Pola Komunikasi Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Studi Pada Tiyuh Mekar Jaya Kecamatan Gunung Agung Kabupaten Tulang Bawang Barat

[1]*Meri Andini Putri, [2]Sri Choiriyati, [3]Mike Meiranti,
[1]Universitas Muhammadiyah Lampung, Indonesia
[2]Universitas Muhammadiyah Lampung, Indonesia
[3]Universitas Muhammadiyah Lampung, Indonesia
[1]*Meriandiniputri0302@gmail.com, [2]srichoiriyaty@gmail.com, [3]meirantimike@gmail.com

Tanggal Submitt:03-10-2024, Tanggal diterima:30-10-2024, Tanggal Terbit:14-12-2024

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam penerapan komunikasi yang efektif.Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan aparatur desa dan masyarakat, serta analisis dokumentasi.Penelitian ini menemukan bahwa pola komunikasi yang efektif ditandai oleh kejelasan informasi, adaptasi komunikasi terhadap latar belakang sosial dan pendidikan masyarakat, serta sikap dan perilaku yang ramah dan responsif dari aparatur desa.Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai hambatan seperti perbedaan latar belakang pendidikan, kurangnya konsistensi dalam penyampaian informasi, beban kerja yang tinggi, dan hambatan linguistik yang mengurangi efektivitas komunikasi.Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun aparatur desa Tiyuh Mekar Jaya telah berupaya untuk menerapkan pola komunikasi yang baik, masih terdapat tantangan signifikan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.Rekomendasi yang diberikan meliputi peningkatan pelatihan keterampilan komunikasi, perbaikan sistem komunikasi internal, dan adopsi pendekatan komunikasi yang lebih inklusif dan adaptif.Dengan demikian, pola komunikasi aparatur desa dapat ditingkatkan untuk mendukung pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif.
Kata Kunci:, Aparatur Desa, Pelayanan masyarakat, Komunikasi Efektif

Abstract:*This research aims to analyze the communication patterns of village officials in providing services to the community and identify the challenges and obstacles faced in implementing effective communication. The research method used is a qualitative method with a case study approach. Data was collected through direct observation, in-depth interviews with village officials and the community, as well as documentation analysis. This research found that effective communication patterns are characterized by clarity of information, adaptation of communication to the social and educational background of the community, as well as friendly and responsive attitudes and behavior from village officials. However, this research also identified various barriers such as differences in educational backgrounds, lack of consistency in conveying information, high workload, and linguistic barriers that reduce the effectiveness of communication. The results of this research show that although Tiyuh Mekar Jaya village officials have made efforts to implement good communication patterns, there are still significant challenges that need to be overcome to improve the quality of public services. Recommendations include increasing communication skills*

training, improving internal communication systems, and adopting a more inclusive and adaptive communication approach. In this way, village officials' communication patterns can be improved to support more effective and responsive public services.
***Keywords:**, Village officials, Community services, Effective communication.*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014, desa adalah entitas masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah tertentu dengan kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat setempat, sesuai dengan inisiatif, asal-usul, dan hak tradisional yang diakui serta dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia[1]. Menurut Astrid Faidlatul desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki struktur asli berdasarkan hak asal-usul yang istimewa, dengan prinsip keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi, dan pemberdayaan masyarakat sebagai landasan dalam pemerintahan desa. Keberhasilan pemerintahan sangat bergantung pada pengelolaannya sendiri, dan dengan adanya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, otonomi asli desa diakui[2].

Pemerintah juga mengatur desa melalui Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005, yang menjelaskan bahwa pemerintahan desa melibatkan pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat yang dihormati dalam sistem pemerintahan nasional. Desa merupakan fondasi awal pembentukan masyarakat politik dan pemerintahan di Indonesia, di mana sebelum terbentuknya negara modern, desa atau masyarakat adat sudah menjadi

[1] Astrid Faidlatul Habibah and Irwansyah Irwansyah, 'Era Masyarakat Informasi sebagai Dampak Media Baru', *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis* 3, no. 2 (11 July 2021): 350–63, https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i2.255.

[2] Ma'rup Ali Qomaini and Awang Dharmawan, 'KOMUNIKASI ORGANISASI PEMERINTAH KABUPATEN BANYU`WANGI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Program Bupati Ngantor di Desa)' 05 (2022).

institusi sosial yang otonom dengan tradisi, hukum, dan adat istiadat yang kuat serta mandiri dari pengaruh luar[3].

Pemerintahan desa sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten atau kota, bertanggung jawab memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat setempat untuk mencapai kesejahteraan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Sebagai bagian dari birokrasi negara dan pemimpin lokal, pemerintah desa memiliki peran penting dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa, menciptakan kehidupan demokratis, memberdayakan masyarakat, dan menyediakan pelayanan publik yang baik. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 8 Tahun 2011, istilah "Desa" diganti menjadi "Tiyuh" sesuai dengan kearifan lokal, dan istilah ini digunakan dalam skripsi untuk merujuk pada konsep yang sama dengan desa sesuai peraturan yang berlaku[4].

Kecamatan Gunung Agung di Kabupaten Tulang Bawang Barat, Provinsi Lampung, terdiri dari 13 Tiyuh, termasuk Tiyuh Mekar Jaya yang terletak dekat dengan pusat kecamatan. Tiyuh Mekar Jaya memiliki populasi 4.107 jiwa, terdiri dari 2.141 laki-laki dan 1.966 perempuan, yang tersebar dalam 7 suku dan 28 rukun tetangga. Penduduknya berasal dari berbagai etnis, seperti Jawa, Sunda, Madura, Batak, Palembang, Bali, dan suku asli Lampung[5].

Data Masyarakat Mekar Jaya Berdasarkan Pekerjaan, PNS terdiri dari 234, atau 5,6 %, TNI berjumlah 23 atau 0,6%, Polri berjumlah 35 atau 0,9 %, Wiraswasta 479 atau 11, 7

[3] Elfie Mingkid and Stefi H Harilama, 'KOMUNIKASI ORGANISASI PEMERINTAH DESA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASYARAKAT DI DESA PINAPALANGKOW KECAMATAN SULUUN TARERAN KABUPATEN MINAHASA SELATAN' 4 (2018).

