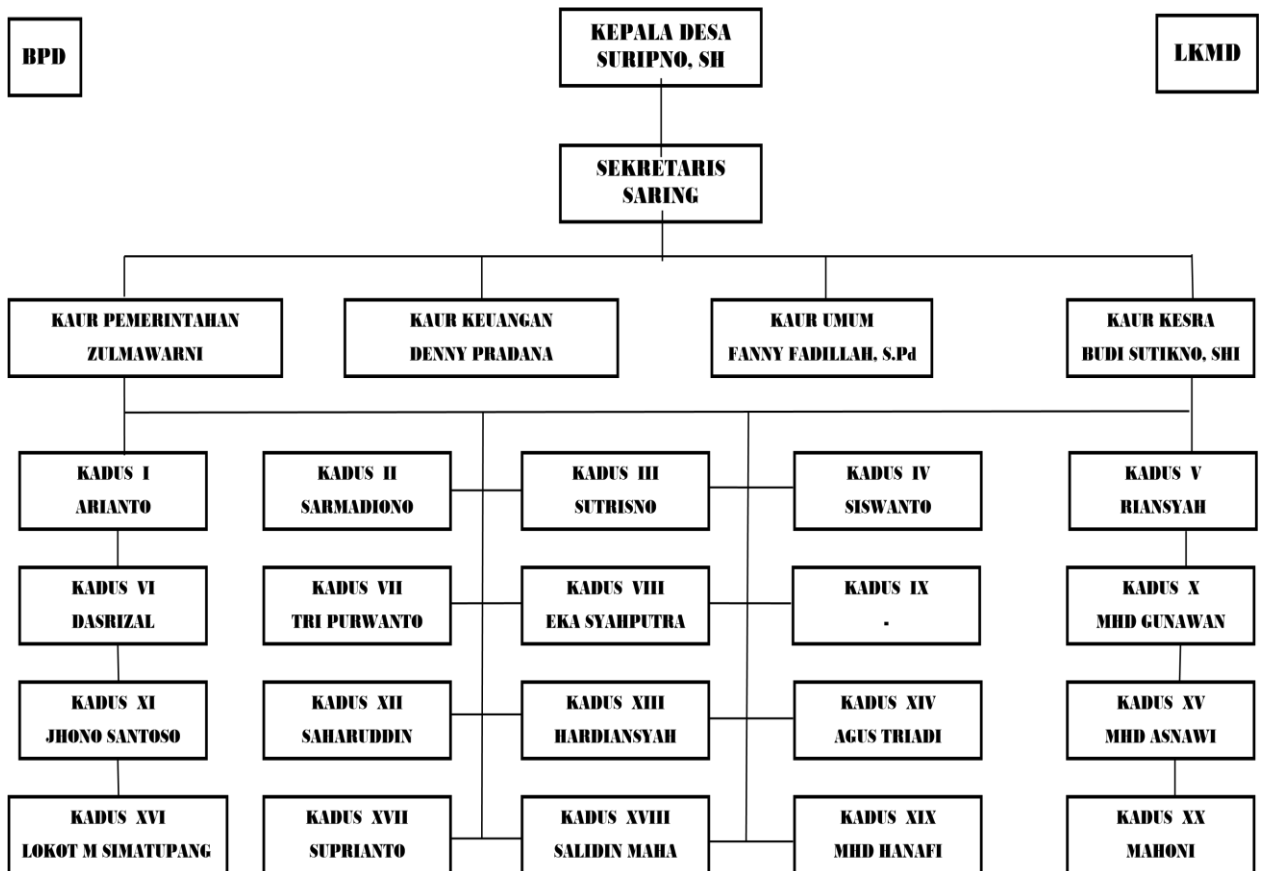
Dari segi agama, mayoritas penduduk memeluk agama Islam, disusul oleh pemeluk agama Kristen, Katolik, Hindu, dan Buddha. Keberagaman agama ini menunjukkan bahwa Desa Bandar Klippa merupakan wilayah yang heterogen secara sosial dan religius.

Dari aspek mata pencaharian, masyarakat Desa Bandar Klippa memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam, antara lain sebagai pegawai negeri sipil, anggota TNI dan POLRI, karyawan perusahaan swasta maupun pemerintah, pengusaha kecil dan menengah, pedagang, petani, serta berbagai profesi lainnya.

Dominasi sektor usaha kecil dan menengah serta karyawan swasta menunjukkan karakteristik desa yang berkembang dan berada di kawasan penyangga perkotaan.

### 3.9.2 Struktur Organisasi Perangkat Desa Bandar Klippa

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perangkat Desa Bandar Klippa



Sumber: Dokumen umum internal struktur perangkat desa Bandar Klippa, 2025.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh peneliti melalui proses pengumpulan data di lapangan. Data penelitian diperoleh melalui wawancara langsung dengan narasumber yang memiliki keterkaitan dengan penelitian mengenai hambatan komunikasi organisasi perangkat desa dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang efektif di Desa Bandar Klippa.

Penelitian ini menggunakan pendekatan keualitatif dengan metode deskriptif, sehingga data yang diperoleh disajikan dalam bentuk uraian atau narasi berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan. Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari unsur internal pemerintahan desa seperti Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan staff pelayanan administrasi, serta unsur eksternal yaitu masyarakat yang pernah menerima pelayanan administrasi di Kantor Desa Bandar Klippa.

Melalui wawancara yang dilakukan, peneliti memperoleh berbagai informasi terkait proses komunikasi organisasi yang terjadi di lingkungan perangkat desa, hambatan-hambatan komunikasi yang muncul, serta dampaknya terhadap pelayanan administrasi kepada masyarakat. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif atau dinarasikan berdasarkan kategorisasi yang sudah disusun sebelumnya untuk memberikan gambaran mengenai kondisi komunikasi organisasi dalam pelayanan administrasi desa.

#### **4.1.1. Hambatan Komunikasi Organisasi Perangkat Desa Bandar Klippa**

##### **1. Hambatan Struktural**

Hambatan struktural dalam komunikasi organisasi berkaitan dengan prosedur yang tidak jelas, pembagian tugas yang tumpang tindih, dan alur wewenang yang berpotensi menghambat kelancaran arus informasi di dalam organisasi. Struktur yang terlalu kaku, pembagian kerja yang tidak jelas, serta hierarki yang menimbulkan jarak dapat menyebabkan informasi terlambat diterima atau bahkan terdistorsi sehingga memengaruhi kualitas pelayanan. (Azaini, 2004) menegaskan bahwa untuk menciptakan administrasi yang efektif harus diawali dengan pengurangan hambatan yang bersumber dari struktur formal maupun hubungan antarjabatan.

Di Desa Bandar Klippa, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum struktur organisasi dan alur komunikasi formal sudah tersusun cukup jelas. Hal ini terlihat dengan adanya kejelasan tugas dan fungsi (tupoksi) dan distribusi wewenang sudah tertata dengan baik, sehingga potensi tumpang tindih tugas dan miskomunikasi akibat ketidakjelasan peran dapat diminimalisir.

*“Kalau alur komunikasi kita biasanya sesuai dengan tupoksi masing-masing perangkat, jadi kita sering adakan rapat evaluasi.”* (Hasil wawancara penulis dengan Bapak Suripno Kepala Desa Bandar Klippa, Kecamatan Percut Sei Tuan, pada Februari 2026). Pernyataan ini diperkuat oleh Sekretaris Desa yang menjelaskan:

*“Kita ada tupoksinya masing-masing, ada kaur umum, kaur pelayanan, kaur pemerintahan, kaur pembangunan, dan semua itu ada tupoksinya masing-masing dan itu sudah mendukung kantor desa ini dalam melakukan pelayanan.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Saring, Sekretaris Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa hambatan struktural dalam bentuk ketidakjelasan prosedur dan pembagian kerja relatif kecil, karena perangkat desa telah memahami perannya masing-masing dan alur komunikasi vertikal maupun horisontal berjalan melalui rapat dan koordinasi rutin.

Namun demikian, terdapat indikator yang perlu dicermati yaitu terkait pengaruh perbedaan jabatan terhadap keterbukaan komunikasi. Meskipun tidak menjadi penghambat substansial, rasa sungkan yang ada ini mencerminkan apa yang disebut Kreitner dan Kinicki (2014) dalam (Siregar et al., 2021) sebagai hambatan personal, khususnya variasi dalam kepercayaan antarpribadi.

*“Rasa sungkan sudah pasti ada, apalagi perbedaan usia dan jabatan. Cuma saja disini kita dibuat nyaman mungkin, dan diperlakukan seperti keluarga. Dan untuk komunikasi tetap lancar saja.”* (Hasil wawancara dengan saudari Fanny Fadillah, Staff Pelayanan Kantor Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara formal tidak ada hambatan struktural yang signifikan, terdapat hambatan yang tersirat berupa rasa sungkan yang dirasakan oleh perangkat desa yang lebih muda terhadap atasan atau yang lebih senior. Walau demikian, hambatan ini mampu diminimalisir melalui pendekatan kekeluargaan dan budaya kerja yang inklusif yang dibangun di lingkungan kantor desa.

*“Kita selalu terbuka, dan setiap hari Selasa kita adakan rapat antar Kaur, Sekretaris dan Kepala Desa. Jadi tidak ada yang ditutup-tutupi.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Saring, Sekretaris Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hambatan struktural di Desa Bandar Klippa tidak muncul dalam bentuk prosedur yang kacau atau alur komunikasi yang tidak jelas, tetapi lebih berupa hambatan tersirat dalam relasi hierarkis yang masih dapat diminimalisir melalui iklim kerja yang egaliter. Hal ini

menunjukkan bahwa secara struktual, organisasi desa relatif mendukung terwujudnya pelayanan administrasi yang efektif, meskipun tetap perlu menjaga agar rasa sungkan tidak menghambat keberanian staff menyampaikan informasi penting maupun usulan perbaikan pelayanan.

## 2. Hambatan Teknis

Hambatan teknis mengacu pada keterbatasan fasilitas, media komunikasi, serta teknologi pendukung yang mengganggu proses penyampaian dan penerimaan pesan, misalnya jaringan internet yang tidak stabil atau peralatan kerja yang tidak memadai (Missa et al., 2013). Di Desa Bandar Klippa, sebagian besar narasumber internal menilai bahwa fasilitas dasar seperti komputer, telepon genggam, dan jaringan internet pada dasarnya sudah tersedia dan cukup membantu komunikasi antarperangkat.