[4] Muhamad Fakih, Penerbit Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok PP-7, Balas Klumprik, Wiyung, Kota Surabaya 60222 Telp. 0881-3223-878 penerbitmsc@gmail.com IKAPI No. 228/JTI/2019', n.d.

[5] Dwinarko Dwinarko et al., 'Pelatihan Manajemen Komunikasi pada Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat (Communication Management Training at the Village Consultative Body in Improving Community Empowerment)', *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* 1, no. 4 (2021): 36.

%, pedagang berjumlaah 239 atau 5,8 %, Tani berjumlah 1778 atau 43,6 %, Nelayan berjumlah 30 serta dengan 0,7 % dan buruh berjumlah 1289 atau 43,6%.

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar mata pencahariannya adalah Bertani, seperti Bertani singkong, karet, kelapa sawit, dan sayur-sayuran serta menjadi buruh tani.

Data Masyarakat Mekar Jaya Berdasarkan Pendidikan: Sarjana berjumlah 178 atau 4,3 %, SMA/ sederajat berjumlah 987 atau 24,0%, SMP sederajat 1333 atau 32,5%, SD sederajat 1574 atau 37,7 % dan tidak sekolah berjumlah 35 atau 0,1 %.

Dari data di atas, tampak jelas bahwa masyarakat Tiyuh Mekar Jaya berpendidikan SD dan SMP lebih banyak yakni SD (37%) dan SMP (32%), sementara yang berpendidikan sarjana masih rendah, yakni sebesar 4,3 % dari penduduk yang ada. Pemerintahan Tiyuh Mekar Jaya, sebagai ujung tombak dalam sistem pemerintahan daerah, berperan penting dalam interaksi langsung dengan masyarakat. Mengingat beragamnya latar belakang pendidikan dan status sosial penduduk Tiyuh Mekar Jaya, kemampuan sumber daya manusia dan pola komunikasi aparatur desa menjadi kunci kelancaran pelayanan masyarakat.Semakin baik komunikasi antara masyarakat dan aparatur tiyuh, semakin efektif pula layanan yang diberikan. Aparatur tiyuh mencakup semua individu yang terlibat dalam pemerintahan tiyuh, termasuk kepala tiyuh, sekretaris tiyuh, kepala urusan, kepala seksi, dan kepala suku[6].

Data Aparatur Tiyuh Mekar Jaya 2021-2024: Kepalo Tiyuh, Candra Agus Defi Prianto pendidikan terakhir SMK, Sekretaris Tiyuh, Edi Warsito tamatan SMA, Kaur Perencanaan Sardi tamatan SMPT, Kaur Umum Rizki Amalia tamatan SMA, Kaur Keuangan Mohammad Topik tamatan SMA, Kasi Pemerintahan Masita Rani tamatan S-1, Kasi Pelayanan Retno Diah Utami tamatan SMK, Kasi Kesejahteraan Tutut Nila Wati, Tamatan S-1, Kepala Suku 1 Gavin Pranoto tamatan SMA, Kepala Suku 2 Slamet Riyadi, tamatan SMA, Kepala Suku 3 Wagino tamatan D-3, Kepala Suku 4 Saparudin tamatan SMA, Kepala Suku 5 Nicco Fauzi

[6] Muhammad Badri, 'PEMBANGUNAN PEDESAAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (Studi pada Gerakan Desa Membangun)' 27, no. 2 (n.d.): 16.

tamatan SMA, Kepala Suku 5 Nicco Fauzi tamatan SMA, Kepala Suku 6 Kepala Suku 6 tamatan SMA, Kepala Suku 7 Tri Joko Warsono tamatan SMA.

Dari data di atas dapat dilihat bahwa aparatur Tiyuh Mekar Jaya masih didominasi pendidikan akhir SMA sederajat yakni sebanyak 12 (dua belas) orang, sedangkan yang berpendidikan sarjana baru 2(dua) orang, dan Diploma III ada 1 (satu) orang.Komunikasi masyarakat adalah proses penyampaian ide-ide dari masyarakat kepada pemerintah untuk memfasilitasi sosialisasi, meningkatkan kepercayaan, dan mendukung keputusan pemerintah yang sejalan dengan nilai-nilai Pancasila tanpa merugikan masyarakat. Menurut Nanang Mizwar, komunikasi adalah proses pengalihan ide dari sumber kepada penerima dengan tujuan mengubah perilaku mereka. Pola komunikasi aparatur tiyuh sangat penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat, karena efektivitasnya tergantung pada kesamaan pemahaman pesan antara aparatur dan masyarakat. Semakin baik pola komunikasi yang terjalin, semakin lancar dan nyaman proses pelayanan yang diberikan[7].

Berdasarkan observasi dan wawancara ditemukan bahwa pelayanan publik oleh aparatur Tiyuh Mekar Jaya belum optimal, terutama dalam hal efektivitas waktu dan keramahan dalam melayani masyarakat, khususnya dalam urusan administrasi kependudukan. Pelayanan yang kurang maksimal ini terkait dengan kurangnya kejelasan, kepastian waktu, dan disiplin dalam pelayanan. Selain itu, banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik namun kurang memahami persyaratan administratif, terutama karena latar belakang pendidikan yang umumnya hanya SD dan SMP. Ketidakpahaman ini diperburuk oleh kurangnya informasi seperti papan pengumuman tentang persyaratan administrasi, yang menghambat proses pelayanan. Latar belakang pendidikan baik dari aparatur maupun masyarakat berperan penting dalam kelancaran komunikasi[8].

[7] Nanang Mizwar Hasyim, 'Peningkatan Kemandirian Desa Panggungharjo Melalui Komunikasi Pembangunan', *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran dan Dakwah Pembangunan* 3, no. 2 (30 November 2019): 72, https://doi.org/10.14421/jpm.2019.032-06.

[8] Yani Alfian and Apip Pudin Rahmat, 'PERAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARAT

Pelayanan publik yang diberikan mencakup berbagai keperluan administrasi seperti surat domisili dan surat keterangan lain. Mengingat masyarakat Tiyuh Mekar Jaya yang heterogen dengan latar belakang pendidikan yang beragam, pola komunikasi aparatur tiyuh menjadi kunci dalam memastikan pelayanan publik berjalan dengan lancar.Inilah yang mendorong penulis untuk meneliti "Pola Komunikasi Aparatur Desa dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat" dengan fokus pada Tiyuh Mekar Jaya di Kecamatan Gunung Agung, Kabupaten Tulang Bawang Barat, Provinsi Lampung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang menghasilkan data deskriptif melalui pengamatan langsung terhadap kondisi alami sebagai sumber utama, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Dalam hal ini, penelitian yang dilakukan adalah kualitatif dengan studi kasus, yang berfokus pada satu atau beberapa kasus untuk menggali lebih dalam mengenai kronologi dan aspek-aspek yang ada dalam kasus tersebut.Penelitian ini dilakukan di Desa Mekar Jaya Kecamatan Gunung Agug Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung.[9]

Fokus penelitian ini adalah pada Tiyuh Mekar Jaya di Kecamatan Gunung Agung, Kabupaten Tulang Bawang Barat, dengan penekanan pada pola komunikasi aparatur desa dalam melayani masyarakat. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis: data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung oleh peneliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan tanpa perantara, sementara data sekunder dikumpulkan dari berbagai literatur, buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya.Kedua sumber data ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti[10].

DESA DI DESA SANGKANHURIP KECAMATAN KATAPANG KABUPATEN BANDUNG’ 3, no. 3 (n.d.).

[9] METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN RD.Pdf’, n.d.

[10] Metodologi-Penelitian-Kuantitatif-10d6b58a.Pdf’, n.d.

Sebagai sumber data primer, informan penelitian dipilih oleh peneliti secara objektif dan independent. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari dua kelompok utama: (1) Aparatur Tiyuh dan (2) Masyarakat. Informan dari kedua kelompok ini adalah individu yang terlibat langsung dalam memberikan atau menerima pelayanan publik di Tiyuh Mekar Jaya.Kriteria untuk menjadi informan adalah sebagai berikut:

1. Aparatur Tiyuh Mekar Jaya yang telah bertugas minimal selama 3 tahun, seperti Kepala Tiyuh, Sekretaris Tiyuh, Kaur, Kasi, dan Kepala Suku.
2. Individu yang bersedia memberikan informasi terkait objek penelitian, baik dari Aparatur Tiyuh maupun masyarakat Tiyuh Mekar Jaya.
3. Orang yang memiliki pemahaman tentang pelayanan publik, khususnya Aparatur Tiyuh Mekar Jaya.
4. Individu yang mampu berkomunikasi secara verbal dengan baik, baik dari Aparatur Tiyuh maupun masyarakat.
5. Masyarakat Tiyuh Mekar Jaya yang memerlukan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan tiga teknik utama dalam pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi nyata dan mencatat data secara sistematis.Wawancara digunakan untuk mengumpulkan data melalui komunikasi verbal dengan informan guna mendalami pola komunikasi aparatur desa saat melayani masyarakat serta tanggapan masyarakat terhadap pelayanan tersebut[11]. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dalam bentuk buku, arsip, dan dokumen lain yang mendukung penelitian. Data yang diperoleh, baik primer maupun sekunder, akan diproses melalui seleksi, klarifikasi, dan penyusunan sistematis agar mudah dipahami. Analisis data dilakukan dengan cara mengumpulkan, mereduksi, menyajikan data dalam bentuk naratif, dan menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah diolah. Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi

[11] Muh Rinto, Amir Muhiddin, and Ansyari Mone, 'Koordinasi Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dengan Kepala Desa dalam Perencanaan Pembangunan di Desa Laikang Kabupaten Takalar', *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa* 2, no. 1 (1 March 2021): 63, https://doi.org/10.47134/villages.v2i1.11.

metode, yang melibatkan penggunaan beberapa teknik pengumpulan data yang sama, serta mempertimbangkan derajat kepercayaan, keteralihan, kebergantungan, dan kepastian.

HASIL dan PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara yang dilakukan terungkap bahwa pola komunikasi aparatur desa di Tiyuh Mekar Jaya memainkan peran penting dalam keberhasilan pelayanan publik. Aparatur desa yang telah bertugas selama minimal tiga tahun, seperti kepala tiyuh, sekretaris, kepala urusan (Kaur), kepala seksi (Kasi), dan kepala suku, memiliki pemahaman mendalam tentang pentingnya komunikasi yang efektif dalam interaksi mereka dengan masyarakat. Sebagai ujung tombak pemerintahan desa, aparatur ini memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat jelas dan mudah dipahami[12].

Namun tidak semua masyarakat memberikan penilaian positif. Beberapa informan dari masyarakat menyatakan bahwa masih terdapat kekurangan dalam pola komunikasi, terutama terkait dengan kejelasan informasi dan keramahan aparatur desa. Masyarakat ini merasakan bahwa terkadang informasi yang disampaikan tidak cukup jelas, sehingga menyebabkan kebingungan dan keterlambatan dalam proses pelayanan. Selain itu, ada juga keluhan mengenai sikap beberapa aparatur yang dianggap kurang ramah, yang menurut mereka dapat mengurangi efektivitas komunikasi dan menghambat kelancaran pelayanan.

Melalui wawancara juga ditemukan bahwa salah satu faktor kunci yang mempengaruhi pola komunikasi aparatur desa adalah latar belakang pendidikan baik dari pihak aparatur maupun masyarakat. Aparatur desa dengan latar belakang pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih mampu menyampaikan informasi dengan cara yang lebih sistematis dan mudah dipahami. Sebaliknya, masyarakat dengan pendidikan yang lebih

[12] A Anditha Sari and Jahid Syaifullah, 'Perilaku Komunikasi Organisasi dalam Sosialisasi Program Kerja di Desa Wonorejo Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar', *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study* 5, no. 2 (30 October 2019): 132, https://doi.org/10.31289/simbollika.v5i2.2843.

rendah sering kali membutuhkan penjelasan yang lebih detail dan pengulangan agar dapat memahami informasi yang disampaikan[13].