*“Untuk saat ini sudah cukup, artinya teknologi yang ada tidak menjadi kendala ataupun hambatan antarperangkat desa dalam bekerja.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Suripno, Kepala Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

*“Mengenai peralatan semua sudah cukup, hanya tinggal bagaimana individunya dalam menggunakan dan menyampaikan informasi itu saja.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Saring, Sekretaris Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Hal ini berkorelasi dengan teori Kreirner dan Kinicki (2014) tentang variabel kemampuan dalam komunikasi secara efektif, yang mencakup kemampuan memakai referensi kosakata dan keahlian dalam membuat orang lain tertarik untuk berkomunikasi. Artinya, penguasaan teknis perangkat desa terhadap teknologi dan kemampuan mengkomunikasikan informasi secara efektif menjadi faktor yang lebih menentukan daripada sekedar kelengkapan fasilitas fisik.

Meskipun demikian, setelah digali lebih dalam beberapa staff mengungkapkan adanya kendala teknis tertentu. Misalnya saat banyak perangkat secara bersamaan mengakses wifi desa maka koneksi menjadi lambat sehingga memperlambat proses penginputan data dan pengurusan dokumen administrasi. Kendala teknis ini mengakibatkan penumpukkan pekerjaan dalam waktu tertentu dan berpotensi menunda penyelesaian pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan lebih cepat.

*“Sekarang kita ada wi-fi ya, kalau banyak yang pakai wi-fi ini ya pasti jaringannya jadi lelet. Tapi juga itu bukan hambatan yang berarti, karena juga akan ditambah lagi fasilitasnya.”*  
(Hasil wawancara dengan saudara Deni Pradana, Staff Administrasi Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Sekretaris Desa juga menyebutkan bahwa Desa Bandar Klippa belum terintegrasi dalam sitem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dimana sistem ini berfungsi agar pelayanan lebih cepat dan transparan. Hal ini berdampak pada sejumlah pelayanan seperti dokumen kependudukan masih dilakukan secara manual dan melalui beberapa tahapan yang lebih panjang.

*“Fasilitas kita sudah mencukupi, hanya saja kita disini belum dapat layanan PATEN dari Pemprov, jadi disitu pelayanan pembuatan KK, surat pindah, surat mandat, pembuatan KTP didalam satu loket saja agar proses lebih transparan dan cepat.”*  
(Hasil wawancara dengan Bapak Saring, Sekretaris Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Kondisi tersebut sejalan dengan uraian (Pratiwi & Hasdiana, 2024) yang menekankan perlunya pembaruan sistem informasi administrasi kependudukan di Desa Bandar Klippa untuk meningkatkan efisiensi dan menurunkan peluan kesalahan dalam proses pelayanan. Dengan kata lain, meskipun perangkat desa berupaya memaksimalkan fasilitas yang ada, hambatan teknis berupa keterbatasan jaringan, belum terintegrasinya sistem digital yang lebih modern, dan keterbatasan

jumlah peralatan masih berdampak pada kepastian waktu dan kecepatan pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka hal ini memperkuat jawaban terhadap rumusan masalah bahwa hambatan komunikasi organisasi pada aspek teknis secara nyata mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi, karena memperlambat proses kerja dan mengurangi kemampuan perangkat desa untuk memberikan layanan yang cepat dan pasti kepada masyarakat.

### **3. Hambatan Semantik**

Hambatan semantik berkaitan dengan perbedaan pemahaman terhadap istilah, simbol, maupun bahasa yang digunakan dalam komunikasi, sehingga pesan yang disampaikan tidak ditangkap sesuai dengan maksud pengirim (Siregar et al., 2021). Dalam konteks desa, (Missa et al., 2013) menjelaskan bahwa hambatan semantik sering muncul akibat perbedaan latar belakang pendidikan, budaya, dan kemampuan bahasa antara aparaturnya dengan masyarakat.

Di Desa Bandar Klippa, para narasumber dari perangkat desa mengakui bahwa perbedaan pemahaman antarperangkat mengenai istilah administrasi relatif kecil dan dapat dikoreksi melalui rapat maupun evaluasi berkala, sehingga tidak berkembang menjadi konflik yang serius. Sekretaris Desa menyatakan bahwa jika terjadi salah paham antarperangkat, hal tersebut biasanya diselesaikan melalui diskusi dalam forum evaluasi, sehingga makna istilah maupun prosedur dapat disepakati kembali. Dengan demikian, hambatan semantik di tingkat internal lebih banyak berupa sudut pandang yang dapat dikelola melalui komunikasi interpersonal yang terbuka.

*“Salah paham pasti ada, tapi biasanya kita pasti koreksi dan juga kita ada evaluasi ya, disitu kita koreksi dan perbaikan.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Saring, Sekretaris Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Sebaliknya, hambatan semantik justru lebih sering dirasakan dalam interaksi dengan masyarakat. Beberapa staff pelayanan menuturkan bahwa masyarakat kerap datang ke kantor desa dengan membawa informasi yang tidak tepat dari sumber luar, misalnya terkait program bantuan, sehingga menimbulkan ekspektasi yang tidak sesuai dengan kewenangan desa.

*“Kalau antarperangkat sih tidak ada salah paham, kita selama bekerja saling mengerti apa yang disampaikan. Cuma ke masyarakat aja cukup sering terjadi salah paham, masyarakat sering nerima informasi dari luar kantor desa padahal informasinya tidak benar.”* (Hasil wawancara dengan saudari Fanny Fadillah, Staff Administrasi Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Selain itu, perbedaan format surat antar desa juga memicu salah paham, ketika warga mempertanyakan mengapa bentuk surat dari Desa Bandar Klippa berbeda dengan desa lain padahal masing-masing desa memiliki aturan administrasi sendiri.

*“Biasanya komplain dan salah paham aja, misalnya bentuk surat di desa kita ini berbeda dengan desa sebelah, kadang ada aja masyarakat yang mempermasalahkan itu, kenapa suratnya berbeda padahal memang tiap desa beda-beda ketentuannya. Tapi ya sudah kita jelaskan.”* (Hasil wawancara dengan saudara Deni Pradana, Staff Administrasi Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Untuk mengatasi hambatan tersebut, perangkat desa berupaya menyesuaikan bahasa yang digunakan dengan bahasa sehari-hari masyarakat, menyampaikan informasi secara perlahan, dan bersedia mengulang penjelasan hingga warga benar-benar memahami prosedur dan persyaratan yang berlaku.

*“Kalau ke masyarakat kita harus menyesuaikan dengan bahasa sehari-hari mereka. Kita harus menggunakan bahasa yang*

*mudah dicerna masyarakat, karena masyarakat SDM-nya itu berbeda-beda, yang terpenting kita itu sopan dan santun dan melihat kondisi masyarakatnya.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Saring, Sekretaris Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Strategi ini selaras dengan anjuran (Siregar et al., 2021) bahwa pengirim pesan harus memastikan informasi dikemas secara lugas dan mudah dicerna, sementara penerima perlu diberikan kesempatan untuk menafsirkan dan mengonfirmasi pemahaman mereka terhadap pesan. Dengan demikian, hambatan semantik di Desa Bandar Klippa terutama terkait dengan perbedaan tingkat pendidikan dan paparan informasi masyarakat, yang menuntut kemampuan perangkat desa dalam menyederhanakan bahasa birokrasi ke dalam istilah yang lebih komunikatif.

Secara keseluruhan, hambatan semantik di Desa Bandar Klippa terutama disebabkan oleh perbedaan tingkat pendidikan dan literasi administrasi masyarakat, bukan karena kerumitan bahasa birokrasi semata. Hal ini berimplikasi langsung pada efektivitas pelayanan, dimana prosedur yang sebenarnya sederhana menjadi tampak rumit bagi warga, dan proses pelayanan memerlukan waktu lebih lama karena petugas harus memberikan penjelasan berulang dan meluruskan informasi yang keliru.

#### **4. Hambatan Psikologis**

Hambatan psikologis berkaitan dengan kondisi emosional, rasa takut, sungkan, rendahnya motivasi, maupun konflik personal yang dapat mengganggu kelancaran komunikasi (Missa et al., 2013). Di lingkungan internal perangkat desa, sebagian staff mengakui adanya rasa sungkan terhadap atasan atau rekan kerja yang lebih senior, namun mereka menilai bahwa suasana kerja yang terbangun

cenderung kekeluargaan sehingga rasa sungkan tersebut tidak berkembang menjadi hambatan yang serius.

*“Sungkan itu hal biasa ya, apalagi perbedaan usia atau jabatan. Cuma disini kita dibuat senyaman mungkin, dan seperti keluarga saja.”* (Hasil wawancara dengan saudari Fanny Fadillah, Staff Administrasi Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Hal ini sejalan dengan penegasan mengenai bahwa konflik pribadi jarang muncul dan apabila ada masalah diluar pekerjaan hal itu tidak dibawa ke dalam pelayanan sehingga profesionalisme tetap terjaga.

*“Sungkan sudah pasti ada, tapi sekedar saja. Disini kita semua dianggap seperti keluarga, tidak ada sampai dimarah-marahi begitu. Dan kalau ada masalah pribadi kita gak bawa ke kerjaan, kita harus tetap profesional.”* (Hasil wawancara dengan saudara Deni Pradana, Staff Administrasi Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Hambatan psikologis lebih banyak dirasakan saat perangkat desa berhadapan dengan masyarakat yang datang dengan kondisi emosional tertentu, misalnya ketika mengurus dokumen yang dianggap mendesak atau merasa telah menerima informasi berbeda dari sumber lain. Beberapa staff menceritakan bahwa masyarakat kadang menilai prosedur yang dijalankan sebagai bentuk mempersulit, padahal hambatan utamanya terletak pada berkas yang belum lengkap atau persyaratan yang belum dipenuhi. Dalam situasi seperti ini, perangkat desa harus mengelola emosi dan meningkatkan kesabaran agar komunikasi tetap berjalan secara konstruktif, sesuai dengan pandangan (Harahap.M.D. & Rudianto.R., 2021) bahwa komunikasi yang baik dapat meminimalkan konflik organisasi.

*“Masyarakat ini beragam ya, kadang ada masyarakat yang kurang bisa memahami, sudah kita kasih pengertian mereka tidak mengerti, jadi bolak-balik pengarahan, tapi masyarakat itu malah mikirnya kita mempersulit, padahal tidak*

*sesuai prosedur, berkasnya beliau yang tidak lengkap. Jadi ya sudah, kita kasih penjelasan lagi, kita kasih pengertian, bahwasanya memang sudah prosedurnya seperti itu, dan kita ini hanya perantara saja untuk menyampaikan informasi.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Zulmawarni, Staff Administrasi Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Hal ini menunjukkan, bahwa hambatan psikologis di Desa Bandar Klippa dapat dikatakan relatif kecil di tingkat internal organisasi, tetapi menjadi tantangan tersendiri dalam interaksi dengan warga yang memiliki latar belakang, pengalaman, dan harapan yang beragam terhadap pelayanan administrasi. Kondisi ini menuntut kompetensi komunikasi interpersonal yang kuat dari perangkat desa agar tetap mampu menjaga suasana pelayanan yang ramah dan solutif.

Dengan demikian, hambatan psikologis di Desa Bandar Klippa dapat dikatakan relatif kecil pada hubungan internal perangkat desa, tetapi menjadi tantangan tersendiri dalam interaksi dengan warga. Kondisi ini menegaskan pentingnya kompetensi komunikasi interpersonal, empati, dan pengelolaan emosi bagi perangkat desa demi menjaga kualitas pelayanan administrasi yang efektif.

#### **4.1.2. Pelayanan Administrasi Efektif di Desa Bandar Klippa**

##### **1. Kesederhanaan dan Kejelasan Prosedur**

Pelayanan administrasi desa merupakan mekanisme pemerintah untuk memenuhi kebutuhan serta menjamin hak-hak warga, khususnya dalam pembuatan dokumen kependudukan dan surat-surat keterangan. (Hudaya et al., 2022) menjelaskan bahwa pelayanan administrasi desa sangat ditentukan oleh kejelasan prosedur, kemudahan persyaratan, dan kemampuan petugas menjelaskan alur pelayanan kepada masyarakat.

Dalam ranah komunikasi organisasi, (Kartini et al, 2024) menjelaskan bahwa komunikasi formal dan informal dalam lembaga publik harus mendukung kepentingan kolektif dan tanggung jawab pelayanan, sehingga pesan mengenai prosedur tidak terdistorsi dan tetap konsisten lini.

Setelah melakukan penelitian dengan masyarakat yang pernah menerima pelayanan administrasi di kantor desa Bandar Klippa, ditemukan temuan bahwa menurut masyarakat prosedur yang ada dinilai cukup jelas dan tidak berbelit-belit.

*“Yang saya alami ya mereka berkomunikasi dengan saya sudah sesuai dengan apa yang saya harapkan, tidak berbelit-belit dan juga mereka sudah sabar menjelaskan prosedurnya dengan jelas.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Ari Lesmana, Masyarakat, Februari 2026).

Temuan ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Sekretaris Desa yang menjelaskan mengenai strategi penyampaian yang sesuai agar masyarakat bisa dapat mudah memahami apa yang disampaikan para perangkat desa:

*“Kalau ke antarperangkat ya kita gunakan bahasa yang seperti biasa saja, dan kalau ke masyarakat kita harus menyesuaikan dengan bahasa sehari-hari mereka. Kita harus menggunakan bahasa yang mudah dicerna masyarakat, karena masyarakat SDM-nya itu berbeda-beda.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Saring, Sekretaris Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Penemuan ini mencerminkan keberhasilan komunikasi sebagai instrumen koordinasi dan pengurangan ketidakpastian (uncertainty reduction) dalam pelayanan administrasi. Prosedur yang sederhana di atas kertas belum tentu sederhana di benak warga, prosedur baru menjadi sederhana ketika kompetensi komunikasi aparatur desa terbukti menjadi faktor kunci yang membantu mewujudkan indikator kesederhanaan dan kejelasan pelayanan administrasi di Desa Bandar Klippa.

## 2. Kepastian Waktu dan Akurasi

Kepastian waktu menggambarkan seberapa jauh organisasi pelayanan mampu memenuhi janji jangka waktu penyelesaian layanan sebagaimana tercantum dalam standar pelayanan. (Marwiyah, 2020) memasukkan “jangka waktu penyelesaian” sebagai salah satu dari 14 komponen wajib standar pelayanan publik, sementara (Nursifa & Asria, 2025) menempatkan kecepatan dan ketepatan waktu sebagai indikator utama efektivitas layanan.

Dalam komunikasi organisasi, kepastian waktu terkait dengan manajemen ekspektasi: bagaimana informasi tentang estimasi waktu disampaikan, dinegosiasikan, dan dikonfirmasi kembali kepada masyarakat, sehingga mengurangi potensi kekecewaan dan konflik.

Dalam hal ini, perangkat desa Bandar Klippa mengakui bahwa kesiapan fasilitas dan beban kerja mempengaruhi kelancaran waktu pelayanan. Hal ini disampaikan oleh Deni Pradana pada wawancaranya:

*“Fasilitas dan jaringan kadang menghambat pelayanan. Jadi kadang numpuk tugas-tugas, jadi lelet. Mungkin bisa ada penambahan fasilitas, komputer dan staff nya. Jadi tidak hanya satu yang mengerjakan, atau saling tunggu, jadi bisa lebih cepat juga selesai berkas-berkasnya.”* (Hasil wawancara dengan saudara Deni Pradana, Staff Administrasi Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Hal ini juga diperkuat oleh Zulmawarni yang menyampaikan bahwa pada saat-saat tertentu sering terjadi pelonjokan tamu:

*“Terkadang kita ada beberapa masalah, seperti tidak terdatanya laporan karena datangnya masyarakat yang berbarengan, jadi suka kerepotan kalau sudah ramai.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Zulmawarni, Staff Administrasi Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian pada masyarakat. Beberapa dari masyarakat memperkuat temuan tersebut dengan menyatakan bahwa masyarakat harus menunggu untuk waktu yang belum pasti ketika ingin mendapatkan pelayanan administrasi.

*“Kadang kalau kita masyarakat datang ke kantor desa, harus menunggu sampai waktu yang kita belum tau kapan. Karena kan perangkat desa juga banyak ya pekerjaannya, jadi mau tidak mau harus sabar menunggu.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Sulianto, Masyarakat, Februari 2026).

*“Ya paling jam kerja mereka, mereka juga tidak selalu ada di kantor desa, banyak yang diurus oleh mereka, jadi kadang memang agak membutuhkan waktu saja.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Hermansyah, Masyarakat, Februari 2026).

Secara teoritis, keterlambatan penyelesaian layanan merupakan konsekuensi dari hambatan teknis dan manajerial yang sebelumnya diidentifikasi, seperti jaringan internet yang lambat dan belum optimalnya sistem pelayanan terpadu (PATEN). Namun dari perspektif komunikasi, persoalan utama bukan hanya lamanya proses, melainkan bagaimana informasi mengenai waktu itu dikomunikasikan kepada masyarakat, apakah secara transparan, jujur, dan dengan alasan yang dapat diterima.

Dalam ilmu komunikasi, proses ini terkait dengan manajemen kesan (impression management) dan pembentukan kepercayaan (trust building). Ketika petugas secara terbuka menjelaskan situasi, misalnya dengan alasan perlunya menunggu karena beban kerja tinggi dan tetap memberikan sikap ramah, masyarakat cenderung lebih menerima keterlambatan sebagai hambatan struktural, bukan sebagai bentuk kesengajaan mempersulit.

Temuan wawancara menunjukkan bahwa meskipun kepastian waktu belum sepenuhnya terpenuhi, kualitas komunikasi interpersonal yang baik (ramah,

sabar, komunikatif) membantu menjaga kepercayaan masyarakat, sehingga indikator kepuasan publik terhadap pelayanan masih tergolong cukup baik.

### **3. Kelengkapan Sarana dan Kemudahan Akses**

Standar pelayanan publik mensyaratkan adanya “sarana, prasarana dan/atau fasilitas” yang memadai untuk mendukung proses pelayanan, termasuk peralatan bagi kelompok rentan. Dari sudut komunikasi organisasi, sarana fisik dan teknologi berfungsi sebagai medium bagi pesan. Baik dalam bentuk dokumen tertulis, sistem informasi, maupun interaksi tatap muka di ruang pelayanan.

Kelengkapan sarana berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi: ruang pelayanan yang sempit atau tidak tertata dapat menimbulkan kebisingan, antrean tidak jelas, dan mengganggu konsentrasi, yang dalam teori dikategorikan sebagai hambatan fisik.

Perangkat desa menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia sudah cukup menunjang aktivitas pelayanan yang ada, namun tetap diperlukan beberapa perhatian untuk sarana yang ada.

*“Mungkin bisa ada penambahan fasilitas, komputer dan staff-nya. Jadi tidak hanya satu yang mengerjakan, atau saling tunggu, jadi bisa lebih cepat juga selesai berkas-berkasnya.”* (Hasil wawancara dengan saudara Deni Pradana, Staff Administrasi Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Selain itu jika dilihat dari sisi akses fisik seorang narasumber yang pernah KKN di Desa Bandar Klippa juga merasakan kendala dilokasi, dan juga ada masyarakat yang kemudian memberikan saran mengenai tata ruang kantor.

*“Kantornya ini kan masuk-masuk gang, jadi kita mahasiswa KKN apalagi yang belum pernah ke desa ini jadi merasa agak bingung dengan rutanya.”* (Hasil wawancara dengan saudara M.Adilil, Masyarakat, Februari 2026).

*“Dari segi kantornya saja ya, mungkin ruangnya bisa lebih tertata dan lebih tertib, tidak menumpuk di situ orang ngantri di situ juga ada proses melayani masyarakat.”*(Hasil wawancara dengan Bapak Ari Lesmana, Masyarakat, Februari 2026).

Berdasarkan temuan tersebut maka kelengkapan saran di Desa Bandar Klippa secara umum sudah mendukung proses komunikasi dan pelayanan, namun belum ideal untuk tuntutan digitalisasi dan tingginya beban kerja. Dari perspektif ilmu komunikasi, kondisi ruang dan fasilitas ini mempengaruhi kualitas saluran (channel) komunikasi, dimana ruang yang penuh dan antrean yang bercampur dapat meningkatkan kebisingan (noise) fisik, mengurangi privasi saat warga menjelaskan masalah, dan berpotensi menimbulkan salah dengar atau salah paham.

Dengan demikian, perbaikan penataan ruang, penambahan perangkat, dan peningkatan akses fisik ke kantor desa tidak hanya berdampak pada aspek administratif, tetapi juga meningkatkan kualitas komunikasi tatap muka yang menjadi inti pelayanan administrasi di tingkat desa. Medium yang baik akan menurunkan hambatan komunikasi dan mendukung terwujudnya pelayanan yang lebih efektif.