Kesimpulannya adalah pola komunikasi aparatur desa di Tiyuh Mekar Jaya sangat menentukan efektivitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.Keberhasilan dalam komunikasi ini tidak hanya bergantung pada kemampuan aparatur desa untuk menyampaikan informasi, tetapi juga pada kemampuan mereka untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan serta keterbatasan masyarakat.Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan upaya yang lebih intensif dalam pelatihan komunikasi bagi aparatur desa, serta penyediaan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Ini akan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga adil dan inklusif bagi seluruh masyarakat di Tiyuh Mekar Jaya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi aparatur desa dalam memberikan pelayanan masyarakat di Tiyuh Mekar Jaya, Kecamatan Gunung Agung, Kabupaten Tulang Bawang Barat, memiliki peran yang sangat signifikan dalam menentukan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Komunikasi yang efektif antara aparatur desa dan masyarakat tidak hanya memfasilitasi penyampaian informasi yang jelas dan akurat tetapi juga mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.Dalam penelitian ini, terlihat bahwa keberhasilan pelayanan sangat dipengaruhi oleh bagaimana aparatur desa menyampaikan informasi dan menangani interaksi dengan masyarakat yang beragam dalam latar belakang pendidikan dan pemahaman[14].

Penelitian ini menemukan bahwa sikap dan perilaku aparatur desa dalam berkomunikasi juga sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang

[13] Rini Rinawati, 'Pola Komunikasi dalam Pencegahan KDRT di Jawa Barat', *Mediator: Jurnal Komunikasi* 10, no. 1 (1 June 2017): 87–96, https://doi.org/10.29313/mediator.v10i1.2693.

[14] Giovana Anastasya, Muhammad Massyat, and Muhammad Syaeba, 'POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BALAI PENYULUH PERTANIAN DALAM UPAYA PENYEBARAN INFORMASI PERTANIAN DI DESA BUNTUBUDA KELURAHAN MAMASA, KECAMATAN MAMASA', *Journal Peqguruang: Conference Series* 3, no. 2 (1 December 2021): 84, https://doi.org/10.35329/jp.v3i2.2248.

mereka terima.Aparatur desa yang ramah dan responsif cenderung mendapatkan umpan balik positif dari masyarakat, sementara sikap yang kurang ramah atau tidak komunikatif dapat mengurangi kepercayaan masyarakat dan menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.Masyarakat yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka merasa lebih nyaman dan lebih terbantu ketika aparatur desa memberikan penjelasan yang jelas, bersikap sabar, dan menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan mereka.

Lebih lanjut penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam pola komunikasi aparatur desa, terutama terkait dengan kejelasan informasi dan konsistensi dalam penyampaian.Beberapa masyarakat melaporkan bahwa mereka terkadang merasa bingung atau tidak yakin dengan informasi yang diberikan oleh aparatur desa, terutama ketika ada perubahan dalam prosedur atau kebijakan yang tidak disosialisasikan dengan baik.Ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan komunikasi, masih diperlukan perbaikan dalam hal penyampaian informasi yang konsisten dan up-to-date kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi aparatur desa di Tiyuh Mekar Jaya memainkan peran yang krusial dalam keberhasilan pelayanan publik.Keberhasilan ini tidak hanya bergantung pada keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh aparatur desa, tetapi juga pada upaya untuk memahami dan menyesuaikan komunikasi dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat. Selain itu, diperlukan adanya sistem yang lebih baik untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat selalu jelas, akurat, dan konsisten. Dengan demikian, aparatur desa dapat lebih efektif dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia layanan publik yang responsif dan inklusif, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah desa[15].

[15] Ixsir Eliya, 'Pola Komunikasi Politik Ganjar Pranowo dalam Perspektif Sosiolinguistik di Media Sosial Instagram', 2017, 91.

Secara keseluruhan penelitian ini menegaskan bahwa pola komunikasi yang baik dan efektif adalah kunci dalam memberikan pelayanan masyarakat yang memuaskan.Aparatur desa di Tiyuh Mekar Jaya, dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya komunikasi dan keterampilan yang terus ditingkatkan, dapat memainkan peran yang lebih besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayahnya. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif di tingkat desa, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat.

A. Efektivitas Pola Komunikasi Aparatur Desa dalam Pelayanan Masyarakat

Pelayanan publik yang efektif merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pemerintahan desa dalam menjalankan fungsinya.Pada tingkat desa, pelayanan publik berperan penting dalam memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik. Dalam konteks ini, pola komunikasi aparatur desa memainkan peran krusial dalam menentukan seberapa baik pelayanan tersebut diberikan dan diterima oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Tiyuh Mekar Jaya, Kecamatan Gunung Agung, Kabupaten Tulang Bawang Barat, ditemukan bahwa pola komunikasi aparatur desa sangat mempengaruhi efektivitas pelayanan masyarakat di wilayah tersebut.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi efektivitas pola komunikasi adalah kejelasan informasi yang disampaikan oleh aparatur desa kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, terungkap bahwa aparatur desa di Tiyuh Mekar Jaya menyadari pentingnya menyampaikan informasi dengan cara yang jelas dan mudah dipahami. Kejelasan informasi ini menjadi sangat penting mengingat masyarakat Tiyuh Mekar Jaya memiliki latar belakang pendidikan yang beragam, dengan banyak warga yang hanya memiliki pendidikan dasar. Oleh karena itu, aparatur desa perlu menyederhanakan bahasa dan

terminologi yang digunakan dalam menyampaikan prosedur administratif dan kebijakan pemerintah desa[16].

Kejelasan informasi yang disampaikan oleh aparatur desa tidak hanya membantu masyarakat memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan, tetapi juga mencegah terjadinya kesalahpahaman yang dapat menghambat proses pelayanan. Masyarakat yang terlibat dalam penelitian ini menyatakan bahwa mereka merasa lebih percaya diri dalam mengurus keperluan administrasi ketika informasi yang diberikan oleh aparatur desa mudah dipahami.Kepercayaan ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala terkait kejelasan informasi.Beberapa masyarakat melaporkan bahwa mereka terkadang mengalami kebingungan akibat informasi yang disampaikan oleh aparatur desa tidak konsisten atau kurang lengkap.Misalnya, dalam beberapa kasus, perubahan prosedur atau kebijakan tidak disosialisasikan dengan baik, sehingga masyarakat tidak mendapatkan informasi yang mereka butuhkan tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya dari aparatur desa untuk meningkatkan kejelasan informasi, masih diperlukan perbaikan dalam sistem komunikasi internal di tingkat desa untuk memastikan bahwa setiap perubahan atau pembaruan informasi disampaikan dengan cara yang konsisten dan tepat waktu kepada masyarakat.

Efektivitas pola komunikasi aparatur desa juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan mereka dalam menyesuaikan komunikasi dengan latar belakang sosial, budaya, dan pendidikan masyarakat. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa aparatur desa yang telah bertugas selama beberapa tahun cenderung lebih mampu menyesuaikan gaya komunikasi mereka dengan kebutuhan masyarakat. Aparatur desa yang berpengalaman memahami bahwa masyarakat Tiyuh Mekar Jaya terdiri dari berbagai kelompok etnis

[16] Imam Mashuri, 'POLA KOMUNIKASI TOKOH AGAMA ISLAM DI DESA WISATA KEBANGSAAN WONOREJO-SITUBONDO UNTUK MENJAGA TOLERANSI MUSLIM-NON MUSLIM', *Ar-Risalah Media Keislaman Pendidikan dan Hukum Islam* 20, no. 1 (9 April 2022): 76, https://doi.org/10.69552/ar-risalah.v20i1.1338.

dengan tingkat pendidikan yang berbeda-beda, yang mempengaruhi cara mereka menerima dan memahami informasi.

Untuk mengatasi tantangan ini, aparatur desa sering kali harus menggunakan metode komunikasi yang lebih sederhana dan interaktif.Misalnya, dalam menyampaikan informasi tentang prosedur administrasi, aparatur desa dapat menggunakan bahasa yang lebih mudah dipahami dan memberikan penjelasan secara bertahap.Selain itu, penggunaan analogi atau contoh-contoh yang relevan dengan kehidupan sehari-hari masyarakat juga membantu dalam memperjelas informasi yang disampaikan. Beberapa aparatur desa juga melibatkan tokoh masyarakat atau pemimpin informal sebagai perantara dalam komunikasi, sehingga informasi dapat disampaikan dengan cara yang lebih efektif dan sesuai dengan konteks lokal[17].

Sikap dan perilaku aparatur desa dalam berkomunikasi juga merupakan faktor kunci yang mempengaruhi efektivitas pola komunikasi dalam pelayanan masyarakat.Berdasarkan wawancara yang dilakukan, masyarakat Tiyuh Mekar Jaya cenderung memberikan umpan balik positif terhadap aparatur desa yang bersikap ramah, sabar, dan responsif dalam berinteraksi dengan mereka.Sikap yang positif ini tidak hanya mempermudah komunikasi tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah desa dan masyarakat.Sebaliknya, sikap yang kurang ramah atau tidak komunikatif dapat menjadi penghalang dalam interaksi antara aparatur desa dan masyarakat. Beberapa masyarakat yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka merasa kurang nyaman ketika berhadapan dengan aparatur desa yang tampak tidak peduli atau terburu-buru dalam melayani. Sikap seperti ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa dan menghambat proses komunikasi yang seharusnya berjalan dengan lancar.

[17] Anastasya, Massyat, and Syaeba, 'POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BALAI PENYULUH PERTANIAN DALAM UPAYA PENYEBARAN INFORMASI PERTANIAN DI DESA BUNTUBUDA KELURAHAN MAMASA, KECAMATAN MAMASA'.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa sikap dan perilaku aparatur desa dalam berkomunikasi sangat dipengaruhi oleh beban kerja dan tekanan yang mereka hadapi.Dalam beberapa kasus, aparatur desa yang harus menangani banyak tugas secara bersamaan cenderung menjadi kurang sabar dan lebih sulit untuk berinteraksi dengan masyarakat.Oleh karena itu, penting bagi pemerintah desa untuk mengelola beban kerja aparatur desa dengan baik dan menyediakan dukungan yang diperlukan agar mereka dapat melaksanakan tugas mereka dengan sikap yang profesional dan penuh perhatian.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membuka peluang baru bagi pemerintah desa dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa aparatur desa di Tiyuh Mekar Jaya mulai memanfaatkan media sosial dan aplikasi pesan instan untuk berkomunikasi dengan masyarakat.Penggunaan media ini memungkinkan penyebaran informasi yang lebih cepat dan efisien, terutama ketika ada pengumuman penting atau perubahan kebijakan yang perlu segera disampaikan.Namun, meskipun penggunaan teknologi informasi memberikan banyak manfaat, penelitian ini juga menemukan bahwa tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama terhadap teknologi ini.

Konsistensi dan koordinasi dalam penyampaian informasi juga menjadi elemen penting dalam pola komunikasi aparatur desa.Penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu kendala yang sering dihadapi masyarakat adalah ketidakpastian akibat informasi yang tidak konsisten atau berubah-ubah.Misalnya, ketika ada perubahan dalam prosedur administrasi, masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi yang cukup cepat atau informasi yang mereka terima berbeda-beda tergantung pada siapa yang mereka tanyai.Kondisi ini menunjukkan perlunya koordinasi yang lebih baik di antara aparatur desa untuk memastikan bahwa semua informasi yang disampaikan kepada masyarakat sudah diperiksa dan disepakati bersama.Selain itu, penting juga bagi aparatur desa untuk memiliki sistem pencatatan dan dokumentasi yang baik, sehingga setiap perubahan kebijakan atau prosedur dapat dicatat dan disosialisasikan dengan segera dan merata.Konsistensi dalam penyampaian informasi tidak hanya membantu mengurangi kebingungan di kalangan masyarakat tetapi juga memperkuat kredibilitas pemerintah desa sebagai sumber informasi yang dapat diandalkan.

Efektivitas pola komunikasi aparatur desa secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini menemukan bahwa masyarakat yang merasa mendapatkan informasi yang jelas, tepat waktu, dan

disampaikan dengan cara yang ramah cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Sebaliknya, masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi atau yang merasa diperlakukan kurang baik oleh aparatur desa cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah.Kepuasan masyarakat ini tidak hanya berkaitan dengan bagaimana mereka dilayani tetapi juga dengan bagaimana mereka diperlakukan sebagai warga negara yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Oleh karena itu, pola komunikasi yang baik tidak hanya membantu aparatur desa dalam menyelesaikan tugas mereka tetapi juga berkontribusi pada pembangunan hubungan yang lebih positif dan konstruktif antara pemerintah desa dan masyarakat.Hubungan yang baik ini pada gilirannya dapat mendukung terciptanya lingkungan sosial yang lebih harmonis dan kolaboratif di desa.