#### **4. Kedisiplinan, Tanggung Jawab, dan Keramahan**

Dalam kajian pelayanan administrasi, kedisiplinan dan tanggung jawab aparatur mempengaruhi konsistensi pelaksanaan standar pelayanan, sementara keramahan berhubungan dengan dimensi afektif pelayanan publik. (Hudaya et al., 2022) menegaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa dinilai dari cara petugas berinteraksi dengan warga, responsivitas terhadap keluhan, dan kemampuan menjaga etika pelayanan.

Dalam perspektif komunikasi organisasi (Sari & Basit, 2018) menyebut komunikasi sebagai alat pembentuk loyalitas, motivasi, serta kedekatan emosional antar pegawai dan antara organisasi dengan masyarakat. Sikap ramah dan tanggung jawab mencerminkan keberhasilan organisasi dalam menanamkan nilai- nilai komunikasi humanis ke dalam perilaku pelayanan.

Kepala Desa menyebutkan dalam wawancaranya bahwasannya pelayanan yang ada di kantor desa sudah cukup baik dimana hal ini terlihat dari minimnya komplain:

*“Kalau untuk ukuran umum ya sudah cukup baik, bisa dilihat dari indikator minimnya laporan ketidakpuasan masyarakat, komplain dan lain-lain.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Suripno, Kepala Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Hal ini kemudian diperkuat oleh Sekretaris Desa, Saring dalam wawancaranya dimana ia menekankan bahwa sebagai pelayan masyarakat mereka memiliki tanggung jawab moral.

*“Sebagai perangkat desa, kita punya jam kerja 24 jam. Ya memang pelayanan di kantor itu hanya 8 jam, tapi tanggung jawab itu 24 jam. Kita harus siap untuk selalu melayani masyarakat.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Saring, Sekretaris Desa Bandar Klippa, Februari 2026).

Setelah ditelusuri lebih dalam, penemuan ini dikuatkan oleh perkataan seluruh masyarakat sebagai narasumber yang memberikan penilaian positif terhadap kedisiplinan dan keramahan perangkat desa.

*“Responnya bagus semua, perangkat desa melayani masyarakat dengan bahasa yang baik, tidak mempersulit.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Sulianto, Masyarakat, Februari 2026). *“Saya pribadi merasa pelayanan baik ya, sesuai prosedur juga mereka menjelaskan kepada kita masyarakat, mereka juga tidak pernah mempersulit.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Hermansyah, Masyarakat, Februari 2026).

*“Ramah...Tidak ada itu namanya tidak dilayani, mereka ramah dan mau menjelaskan dengan sabar.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Fianto Surya, Masyarakat, Februari 2026).

*“Ramah semua, terlebih ibu-ibunya. Kita mahasiswa KKN jadi nyaman karena merasa diterima dengan baik, tidak ada yang cuek.”* (Hasil wawancara dengan Saudara M.Adilil, Masyarakat, Februari 2026).

Secara teoretis, komunikasi organisasi yang efektif akan membentuk budaya pelayanan yang menekankan nilai “melayani dengan ikhlas” dan tanggung jawab berkelanjutan. Pernyataan Kepala Desa dan Sekretaris Desa menunjukkan bahwa nilai-nilai ini dikomunikasikan secara internal melalui rapat, evaluasi, dan interaksi sehari-hari, sehingga termanifestasi dalam sikap ramah dan kesediaan mendengarkan keluhan masyarakat.

Dalam ilmu komunikasi, hal ini dapat dijelaskan melalui konsep komunikasi sebagai media pembentukan budaya organisasi (*organizational culture*). Nilai keramahan, kesabaran, dan tanggung jawab direproduksi melalui simbol, slogan, dan praktik komunikasi, lalu diamati dan diinternalisasi oleh staf baru maupun lama. Hasilnya, masyarakat memersepsikan pelayanan sebagai “tidak dipersulit” dan “membantu sekali”, meskipun di sisi lain masih terdapat hambatan teknis dan keterbatasan waktu.

Dengan demikian, kedisiplinan, tanggung jawab, dan keramahan di Desa Bandar Klippa menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang sehat mampu memperkuat dimensi afektif pelayanan, menjaga kepuasan masyarakat, dan menjadi penyeimbang terhadap hambatan teknis dan struktural yang belum sepenuhnya terselesaikan.

## 5. Kenyamanan Pelayanan

Dalam standar pelayanan, aspek kenyamanan berkaitan dengan kondisi lingkungan pelayanan yang tertib, bersih, dan mendukung interaksi yang kondusif antara petugas dan pengguna layanan. Dari sudut ilmu komunikasi, kenyamanan fisik dan psikologis akan menurunkan hambatan komunikasi (noise) dan meningkatkan keterbukaan serta kualitas dialog.

(Hudaya et al., 2022) menyebut bahwa kenyamanan ruang, kemudahan antrean, dan sikap petugas menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan administrasi desa.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan ditemukan bahwa sebagian masyarakat menilai kenyamanan komunikasi sudah baik, namun memberikan masukan terkait dengan pengaturan ruang. Seperti yang dikatakan oleh Ari Lesmana:

*“Kalau saran saya sih dari segi kantornya saja, jadi ruangnya bisa lebih tertata dan lebih tertib, tidak menumpuk di situ orang antri di situ juga ada proses melayani masyarakat.”* (Hasil wawancara dengan Bapak Ari Lesmana, Masyarakat, Februari 2026).

Mahasiswa KKN juga menyoroti aspek jarak dan sedikit keterlambatan saat jam sibuk:

*“Sejauh ini yang paling saya rasakan hanya kendala di jarak, karena kantornya ini kan masuk-masuk gang...Dan saya merasa kadang juga kurang responsif karena mungkin lagi jam sibuk, tapi kita tetap dilayani sih, hanya saja disuruh menunggu dulu.”* (Hasil wawancara dengan Saudara M.Adilil, Masyarakat, Februari 2026).

Kenyamanan di Desa Bandar Klippa terbentuk terutama dari kualitas komunikasi interpersonal (ramah, santun, sabar), sementara kenyamanan fisik ruang masih memerlukan perbaikan. Dalam perspektif komunikasi, ruang

pelayanan yang kurang tertata dapat menjadi hambatan fisik yang mengganggu proses encoding dan decoding pesan, misalnya warga sulit fokus karena suasana terlalu ramai atau antrean tidak jelas.

Namun, sikap petugas yang komunikatif dan suportif mampu mengurangi dampak negatif hambatan ini terhadap persepsi kenyamanan. Artinya, dimensi komunikasi (verbal dan nonverbal) berperan sebagai faktor kompensatoris yang menjaga kenyamanan psikologis warga meskipun kondisi fisik belum ideal. Perbaikan tata ruang dan akses akan semakin memperkuat fungsi komunikasi ini, menjadikan pelayanan administrasi desa lebih kondusif dan efektif.

Dari keseluruhan data hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi organisasi di Kantor Desa Bandar Klippa terutama yang muncul pada aspek teknis dan semantik memengaruhi proses pelayanan administrasi yang efektif. Baik dalam aspek kecepatan, kepastian waktu, dan intensitas klarifikasi dalam pelayanan administrasi dapat dibantu dengan sikap perangkat desa yang komunikatif, ramah, dan bertanggung jawab, sehingga tujuan pelayanan yang efektif sebagian besar dapat tercapai meskipun masih memerlukan perbaikan pada sarana dan sistem pelayanan.

#### **4.2. Pembahasan**

Berdasarkan penyajian data hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi organisasi pada perangkat Desa Bandar Klippa memang nyata terjadi, terutama pada aspek teknis dan semantik, serta pada aspek psikologis dalam interaksi dengan masyarakat. Hambatan-hambatan tersebut berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan administrasi, khususnya pada

kepastian waktu pelayanan, kelancaran alur proses, dan kebutuhan klarifikasi informasi yang berulang kepada masyarakat. Meskipun demikian, keberadaan struktur komunikasi internal yang jelas, budaya kerja yang bersifat kekeluargaan, serta sikap komunikatif dan responsif perangkat desa membuat berbagai hambatan tersebut tidak sampai menurunkan kualitas pelayanan secara signifikan, sehingga secara umum pelayanan administrasi di Desa Bandar Klippa tetap dapat dinilai cukup efektif di mata masyarakat. Adapun pembahasan disusun berdasarkan dua kategorisasi utama, yaitu hambatan komunikasi organisasi dan pelayanan administrasi efektif.

#### **4.2.2. Analisis Hambatan Komunikasi Organisasi**

##### **A. Hambatan Struktural**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur komunikasi di Kantor Desa Bandar Klippa berjalan secara hierarkis dimulai dari Kepala Desa ke Sekretaris Desa, kemudian turun ke masing-masing Kaur. Pola ini sejalan dengan konsep komunikasi formal yang dikemukakan oleh (Kartini et al, 2024) bahwa komunikasi formal disahkan secara eksplisit oleh struktur organisasi dengan tujuan mendukung kepentingan kolektif lembaga. Kejelasan tupoksi yang disampaikan oleh seluruh narasumber internal menunjukkan bahwa distribusi wewenang sudah tertata dengan baik, sehingga potensi tumpang tindih tugas dan miskomunikasi akibat ketidakjelasan peran dapat diminimalisir.

Namun demikian, temuan mengenai rasa sungkan diakui oleh Fanny Fadillah dan Deni Pradana menjadi catatan penting. Meskipun tidak menjadi penghambat substansial, rasa sungkan ini mencerminkan apa yang disebut Kreitner dan Kinicki

(2014) dalam (Siregar et al., 2021) sebagai hambatan personal, khususnya variasi dalam kepercayaan antarpribadi. Dalam konteks budaya Melayu dan hierarki birokrasi desa, rasa sungkan terhadap pimpinan atau yang lebih senior merupakan fenomena yang alamiah. Yang menjadi kekuatan dari organisasi Desa Bandar Klippa adalah mekanisme yang mampu mengimbangi hambatan tersebut, yakni melalui pendekatan kekeluargaan, rapat rutin setiap hari Selasa, serta evaluasi informal melalui obrolan santai antarperangkat. Mekanisme ini berfungsi sebagai komunikasi informal yang menurut (Kartini et al, 2024) bersifat lebih fleksibel dan dapat diterima berdasarkan norma sosial yang berlaku.

(Azaini, 2004) menekankan pentingnya mengurangi hambatan-hambatan komunikasi untuk menciptakan kemandirian dan profesionalisme aparatur desa dalam menjalankan administrasi yang efektif. Dalam hal ini, Kantor Desa Bandar Klippa telah menunjukkan upaya yang memadai melalui perpaduan komunikasi formal (rapat terstruktur) dan informal (pendekatan kekeluargaan), sehingga hambatan struktural yang ada tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan.