Berdasarkan temuan-temuan di atas, ada beberapa rekomendasi yang dapat diambil untuk meningkatkan efektivitas pola komunikasi aparatur desa dalam pelayanan masyarakat di Tiyuh Mekar Jaya.

Pemerintah desa perlu mengadakan pelatihan komunikasi bagi aparatur desa untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam menyampaikan informasi secara jelas dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelatihan ini juga harus mencakup aspek sikap dan perilaku dalam komunikasi, sehingga aparatur desa dapat berinteraksi dengan masyarakat dengan lebih profesional dan penuh empati.

Diperlukan pengembangan sistem komunikasi yang lebih terstruktur dan terkoordinasi di tingkat desa. Sistem ini dapat mencakup mekanisme untuk memastikan bahwa setiap perubahan kebijakan atau prosedur disosialisasikan dengan segera dan konsisten kepada seluruh masyarakat. Selain itu, aparatur desa juga perlu didorong untuk menggunakan berbagai media komunikasi, baik tradisional maupun modern, untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Pemerintah desa harus memperhatikan beban kerja aparatur desa dan menyediakan dukungan yang memadai agar mereka dapat melaksanakan tugas mereka dengan baik. Beban kerja yang dikelola dengan baik tidak hanya membantu aparatur desa dalam menjaga sikap profesional mereka tetapi juga memungkinkan mereka untuk lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Perlu adanya evaluasi berkala terhadap pola komunikasi yang diterapkan oleh aparatur desa. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan melibatkan umpan balik dari

masyarakat serta analisis terhadap efektivitas komunikasi dalam berbagai situasi pelayanan. Melalui evaluasi ini, aparatur desa dapat terus memperbaiki dan menyesuaikan pola komunikasi mereka agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Efektivitas pola komunikasi aparatur desa dalam memberikan pelayanan masyarakat merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan kualitas pelayanan publik di Tiyuh Mekar Jaya.Kejelasan informasi, adaptasi terhadap latar belakang masyarakat, sikap dan perilaku aparatur desa, serta penggunaan media dan teknologi komunikasi semuanya berperan penting dalam menciptakan pola komunikasi yang efektif. Namun, tantangan seperti ketidakonsistenan informasi dan beban kerja yang tinggi menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan.Peningkatan keterampilan komunikasi aparatur desa, pengembangan sistem komunikasi yang lebih baik, dan evaluasi berkala terhadap pola komunikasi yang diterapkan dapat menjadi langkah-langkah yang efektif untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan mengadopsi pendekatan yang lebih inklusif dan responsif, pemerintah desa dapat memastikan bahwa semua masyarakat mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan dengan cara yang adil, efisien, dan transparan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa tetapi juga akan mendukung terciptanya hubungan yang lebih harmonis dan produktif antara pemerintah desa dan masyarakat di Tiyuh Mekar Jaya.

B. Tantangan dan Hambatan dalam Pola Komunikasi Aparatur Desa

Pola komunikasi yang diterapkan oleh aparatur desa merupakan salah satu elemen penting dalam pelaksanaan pelayanan publik di tingkat desa.Namun, meskipun memiliki peran yang signifikan, penerapan pola komunikasi yang efektif sering kali menghadapi berbagai tantangan dan hambatan yang dapat mengurangi efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Di Tiyuh Mekar Jaya, Kecamatan Gunung Agung, Kabupaten Tulang Bawang Barat, berbagai faktor telah teridentifikasi sebagai penghalang utama dalam upaya menciptakan pola komunikasi yang optimal antara aparatur desa dan masyarakat.Salah satu tantangan terbesar dalam pola komunikasi aparatur desa adalah perbedaan latar belakang pendidikan dan sosial masyarakat.Masyarakat Tiyuh Mekar Jaya terdiri dari berbagai kelompok etnis dengan tingkat pendidikan yang bervariasi, mulai dari mereka yang hanya menyelesaikan pendidikan dasar hingga yang tidak memiliki pendidikan formal. Kondisi ini menciptakan kesenjangan dalam pemahaman masyarakat terhadap informasi yang disampaikan oleh aparatur desa.

Aparatur desa sering kali dihadapkan pada situasi di mana mereka harus menyampaikan informasi yang kompleks, seperti prosedur administratif atau kebijakan pemerintah, kepada masyarakat yang memiliki pemahaman yang terbatas. Perbedaan dalam tingkat literasi dan kemampuan kognitif ini menyebabkan banyak masyarakat kesulitan memahami informasi yang diberikan, bahkan ketika aparatur desa telah berusaha menyederhanakan penjelasan mereka. Akibatnya, terjadi kesalahpahaman yang dapat memperlambat proses pelayanan dan menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.Untuk mengatasi tantangan ini, aparatur desa perlu memiliki keterampilan komunikasi yang mampu menyesuaikan dengan berbagai tingkat pemahaman masyarakat. Namun, dalam praktiknya, tidak semua aparatur desa memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan cara yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang beragam. Ini menunjukkan perlunya pelatihan yang lebih intensif dan berkelanjutan bagi aparatur desa, agar mereka dapat lebih efektif dalam berkomunikasi dengan masyarakat yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda.

Konsistensi dalam penyampaian informasi adalah kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa dan memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan lancar.Namun, penelitian ini menemukan bahwa salah satu hambatan utama dalam pola komunikasi aparatur desa adalah kurangnya konsistensi dalam informasi yang disampaikan.Masyarakat sering kali menerima informasi yang berbeda-beda tergantung pada siapa aparatur desa yang mereka tanyai, atau ada perubahan kebijakan yang tidak disosialisasikan secara menyeluruh.

Ketidakonsistenan ini sering kali terjadi karena kurangnya koordinasi di antara aparatur desa itu sendiri.Ketika ada perubahan dalam kebijakan atau prosedur, tidak semua aparatur desa mendapatkan pembaruan informasi secara bersamaan, sehingga mereka memberikan informasi yang berbeda kepada masyarakat.Selain itu, ada juga kasus di mana informasi yang disampaikan tidak diperiksa atau disepakati bersama sebelumnya, sehingga menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat.