### **B. Hambatan Teknis**

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa hambatan teknis di Kantor Desa Bandar Klippa bersifat multidimensi dan tidak dapat disederhanakan hanya pada persoalan ketersediaan peralatan. Ada empat aspek teknis yang teridentifikasi: (1) koneksi internet yang belum stabil, (2) belum tersedianya sistem PATEN, (3) keterbatasan kapasitas pengelolaan saat volume tinggi, dan (4) beredarnya informasi hoaks di masyarakat.

Pernyataan Sekretaris Desa Saring bahwa keterbatasan bukan pada peralatan melainkan pada individu dalam menggunakan dan menyampaikan informasi merupakan temuan yang signifikan. Hal ini berkorelasi dengan teori Kreirner dan Kinicki (2014) tentang variabel kemampuan dalam komunikasi secara efektif, yang mencakup kemampuan memakai referensi kosakata dan keahlian dalam membuat orang lain tertarik untuk berkomunikasi. Artinya, penguasaan teknis perangkat desa terhadap teknologi dan kemampuan mengkomunikasikan informasi secara efektif menjadi faktor yang lebih menentukan daripada sekedar kelengkapan fasilitas fisik.

Hambatan berupa beredarnya informasi tidak akurat dimasyarakat, seperti informasi palsu mengenai bantuan BPJS gratis sebagaimana diungkapkan Fanny Fadillah menambahkan beban kerja perangkat desa dan memerlukan upaya klarifikasi yang berulang. Fenomena ini mencerminkan hambatan semantis dalam pengertian yang lebih luas, di mana makna pesan yang diterima masyarakat dari sumber-sumber luar berbeda dengan realitas pelayanan yang sebenarnya. Kondisi ini juga berkaitan dengan apa yang dikemukakan (Husni & Frinaldi, 2023) bahwa miskomunikasi berpotensi menimbulkan tantangan signifikan dalam penyediaan layanan publik.

### **C. Hambatan Semantik**

Temuan yang paling menonjol dari dimensi hambatan semantik adalah adanya asimetri pemahaman antara perangkat desa dan masyarakat. Di satu sisi, komunikasi antarperangkat desa cenderung tidak mengalami hambatan semantik yang berarti dimana seluruh narasumber internal menyatakan bahwa perbedaan

pemahaman di antara sesama perangkat tergolong wajar dan dapat segera dikoreksi. Di sisi lain, komunikasi dengan masyarakat masih kerap menghadapi kendala pemaknaan, terutama terkait prosedur administratif, persyaratan berkas, dan perbedaan format dokumen antardesa.

(Anshori, 2021) menjelaskan bahwa hambatan semantis umumnya terjadi pada organisasi yang memiliki beragam budaya, di mana perbedaan latar belakang dapat memengaruhi pola interaksi. Dalam konteks Desa Bandar Klippa yang memiliki 35.795 jiwa penduduk dengan keberagaman sosial, ekonomi, dan pendidikan, hambatan semantik ini menjadi sangat relevan. Masyarakat dengan tingkat SDM yang beragam, sebagaimana diungkapkan oleh Suripno dan Saring memiliki kapasitas pemahaman yang berbeda-beda terhadap istilah dan prosedur birokrasi.

Upaya penyesuaian bahasa yang dilakukan perangkat desa, yakni menggunakan bahasa sehari-hari yang mudah dicerna dengan pendekatan sopan dan santun, merupakan strategi yang tepat sesuai dengan teori (Siregar et al., 2021) bahwa orang yang menyampaikan pesan harus memastikan informasi disampaikan dengan cara yang lugas dan mudah dicerna oleh penerima. Respon positif dari seluruh narasumber masyarakat yang menyatakan bahwa bahasa perangkat desa mudah dipahami menunjukkan bahwa strategi adaptasi bahasa ini cukup efektif.

#### **D. Hambatan Psikologis**

Analisis terhadap hambatan psikologis menunjukkan bahwa Kantor Desa Bandar Klippa berhasil menciptakan iklim kerja yang sehat secara emosional. Rasa sungkan yang ditemukan bukan merupakan rasa takut yang bersifat disfungsional, melainkan lebih berupa penghormatan yang wajar dalam budaya kerja Indonesia. Tidak ditemukan indikasi adanya tekanan psikologis yang berdampak pada penurunan motivasi kerja atau penghambat penyampaian pendapat.

Temuan bahwa konflik personal tidak pernah dibawa ke ranah pekerjaan menunjukkan tingkat profesionalisme yang cukup tinggi di kalangan perangkat desa. (Harahap.M.D. & Rudianto.R., 2021) menegaskan bahwa komunikasi yang baik dapat membantu organisasi dalam meminimalkan konflik. Dalam hal ini, budaya kekeluargaan yang terbangun di Kantor Desa Bandar Klippa berfungsi sebagai mekanisme pencegahan konflik sekaligus peredam hambatan psikologis.

Tantangan psikologis yang lebih nyata justru muncul dalam interaksi eksternal, di mana perangkat desa harus menghadapi emosi dan reaksi masyarakat yang beragam. Fanny Fadillah menggambarkan situasi di mana masyarakat kerap salah mengartikan penjelasan yang diberikan, sehingga menuntut kesabaran ekstra dari petugas pelayanan. Kondisi ini berkaitan dengan apa yang disebut (Sopiah, 2018) sebagai fungsi komunikasi dalam ekspresi emosi, di mana setiap individu memiliki kecenderungan untuk mengekspresikan perasaan yang berpengaruh terhadap dinamika hubungan interpersonal.

#### **4.2.2. Analisis Pelayanan Administrasi yang Efektif**

Berdasarkan seluruh hasil penelitian, pelayanan administrasi di Kantor Desa Bandar Klippa secara umum telah berjalan dengan baik, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan penguatan.

##### **A. Aspek yang Sudah Berjalan Baik**

Berdasarkan seluruh hasil wawancara dengan narasumber masyarakat, terdapat beberapa indikator pelayanan yang sudah terpenuhi dengan baik. Pertama, kesederhanaan dan kejelasan, dimana seluruh narasumber masyarakat menyatakan bahwa prosedur pelayanan sudah jelas dan mudah dipahami. Kedua, keramahan dan kedisiplinan, dimana sikap ramah, sabar dan responsif perangkat desa secara konsisten diakui oleh masyarakat. Ketiga, tanggung jawab, dimana perangkat desa menunjukkan komitmen untuk mendengarkan keluhan, memberikan solusi, dan mengarahkan masyarakat ke instansi yang tepat apabila keperluan tidak ditangani di tingkat desa. Keempat, kenyamanan komunikasi, dimana seluruh narasumber masyarakat merasa nyaman dalam berinteraksi dengan perangkat desa.

Capaian-capaian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh (Wiranata et al., 2019) bahwa administrasi desa menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam mengelola sumber daya insani yang ada. Minimnya laporan ketidakpuasan masyarakat sebagaimana ditegaskan oleh Kepala Desa Suripno, mengindikasikan bahwa standar pelayanan yang dijalankan sudah mendekati harapan masyarakat.

##### **B. Aspek yang Perlu Ditingkatkan**

Meskipun secara umum pelayanan dinilai baik, penelitian ini mengidentifikasi beberapa area yang masih memerlukan perbaikan. Pertama, terkait kepastian waktu dimana waktu tunggu yang tidak pasti menjadi keluhan utama masyarakat, yang disebabkan oleh keterbatasan jumlah staff dan beban kerja yang tinggi. Aspek ini berkaitan langsung dengan standar pelayanan publik yang menekankan pentingnya jangka waktu penyelesaian yang jelas sebagaimana dikemukakan (Marwiyah, 2020).

Kedua, kelengkapan sarana dan aksesibilitas, dimana Deni Pradana menyatakan perlunya penambahan komputer dan staff, sementara Ari Lesmana menyoroiti penataan ruang pelayanan yang perlu diperbaiki agar proses antrian dan pelayanan tidak bercampur dalam satu area yang sama. M. Adlil juga mengedepankan penyediaan kanal komunikasi digital seperti WhatsApp resmi untuk mempermudah akses pengaduan masyarakat.

Ketiga, akurasi informasi publik, beredarnya informasi tidak akurat di tengah masyarakat menunjukkan perlunya upaya sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif dari pihak kantor desa. Hal ini sejalan dengan pandangan (Pradhana et al., 2023) bahwa komunikasi organisasi dalam pemerintahan desa merupakan faktor penting dalam upaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, termasuk di dalamnya menyediakan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Setelah melakukan penelitian dan pembahasan mengenai hambatan komunikasi organisasi perangkat Desa Bandar Klippa dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang efektif, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hambatan komunikasi organisasi pada perangkat Desa Bandar Klippa secara umum tidak bersifat dominan pada aspek struktural, karena alur komunikasi telah berjalan jelas dan hierarki dari Kepala Desa kepada Sekretaris Desa, kemudian ke masing-masing Kepala Urusan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan, serta didukung oleh adanya rapat dan evaluasi rutin. Rasa sungkan yang muncul akibat perbedaan usia dan jabatan masih dalam batas wajar dan dapat diminimalisir melalui budaya kerja yang kekeluargaan sehingga tidak mengganggu kelancaran komunikasi internal.
2. Hambatan komunikasi yang paling menonjol muncul pada aspek teknis dan semantik. Pada aspek teknis, keterbatasan fasilitas seperti koneksi internet yang kadang tidak stabil, belum adanya sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), serta keterbatasan jumlah perangkat dan peralatan mengakibatkan waktu pelayanan menjadi kurang pasti dan petugas kewalahan ketika volume pelayanan tinggi. Pada aspek semantik, perbedaan tingkat pendidikan dan pemahaman masyarakat, serta

perbedaan formast administrasi antar desa, sering menimbulkan salah paham yang mengharuskan petugas memberikan penjelasan berulang.

3. Hambatan psikologis di internal organisasi perangkat desa tergolong relatif kecil, karena suasana kerja yang terbangun lebih menyerupai hubungan kekeluargaan, tidak ada konflik personal yang dibawa ke ranah pekerjaan, dan perangkat desa tetap berupaya menjaga profesionalisme. Tantangan psikologis lebih banyak dirasakan dalam interaksi dengan masyarakat, ketika petugas harus menghadapi sikap emosional atau salah pengertian dari warga, sehingga memerlukan kesabaran dan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dari perangkat desa.
4. Pelayanan administrasi di Kantor Desa Bandar Klippa secara umum dinilai cukup baik dan efektif oleh masyarakat, terutama dari segi kesederhanaan prosedur, kejelasan penjelasan petugas, keramahan, dan tanggung jawab dalam memberikan layanan. Hal ini tercermin dari minimnya keluhan resmi yang disampaikan masyarakat serta ungkapan kepuasan narasumber terhadap sikap dan komunikasi perangkat desa. Namun demikian, aspek kepastian waktu, kelengkapan sarana, dan kenyamanan ruang pelayanan masih perlu ditingkatkan agar standar pelayanan administrasi yang efektif dapat tercapai secara optimal.
5. Secara keseluruhan, hambatan komunikasi organisasi terbukti berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan administrasi di Desa Bandar Klippa. Hambatan teknis dan semantik terutama berdampak pada kecepatan pelayanan, kepastian waktu, dan intensitas klarifikasi informasi yang harus

dilakukan petugas kepada masyarakat. Meskipun demikian, keberadaan struktur komunikasi internal yang jelas, didukung oleh budaya kerja kekeluargaan dan sikap komunikatif perangkat desa, mampu mereduksi dampak negatif tersebut sehingga pelayanan administrasi tetap berjalan dan dapat diterima dengan cukup baik oleh masyarakat.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Perangkat Desa Bandar Klippa diharapkan memperkuat pengelolaan hambatan teknis, antara lain dengan mengoptimalkan penggunaan fasilitas teknologi informasi yang ada, mengusulkan penambahan perangkat komputer dan jaringan internet yang lebih stabil, serta melakukan penataan ulang alur kerja agar tidak terjadi penumpukan pelayanan pada waktu tertentu. Hal ini penting untuk meningkatkan kepastian waktu dan kecepatan pelayanan administrasi kepada masyarakat.
2. Perangkat desa perlu meningkatkan upaya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur, persyaratan, dan jenis layanan administrasi yang tersedia di kantor desa, baik melalui papan pengumuman, pertemuan warga di tingkat dusun, maupun pemanfaatan media sosial. Desan demikian, potensi salah paham akibat informasi yang keliru atau tidak lengkap dapat dikurangi, dan proses pelayanan menjadi lebih efisien.
3. Mengingat masih adanya salah pengertian dan informasi keliru yang beredar di masyarakat, perangkat desa disarankan untuk menyediakan

kanal komunikasi resmi, misalnya nomor WhatsApp atau *contact person* kantor desa yang dapat diakses masyarakat ketika membutuhkan klarifikasi cepat terkait pelayanan administrasi. Kanal ini sekaligus dapat dimanfaatkan sebagai media pengaduan dan masukan bagi masyarakat.

4. Penataan ruang pelayanan perlu menjadi perhatian, sehingga alur antrean dan area layanan dapat diatur lebih tertib dan nyaman, baik bagi petugas maupun bagi masyarakat yang datang. Ruang yang tertata rapi, jelas pembagian fungsinya, dan mudah diakses akan mendukung terciptanya pelayanan administrasi yang lebih efektif.
5. Pemerintah daerah diharapkan mempercepat implementasi sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) atau sistem pelayanan administrasi digital lainnya yang relevan di Desa Bandar Klippa, agar pelayanan administrasi yang selama ini masih banyak dilakukan secara manual dapat ditingkatkan menuju sistem yang lebih terintegrasi, cepat, dan transparan.
6. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak aktor desa, seperti Badan Permusyawaratan Desa (BPD), Kepala Dusun, atau lembaga kemasyarakatan lain, sehingga gambaran mengenai hambatan komunikasi organisasi di lingkungan desa menjadi lebih komprehensif.
7. Penelitian lanjutan dapat menggunakan pendekatan komparatif dengan membandingkan beberapa desa yang memiliki karakteristik berbeda, baik dari segi jumlah penduduk, tingkat urbanisasi, maupun tingkat digitalisasi

pelayanan, untuk melihat variasi hambatan komunikasi organisasi dan strategi penanganannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614.
- Anshori, A. (2021). Komunikasi Organisasi Antar Budaya di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sumatera Utara. *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 11–19. <https://doi.org/10.30596/interaksi.v5i1.5301>
- Arsjad, M. F. (2018). Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo. *Gorontalo Journal of Public Administration Studies*, 1(1), 16. <https://doi.org/10.32662/gjpads.v1i1.176>
- Ayumsari Ratri. (2022). Peran Dokumentasi Informasi Terhadap Keberlangsungan Kegiatan Organisasi Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 6(1), 63–78.
- Azaini. (2004). Analisis Hambatan Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa di Kabupaten Bogor (Analysis of the Constraint on Rural Government Organization Communication at Bogor District). *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Pembangunan (EPP) Universitas Mulawarman*, Vol. 1(No. 2), 21.
- Babu Hahang, J. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Perangkat Desa. *Matriks Jurnal Sosial Sains*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.36418/matriks.v3i1.77>
- Bella, N., Kimbal, M. L., & Lopian, M. T. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Eksekutif*, 1(1), 1–12. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksekutif/article/view/15464>
- Dachi, M. K. (2025). Strategi Kepala Desa Hiliaurifa-Hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo, Kabupaten Nias Selatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Layanan Kependudukan. *Ajudan: Jurnal Diseminasi Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 3(2), 72–82. <https://app.dimensions.ai/details/publication/pub.1193764664%0Ahttps://jurnal.uisu.ac.id/index.php/jurnalajudan/article/download/11586/7884>
- Harahap.M.D., & Rudianto.R. (2021). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Metro Tv Sumut. *PERSEPSI :Communication Journal*, 4(1), 69–79. <https://doi.org/10.30596/persepsi.v>
- Harahap, S. M., Rizki, J. W. S., & Siregar, E. Z. (2022). *Strategi Komunikasi Organisasi*. Prenada.
- Hudaya, E. S., Djadjuli, R. D., & Henriyani, E. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Oleh Perangkat Di Kantor Kepala Desa Mekarjadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis. *Unigal Repository*, 2(2), 4208–4221. <http://repository.unigal.ac.id:8080/handle/123456789/2198>
- Husni, H., & Frinaldi, A. (2023). The Impact of Village Repositioning as Sub-district Units in Bungo Regency. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(1), 393. <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i1.48577>
- Irvan Riyadi, Ade Chandra. (2022). Pola Komunikasi Pemerintah Kalurahan

- Baturetno, Kapanewon Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Masyarakat Dan Desa*, 2(1), 86–104. <https://doi.org/10.47431/jmd.v2i1.211>
- Junesoo, L., Soonhee, K., & Lee, J. (2023). Mutual Efforts for Mutual Trust: Impacts of Citizens' Knowledge and Governmental Communication Channels on Trust in Participatory Budgeting. *Journal of Public Affairs*, 23(4).
- Kartini et al. (2024). Teori Komunikasi Organisasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 3151–3158.
- Kholil, S. (2011). *Teori Komunikasi Massa*. Ciptapustaka Media Perintis.
- Marwiyah, S. (2020). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi. In *Jurnal Administrasi Negara Modern*.
- Missa, V., Suprojo, A., Adiwidjaja, I., Studi, P., Administrasi, I., & Tunggadewi, U. T. (2013). Peran Komunikasi Organisasi Pada Pemerintahan Desa Landungsari Dalam Menunjang Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 25–34.
- Nursifa, & Asria. (2025). Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan di Kantor Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. *Paraduta: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 68–75.
- Pradhana, Y., Salim, A., & Kadarsih, D. (2023). Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Masyarakat di Desa Pamegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Komunikasi (JIKOM) STIKOM IMA*, 15(02), 90. <https://doi.org/10.38041/jikom1.v15i02.271>
- Pratiwi, D., & Hasdiana, H. (2024). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Bandar Klippa Menggunakan Framework Laravel. *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, 5(1), 19–30. <https://doi.org/10.46576/djtechno.v5i1.4415>
- Rukajat, A. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Deepublish.
- Sari, P. P., & Basit, L. (2018). Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam Membangun Kesadaran Masyarakat Desa Terhadap Pembangunan Desa. *Interaksi*, 2, 47–60.
- Siregar, R. T., Lestari, ambar sri, Utami, mira maulani, & Bairizki, robert tua siregar ujang enas debi eka putri imanuddin hasbi athik hidayatul ummah opan arifudin ita musfirowati hanika edwin zusrony reni cairunnisah hetty ismainar syamsuriansyah ahmad. (2021). Komunikasi Oganisasi. In *Komunikasi Oganisasi*. [http://digilib.uinsgd.ac.id/40787/1/KOMUNIKASI\\_ORGANISASI\\_CETAK.pdf](http://digilib.uinsgd.ac.id/40787/1/KOMUNIKASI_ORGANISASI_CETAK.pdf)
- Sopiah. (2018). *Perilaku Organisasional*. Andi.
- Suryani, N. K., Wahid, U., & Toni, A. (2023). Peran Efektifitas Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan. *Widya Manajemen*, 5(2), 109–119. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v5i2.3670>
- Ugwu, C. N., Val, E., & U., H. (2023). International Digital Organization for Scientific Research Qualitative Research. *International Digital Organization for Scientific Research IDOSR JOURNAL OF COMPUTER AND APPLIED*

*SCIENCES*, 8(1-January), 209.

- Weto, B. M. P., Toda, H., & Fallo, A. (2025). Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 10(2), 2025. <https://ejournal.cahayaimubangsa.institute/index.php/triwikrama/article/view/6791/5897>
- Wiranata, A. A., Isabella, I., & Kencana, N. (2019). Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 4(3), 112–118. <https://doi.org/10.36982/jpg.v4i3.770>

## LAMPIRAN



*Dokumentasi Halaman Kantor Desa Bandar Klippa*



*Dokumentasi Loker Administrasi Kantor Desa Bandar Klippa*



*Dokumentasi Wawancara dengan Kepala Desa Bandar Klippa*



*Dokumentasi Wawancara dengan Staff Desa*



*Dokumentasi Wawancara dengan Masyarakat*



*Dokumentasi Wawancara dengan Sekretaris Desa Bandar Klippa*



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Kita merajut masa, kita agar diwujudkan  
nilai dan luhurnya

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

UMSU Terakreditasi Unggul Benar-benar Kopulasur Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XII/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Yuhktir Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
https://fislip.umsu.ac.id fislip@umsu.ac.id 061-6622400 061-66224567 061-6625474 061-6631003

Sk-1

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

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

Medan, 25 November 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama Lengkap : Nur Aulia Putri Maha  
N.P.M : 2203110261  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tabungan sks : 126 sks, II Kumulatif 3:01

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

No.	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Hambatan Komunikasi Organisasi Perangkat Desa Bandar Kippa dalam Mewujudkan Pelayanan Administrasi Efektif	 9 Des 2025
2	Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Desa Bandar Kippa Kecamatan Percut Sei Tuan Deli Serdang	
3	Strategi Komunikasi Kader Posyandu dalam Meningkatkan Partisipasi Ibu di Kegiatan Posyandu Desa Bandar Kippa	

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  
Pencetakan Judul dan Pembimbing.  
Medan, tgl. 10 Desember 2025

Ketua,

Dr. Akhbar Anshori, S.Sos., M.I. Kom  
NIDN: 0127098401

Pemohon,

(... Nur Aulia Putri Maha ...)  
Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
Program Studi: Ilmu Komunikasi  
  
Dr. Mujahidin  
NIDN: 0126088902





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

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pj/PT/III/2024  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING**  
**TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**  
**Nomor : 2173/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2025**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **10 Desember 2025**, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **NUR AULIA PUTRI MAHA**  
N P M : 2203110261  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026  
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI PERANGKAT DESA BANDAR KLIPPA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN ADMINISTRASI EFEKTIF**

Pembimbing : **Assoc. Prof. Dr. H. MUJAHIDDIN., MSP.**

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

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 079.22.311 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 10 Juni 2026.**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 21 Djumadil Akhir 1447 H  
11 Desember 2025 M

  
**Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.**  
NIDN. 0030017402



**Tembusan :**

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





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

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK/KP/PT/2022  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Rasri No. 3 Medan 20238 Telp: (061) 6622400 - 66224567 Fax: (061) 6625474 - 6631003  
 https://fislip.umsu.ac.id fislip@umsu.ac.id unsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-3

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

Kepada Yth.  
 Bapak Dekan FISIP UMSU  
 di  
 Medan.