Dampak dari ketidakonsistenan ini adalah terjadinya penundaan dalam proses pelayanan, kebingungan di kalangan masyarakat, dan penurunan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengatasi hambatan ini, diperlukan adanya sistem komunikasi internal yang lebih terstruktur di tingkat desa, di mana setiap aparatur desa mendapatkan informasi yang sama dan dapat menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat secara konsisten. Pengembangan prosedur standar

operasional (SOP) dalam komunikasi dan pelaporan juga dapat membantu memastikan bahwa setiap aparatur desa mengikuti panduan yang sama dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Beban kerja yang tinggi dan keterbatasan sumber daya adalah tantangan lain yang signifikan dalam penerapan pola komunikasi yang efektif di desa. Aparatur desa di Tiyuh Mekar Jaya sering kali harus menangani berbagai tugas secara bersamaan, termasuk administrasi, pelayanan masyarakat, dan pengelolaan proyek-proyek desa. Beban kerja yang berat ini sering kali menyebabkan aparatur desa merasa terburu-buru atau stres, yang berdampak negatif pada cara mereka berkomunikasi dengan masyarakat.Ketika aparatur desa harus mengelola banyak tugas dalam waktu yang terbatas, mereka mungkin tidak memiliki cukup waktu untuk memberikan penjelasan yang mendetail atau bersikap sabar dalam berinteraksi dengan masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan kualitas komunikasi menurun, di mana informasi yang diberikan menjadi tidak lengkap, kurang jelas, atau disampaikan dengan cara yang kurang ramah. Masyarakat yang merasa terburu-buru atau tidak diperhatikan dengan baik cenderung merasa tidak puas dan kurang percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

Keterbatasan sumber dayabaik dari segi tenaga kerja maupun fasilitas pendukung, juga memperburuk situasi ini.Misalnya, kurangnya staf yang terlatih atau kurangnya fasilitas seperti ruang kerja yang memadai dapat menghambat kemampuan aparatur desa untuk berkomunikasi secara efektif.Dalam beberapa kasus, aparatur desa mungkin harus menangani antrian panjang masyarakat yang menunggu pelayanan, yang meningkatkan tekanan dan mengurangi kualitas interaksi antara aparatur desa dan masyarakat. Untuk mengatasi hambatan ini, penting bagi pemerintah desa untuk mengelola beban kerja aparatur desa dengan lebih baik, misalnya dengan menambah jumlah staf atau memperbaiki sistem manajemen waktu.Selain itu, peningkatan sumber daya, seperti menyediakan fasilitas yang lebih baik dan pelatihan tambahan bagi aparatur desa, dapat membantu mengurangi tekanan dan memungkinkan mereka untuk berkomunikasi dengan masyarakat secara lebih efektif dan profesional.

Pola komunikasi yang efektif juga memerlukan pemahaman yang mendalam tentang konteks sosial dan budaya masyarakat. Di Tiyuh Mekar Jaya, masyarakat terdiri dari berbagai kelompok etnis dengan nilai-nilai, norma, dan cara berkomunikasi yang berbeda. Aparatur desa yang tidak memahami konteks sosial dan budaya ini mungkin menghadapi kesulitan dalam menyampaikan informasi atau berinteraksi dengan masyarakat, yang

dapat menyebabkan kesalahpahaman atau bahkan konflik.Misalnya, dalam beberapa kelompok etnis, ada cara tertentu dalam menyampaikan pesan atau berinteraksi yang dianggap lebih sopan atau menghormati adat istiadat setempat. Aparatur desa yang tidak memahami atau mengabaikan norma-norma ini mungkin tanpa sengaja menyinggung perasaan masyarakat, yang dapat menghambat komunikasi dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa.Selain itu, perbedaan bahasa juga dapat menjadi hambatan, terutama jika aparatur desa tidak fasih dalam bahasa lokal yang digunakan oleh sebagian masyarakat[18].

Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang baru bagi pemerintah desa untuk menyampaikan informasi dengan lebih cepat dan efisien.Namun, di Tiyuh Mekar Jaya, akses masyarakat terhadap teknologi informasi masih terbatas, yang menciptakan hambatan dalam pola komunikasi aparatur desa.Meskipun aparatur desa mulai menggunakan media sosial dan aplikasi pesan instan untuk menyebarkan informasi, tidak semua masyarakat memiliki akses atau kemampuan untuk menggunakan teknologi tersebut.Sebagian besar masyarakat yang lebih tua atau yang tinggal di daerah terpencil mungkin tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi atau tidak memiliki perangkat yang mendukung, seperti smartphone atau komputer. Hal ini membuat mereka sulit mengakses informasi yang disebarkan melalui media digital, sehingga mereka bergantung pada metode komunikasi tradisional seperti pengumuman melalui pengeras suara atau surat edaran. Keterbatasan ini menimbulkan tantangan bagi aparatur desa dalam memastikan bahwa informasi dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Sikap dan persepsi masyarakat terhadap aparatur desa juga memainkan peran penting dalam pola komunikasi. Penelitian ini menemukan bahwa sikap skeptis atau ketidakpercayaan terhadap aparatur desa dapat menjadi hambatan dalam proses komunikasi. Masyarakat yang merasa bahwa aparatur desa tidak peduli dengan kebutuhan mereka atau yang pernah mengalami pelayanan yang buruk cenderung lebih sulit

[18] Rinto, Muhiddin, and Mone, 'Koordinasi Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dengan Kepala Desa dalam Perencanaan Pembangunan di Desa Laikang Kabupaten Takalar', 23.

menerima informasi dan berpartisipasi dalam proses komunikasi.Misalnya, jika masyarakat memiliki pengalaman negatif dengan aparatur desa, seperti mendapatkan pelayanan yang lambat atau tidak ramah, mereka mungkin menjadi kurang antusias atau bahkan enggan untuk berinteraksi dengan aparatur desa di masa depan. Sikap ini dapat memperlambat proses komunikasi, di mana masyarakat menjadi kurang responsif terhadap informasi yang disampaikan dan kurang berpartisipasi dalam kegiatan yang diadakan oleh pemerintah desa.

Hambatan struktural dalam organisasi pemerintahan desa juga dapat mempengaruhi efektivitas pola komunikasi. Di Tiyuh Mekar Jaya, struktur organisasi yang kurang terorganisir atau kurangnya pembagian tugas yang jelas dapat menyebabkan tumpang tindih tanggung jawab dan kurangnya koordinasi dalam penyampaian informasi. Ketika tanggung jawab tidak terdistribusi dengan baik, aparatur desa mungkin tidak mengetahui secara pasti peran mereka dalam proses komunikasi, yang dapat menyebabkan keterlambatan atau ketidakefektifan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.Struktur organisasi yang tidak mendukung juga dapat menyebabkan kesulitan dalam menetapkan saluran komunikasi yang efektif.Misalnya, jika tidak ada jalur komunikasi yang jelas antara kepala desa dan perangkat desa lainnya, informasi penting mungkin tidak tersampaikan dengan benar atau tepat waktu.Hambatan ini dapat diperburuk oleh kurangnya SOP yang jelas dalam hal penyampaian informasi, yang menyebabkan aparatur desa tidak memiliki panduan yang konsisten dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

Tantangan dan hambatan dalam pola komunikasi aparatur desa merupakan isu yang kompleks dan beragam, yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Tiyuh Mekar Jaya.Perbedaan latar belakang pendidikan, kurangnya konsistensi dalam penyampaian informasi, beban kerja yang tinggi, dan hambatan linguistik hanyalah beberapa dari banyak faktor yang dapat menghambat komunikasi yang efektif antara aparatur desa dan masyarakat.Namun, dengan memahami dan mengatasi tantangan-tantangan ini, pemerintah desa dapat meningkatkan pola komunikasi mereka, yang pada gilirannya akan memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Melalui pelatihan yang tepat, perbaikan struktur organisasi, dan adopsi pendekatan komunikasi yang inklusif, aparatur desa dapat lebih efektif dalam menjalankan tugas mereka sebagai penyedia layanan publik, membangun hubungan yang lebih baik

dengan masyarakat, dan menciptakan lingkungan sosial yang lebih harmonis dan produktif.

KESIMPULAN

Penelitian ini telah mengungkapkan bahwa pola komunikasi aparatur desa di Tiyuh Mekar Jaya, Kecamatan Gunung Agung, Kabupaten Tulang Bawang Barat, memainkan peran krusial dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.Efektivitas komunikasi antara aparatur desa dan masyarakat tidak hanya memengaruhi seberapa baik informasi disampaikan tetapi juga memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Pola komunikasi yang baik terbukti dapat memperlancar proses administrasi, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan membangun hubungan yang positif antara pemerintah desa dan warganya. Penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat berbagai tantangan dan hambatan dalam penerapan pola komunikasi yang efektif.Perbedaan latar belakang pendidikan, kurangnya konsistensi dalam penyampaian informasi, beban kerja yang tinggi, dan hambatan linguistik adalah beberapa faktor utama yang menghambat komunikasi yang optimal antara aparatur desa dan masyarakat.Hambatan-hambatan ini tidak hanya mengurangi efektivitas pelayanan tetapi juga dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, diperlukan upaya yang terkoordinasi dan berkelanjutan dari pemerintah desa.Pelatihan keterampilan komunikasi bagi aparatur desa, peningkatan struktur organisasi dan sistem komunikasi internal, serta adopsi pendekatan komunikasi yang lebih inklusif dan adaptif merupakan langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan pola komunikasi di tingkat desa. Dengan demikian, aparatur desa dapat lebih efektif dalam melayani masyarakat, memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu, serta memastikan bahwa semua warga, tanpa terkecuali, dapat menerima pelayanan yang mereka butuhkan dengan cara yang adil dan transparan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa pola komunikasi yang baik adalah fondasi bagi pelayanan publik yang berkualitas di desa. Pemerintah desa yang mampu mengembangkan dan menerapkan pola komunikasi yang efektif tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga akan berkontribusi pada pembangunan desa yang lebih harmonis, partisipatif, dan berdaya saing. Dengan terus memperbaiki pola komunikasi, aparatur desa Tiyuh Mekar Jaya dapat menjadi contoh bagi desa-desa lain

dalam memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan inklusif, yang pada akhirnya akan mendukung tercapainya tujuan pembangunan desa yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Abrori, M Sayyidul, and Moh. Solikul Hadi, 'Integral Values in Madrasah: To Foster Community Trust in Education', *Istawa : Jurnal Pendidikan Islam*, 5.2 (2020), 160 <https://doi.org/10.24269/ijpi.v5i2.2736>

Alfian, Yani, and Apip Pudin Rahmat. 'PERAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARAT DESA DI DESA SANGKANHURIP KECAMATAN KATAPANG KABUPATEN BANDUNG' 3, no. 3 (n.d.).

Anjas Pratiwi, and M. Solikul Hadi, 'The Urgence of Siti Bariyah's Thinking in Islamic Education 5.0', *Journal of Contemporary Islamic Education*, 2.2 (2022), 147–65 <https://doi.org/10.25217/jcie.v2i2.2579>

Anastasya, Giovana, Muhammad Massyat, and Muhammad Syaeba. 'POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BALAI PENYULUH PERTANIAN DALAM UPAYA PENYEBARAN INFORMASI PERTANIAN DI DESA BUNTUBUDA KELURAHAN MAMASA, KECAMATAN MAMASA'. Journal Peqguruang: Conference Series 3, no. 2 (1 December 2021): 559. https://doi.org/10.35329/jp.v3i2.2248.

Badri, Muhammad. 'PEMBANGUNAN PEDESAAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (Studi pada Gerakan Desa Membangun)' 27, no. 2 (n.d.). http://dx.doi.org/10.24014/jdr.v27i2.2514

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Mixed Methods Procedures. In Research Defign: Qualitative, Quantitative, and Mixed M ethods Approaches.

Choiriyati, Sri. "THE EQUALITARIAN STYLE PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN SUMBER DAYA MANUSIA DI ERA 4.0." Journal Media Public Relations 3, no. 1: 1-13. 10.37090/jmp.v3i1.972

Dwinarko, Dwinarko, Ari Sulistyanto, Aan Widodo, and