Medan, 08 Januari 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Nur Aulia Putri Maha  
 N P M : 220310261  
 Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Perbimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 2173/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2025.. tanggal 30 Desember 2025 dengan judul sebagai berikut :

*Hambatan Komunikasi Organisasi Perangkat Desa Bandar Klippa  
 Dalam Mewujudkan Pelayanan Administrasi Efektif*

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

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

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

Diketahui oleh Ketua  
 Program Studi

Menyetujui

Pembimbing

Pemohon,

*Dr. Athyar Anshori, S.Sos., M.Pd., M.Pd.*  
 NIDN: 0127048401

*Muhammad Nur*  
 NIDN: 01270488902

*Nur Aulia Putri Maha*





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

Nomor : 167/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Kamis, 22 Januari 2026  
Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai  
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2  
Pemimpin Seminar : Dr. AKHYAR ANSHORI, M.I.Kom.

SK-4



No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
1	NUR PADILLAH	2203110287	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	D. ZULFAHMI, M.I.Kom.	PERAN KOMUNIKASI PELATIH PASKIBRA MAN DARI DALAM PEMBENTUKAN KARAKTER DAN KEPIMPINAN ANGGOTA
2	NUR AULA PUTRI MAHA	2203110261	Dr. IRWAN SYARI TUG, S.Sos., M.AP.	Assoc. Prof. Dr. H. MUJAHIDDIN, MSP.	HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI FERANGKAT DESA BANCIAR KLIPPA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN ADMINISTRASI EFEKTIF
3	VIRA AZZAHRA PUKBA	220311010E	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI DPD PARTAI GERINDRA SUMATEHA UTARA DALAM MEMBANGUN CITRA POLITIK DI KALANGAN DISABILITAS
4	ANANDA RIZKY SYA-ITRI	2203110086	Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. RIBUT PRIADI, M.I.Kom.	KONSTRUKSIDENTITAS PELAKU DALAM NAPASI MEDIA KOMPAS.COM TENTANG KASUS PEMBAKARAN SEKOLAH OLEH SISWA AKIBAT PERILAKU BULLYING
5	BILAL MAYDITA ASLAM	2203110319	Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. RIBUT PRIADI, M.I.Kom.	ANALISIS FRAMING Pemberitaan Kasus Oknum TNI Mengaku Polisi Di Gowwa Pada Media Kompas.com dan Viva.co.id

Medan, 01 Januari 2026  
20 Januari 2026 M



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





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Lalu menapaki puncak yang disuburkan  
harapan dan cita-citanya

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

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/GK/BAN-PT/AK.KP/PT/XI/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6627400 - 66224507 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
Website: <http://fkip.umsu.ac.id> Email: [fkip@umsu.ac.id](mailto:fkip@umsu.ac.id) Instagram: @umsuMEDAN Facebook: umsumedan Twitter: umsumedan

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA**

Nama lengkap : Nur Aulia Putri Maha...  
NPM : 2203110261  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) : Hambatan Komunikasi Organisasi Perangas Desa Bandar Klippa Dalam Mewujudkan Pelayanan Administrasi Efektif

No.	Tanggal	Kegiatan/Analisis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	10-12-2023	ACC Judul	
2	09-1-2026	Bimbingan BAB I	
3	06-1-2026	Bimbingan BAB II & III	
4	07-1-2026	ACC Seminar Proposal	
5	26-1-2026	Bimbingan Pasca Seminar Proposal	
6	29-1-2026	Bimbingan Draft Wawancara/ Penelitian	
7	30-1-2026	Bimbingan Revisi Draft Wawancara	
8	13-03-2026	Bimbingan BAB IV & V	
9	25-03-2026	Bimbingan Keseluruhan Tugas Akhir	
10	30-03-2026	ACC Tugas Akhir	

Medan, 30 Maret 2026



Dr. Akhyar S. Sos., M.P.  
NIDN: 012709401

Ketua Program Studi,

(Dr. Akhyar S. Sos., M.P.)  
NIDN: 012709401

Pembimbing

Assoc. Prof. Dr. H. Mujaliddin, MSF  
NIDN: 0128008902



*ACC  
Pengembian Data  
MA  
23/01/2026*

**Daftar Wawancara Penelitian/Skripsi**

**Judul:**

**HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI PERANGKAT DESA  
BANDAR KLIPPA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI EFEKTIF**

**Oleh: Nur Aulia Putri Maha, NPM: 2203110261**

**Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat**

**A. Data Narasumber (Kepala Desa)**

**Nama** : .....

**Jenis Kelamin** : .....

**Umur** : .....

**Pekerjaan/Jabatan** : .....

**B. Pertanyaan (Kategorisasi)**

**1. Hambatan Komunikasi (Hambatan Struktural)**

- a. Bagaimana alur komunikasi kerja antarperangkat desa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi sehari-hari?
- b. Menurut Bapak/Ibu, apakah struktur organisasi dan pembagian wewenang saat ini sudah mendukung komunikasi yang efektif?
- c. Apakah perbedaan jabatan atau hierarki pernah memengaruhi keterbukaan komunikasi antarperangkat desa?

**2. Hambatan Komunikasi (Hambatan Teknis)**

- a. Apakah sarana komunikasi yang tersedia saat ini sudah mendukung kelancaran pertukaran informasi antarperangkat desa?

- b. Apakah keterbatasan fasilitas atau teknologi pernah menghambat penyampaian informasi atau pelayanan kepada masyarakat?

**3. Hambatan Komunikasi (Hambatan Semantik)**

- a. Apakah pernah terjadi perbedaan pemahaman terhadap istilah atau bahasa administrasi antarperangkat desa?  
b. Bagaimana cara menyampaikan informasi agar dapat dipahami dengan baik oleh sesama perangkat desa maupun masyarakat?

**4. Hambatan Komunikasi (Hambatan Psikologis)**

- a. Apakah rasa sungkan, takut, atau tertekan psikologis pernah memengaruhi penyampaian pendapat atau informasi di lingkungan kerja?

**5. Pelayanan Administrasi yang Efektif (Perspektif Internal)**

- a. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan administrasi di Desa Bandar Klippa sudah berjalan secara efektif? Mengapa demikian?  
b. Apa saja kendala utama yang menyebabkan pelayanan administrasi belum berjalan optimal?  
c. Bagaimana bentuk evaluasi internal terhadap kinerja pelayanan administrasi di kantor desa?  
d. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu diperbaiki agar pelayanan administrasi dapat berjalan lebih efektif kedepannya?

**Daftar Wawancara Penelitian/Skripsi**

**Judul:**

**HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI PERANGKAT DESA  
BANDAR KLIPPA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI EFEKTIF**

**Oleh: Nur Aulia Putri Maha, NPM: 2203110261**

**Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat**

**A. Data Narasumber (Sekretaris Desa)**

**Nama** : .....

**Jenis Kelamin** : .....

**Umur** : .....

**Pekerjaan/Jabatan** : .....

**B. Pertanyaan (Kategorisasi)**

**1. Hambatan Komunikasi (Hambatan Struktural)**

- a. Bagaimana alur komunikasi kerja antarperangkat desa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi sehari-hari?
- b. Menurut Bapak/Ibu, apakah struktur organisasi dan pembagian wewenang saat ini sudah mendukung komunikasi yang efektif?
- c. Apakah perbedaan jabatan atau hierarki pernah memengaruhi keterbukaan komunikasi antarperangkat desa?

**2. Hambatan Komunikasi (Hambatan Teknis)**

- a. Apakah sarana komunikasi yang tersedia saat ini sudah mendukung kelancaran pertukaran informasi antarperangkat desa?

- b. Apakah keterbatasan fasilitas atau teknologi pernah menghambat penyampaian informasi atau pelayanan kepada masyarakat?

**3. Hambatan Komunikasi (Hambatan Semantik)**

- a. Apakah pernah terjadi perbedaan pemahaman terhadap istilah atau bahasa administrasi antarperangkat desa?
- b. Bagaimana cara menyampaikan informasi agar dapat dipahami dengan baik oleh sesama perangkat desa maupun masyarakat?
- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah bahasa birokrasi yang digunakan sudah cukup jelas dan sederhana?

**4. Hambatan Komunikasi (Hambatan Psikologis)**

- a. Apakah rasa sungkan, takut, atau tertekan psikologis pernah memengaruhi penyampaian pendapat atau informasi di lingkungan kerja?
- b. Apakah konflik personal atau emosi pernah memengaruhi kelancaran komunikasi dan pelayanan?

**5. Pelayanan Administrasi yang Efektif (Perspektif Internal)**

- a. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan administrasi di Desa Bandar Klippa sudah berjalan secara efektif? Mengapa demikian?
- b. Apa saja kendala utama yang menyebabkan pelayanan administrasi belum berjalan optimal?
- c. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu diperbaiki agar pelayanan administrasi dapat berjalan lebih efektif kedepannya?

**Daftar Wawancara Penelitian/Skripsi**

**Judul:**

**HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI PERANGKAT DESA  
BANDAR KLIPPA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI EFEKTIF**

**Oleh: Nur Aulia Putri Maha, NPM: 2203110261**

**Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat**

**A. Data Narasumber (Staff Pelayanan Administrasi Desa)**

**Nama** : .....

**Jenis Kelamin** : .....

**Umur** : .....

**Pekerjaan/Jabatan** : .....

**B. Pertanyaan (Kategorisasi)**

**1. Hambatan Komunikasi (Hambatan Struktural)**

- a. Bagaimana alur komunikasi kerja antarperangkat desa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi sehari-hari?
- b. Menurut Bapak/Ibu, apakah struktur organisasi dan pembagian wewenang saat ini sudah mendukung komunikasi yang efektif?
- c. Apakah perbedaan jabatan atau hierarki pernah memengaruhi keterbukaan komunikasi antarperangkat desa?

**2. Hambatan Komunikasi (Hambatan Teknis)**

- a. Apakah sarana komunikasi yang tersedia saat ini sudah mendukung kelancaran pertukaran informasi antarperangkat desa?

- b. Apakah keterbatasan fasilitas atau teknologi pernah menghambat penyampaian informasi atau pelayanan kepada masyarakat?
- c. Apa kendala teknis yang paling sering dihadapi dalam proses pelayanan administrasi?

### **3. Hambatan Komunikasi (Hambatan Semantik)**

- a. Apakah pernah terjadi perbedaan pemahaman terhadap istilah atau bahasa administrasi antarperangkat desa?
- b. Bagaimana cara menyampaikan informasi agar dapat dipahami dengan baik oleh sesama perangkat desa maupun masyarakat?

### **4. Hambatan Komunikasi (Hambatan Psikologis)**

- a. Apakah rasa sungkan, takut, atau tertekan psikologis pernah memengaruhi penyampaian pendapat atau informasi di lingkungan kerja?
- b. Apakah konflik personal atau emosi pernah memengaruhi kelancaran komunikasi dan pelayanan?

### **5. Pelayanan Administrasi yang Efektif (Perspektif Internal)**

- a. Menurut Bapak/Ibu, upaya apa saja yang harus dilakukan guna memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur?
- b. Apa saja kendala utama yang Bapak/Ibu hadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- c. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu diperbaiki agar pelayanan administrasi dapat berjalan lebih efektif kedepannya?

**Daftar Wawancara Penelitian/Skripsi**

**Judul:**

**HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI PERANGKAT DESA  
BANDAR KLIPPA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI EFEKTIF**

**Oleh: Nur Aulia Putri Maha, NPM: 2203110261**

**Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat**

**A. Data Narasumber (Masyarakat)**

**Nama** : .....

**Jenis Kelamin** : .....

**Umur** : .....

**Pekerjaan/Jabatan** : .....

**B. Pertanyaan (Kategorisasi)**

**1. Pengalaman Komunikasi dengan Perangkat Desa**

- a. Jenis pelayanan administrasi apa yang pernah Saudara/I urus di Kantor Desa Bandar Klippa?
- b. Bagaimana pengalaman Saudara/I berkomunikasi dengan petugas desa saat mengurus keperluan administrasi?
- c. Menurut Saudara/I, apakah petugas desa menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami?

**2. Kejelasan dan Pemaknaan Pesan**

- a. Apakah informasi yang disampaikan petugas desa sudah jelas sejak awal atau perlu ditanyakan berulang kali?

- b. Pernahkah terjadi kesalahpahaman antara Saudara/I dengan petugas desa?  
Apa penyebabnya menurut Saudara/I?

**3. Umpan Balik dan Responsivitas**

- a. Apakah petugas desa memberikan kesempatan kepada Saudara/I untuk bertanya atau menyampaikan pendapat?  
b. Apakah Saudara/I merasa didengarkan dalam proses komunikasi tersebut?

**4. Sikap Nonverbal dan Relasi Komunikasi**

- a. Menurut Saudara/I, bagaimana sikap dan ekspresi petugas desa saat berkomunikasi (ramah, cuek, terburu-buru)?  
b. Apakah sikap tersebut memengaruhi kenyamanan Saudara/I dalam berkomunikasi dengan para perangkat desa?

**5. Persepsi Efektivitas Komunikasi**

- a. Menurut Saudara/I, apakah komunikasi yang dilakukan petugas desa sudah membantu mempermudah urusan administrasi?  
b. Apa kendala utama yang Saudara/I rasakan dalam berkomunikasi dengan perangkat desa saat mengurus administrasi?  
c. Saran apa yang ingin Saudara/I sampaikan agar komunikasi dan pelayanan administrasi desa dapat lebih baik ke depannya?



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

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/UKI/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisp.umsu.ac.id> [fisp@umsu.ac.id](mailto:fisp@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 210/KET/IL.3.AU/UMSU-03/F/2026  
Lampiran : --  
Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 11 Sya'ban 1447 H  
30 Januari 2026 M

Kepada Yth : Kepala Desa Bandar Klippa,  
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 Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Desa Bandar Klippa, Kecamatan Percut Sei Tuan , Kabupaten Deli Serdang, atas nama :

Nama mahasiswa : NUR AULIA PUTRI MAHA  
N P M : 2203110261  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026  
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI PERANGKAT DESA BANDAR KLIPPA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN ADMINISTRASI EFEKTIF

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

Dekan,



Cc : File.





**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG  
KECAMATAN PERCUT SEI TUAN  
DESA BANDAR KLIPPA**

Alamat : Jl. Bt Kuis Km.10,2 Gg Rukun Bandar Klippa – 20371 Telp. 061 77838357

Nomor : 070/ 831

Bandar Klippa, 04 Februari 2026  
Kepada :  
Bapak Dekan Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,  
MSP  
Universitas Muhammadiyah Sumatera  
Utara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Di -  
**T e m p a t**

Hal : **Balasan Izin Penelitian**

Memenuhi maksud Surat Saudara Nomor : 210/KET/IL.3.AU/UMSU-03/F/2026  
Tanggal 30 Januari 2026 perihal seperti di pokok surat, maka dengan ini kami  
sampaikan bahwa :

Nama : NUR AULIA PUTRI MAHA  
NPM : 2203110261  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026

Judul Penelitian : *"Hambatan Komunikasi Organisasi Perangkat Desa Bandar Klippa  
Dalam Mewujudkan Pelayanan Administrasi Efektif"*

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, kami tidak merasa keberatan untuk  
melakukan Observasi yang dilakukan pada tanggal 02 Februari 2026 – 09 Februari  
2026 di Desa Bandar Klippa.

Demikian Surat Keterangan ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan  
sebagaimana mestinya.

An.KEPALA DESA BANDAR KLIPPA  
KECAMATAN PERCUT SEI TUAN  
Sekretaris  


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



Sik-10



**UMSU**  
 Unggul | Cerdas | Berprestasi

**UNDANGANI PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR**  
**(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**  
 Nomor : 639/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
 Hari, Tanggal : Kamis, 02 April 2026  
 Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2  
 Pembukaan : 08.15 WIB

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
16	HELME LISA PUTRI	2203110056	1	Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.	Assoc. Prof. Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.	Dr. FAZAL HAZZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI VISUAL SMA MUHAMMADIYAH 01 MEDAN MELALUI AKUN INSTAGRAM @SMASAMEDAN DALAM MEMBENTUK CITRA POSITIF SEKOLAH
17	NUR PADILLAH	2203110297	1	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S., MSP.	Assoc. Prof. Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom	PERAN KOMUNIKASI PELATIH PASKIBRA MAN DAIRI DALAM PEMBENTUKAN KARAKTER DAN KEPIMPINAN ANGGOTA
18	NUR AULIA PUTRI MA'IA	2203110281	1	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom	Assoc. Prof. Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.	HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI PERANGKAT DESA BANDAR KLUPPA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN ADMINISTRASI EFEKTIF
19	AZ-HIMAH MUTIA NABLA	2203110148	1	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN SALES FRISIAN FLAG INDONESIA DALAH MENGHADAPI PERSAINGAN PRODUK SUSU DI KOTA MEDAN
20	AL-HADI P.JRBA	2103110020	1	Dr. FAZAL HAZZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	DAMPAK KONTEN PROMOSI GENG SHOWROOM MOBIL DI INSTAGRAM TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI KOTA MEDAN

Nobilis Sidang:

Ditandatangani oleh:  
 Sekretaris  
 Wakil Rektor

Prof. Dr. Nurzaman Arifin, SH, M.Hum.

Medan, 12 Syawal 1447 H  
 31 Maret 2026 M

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
 Panitia Ujian  
 Sekretaris  
  
 Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, M.I.Kom.

Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, MSP.



# Jurnal **KESKAP**

*Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik*

**SURAT KETERANGAN**  
No. 1318/KET/KESKAP/III/2026

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

Nama : Nur Aulia Putri Maha  
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 : Hambatan Komunikasi Organisasi Perangkat Desa Bandar Klippa Dalam Mewujudkan Pelayanan Administrasi Efektif  
Jumlah Halaman : 10 Halaman  
Penulis : Nur Aulia Putri Maha, Mujahiddin

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 28 Maret 2026

Redaktur Jurnal KESKAP



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



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**PERPUSTAKAAN**

Terakreditasi A Berdasarkan Ketetapan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 00059/LAP.PT/IX.2018  
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567  
NPP. 127120201000003 <http://perpustakaan.umsu.ac.id> [perpustakaan@umsu.ac.id](mailto:perpustakaan@umsu.ac.id) [perpustakaan\\_umsu](https://www.perpustakaan_umsu.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 01502/KET/II.3-AU/UMSU-P/M/2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Nur Aulia Putri Maha  
NPM : 2203110261  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan/ P.Studi : Ilmu Komunikasi

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 11 Syawal 1447 H  
30 Maret 2026 M

Kepala Perpustakaan,



*[Handwritten Signature]*  
Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### I. IDENTITAS DIRI

Nama : Nur Aulia Putri Maha  
Tempat/Tanggal Lahir : Bandar Klippa, 18 Maret 2005  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Anak Ke : 1 dari 2 bersaudara  
Alamat : Jl. Pusaka Desa Bandar Klippa Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang

### II. PENDIDIKAN

1. SD : SDN 106162 Bandar Klippa
2. SMP : SMPN 1 Percut Sei Tuan
3. SMA : SMAN 2 Percut Sei Tuan
4. Tahun 2022-2026 : Tercatat sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara

### III. ORANG TUA

Nama Ayah : Salidin Maha  
Pekerjaan : Karyawan Swasta  
Nama Ibu : Gemiem, S.Kep  
Pekerjaan : Perawat  
Alamat : Jl. Pusaka Desa Bandar Klippa Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang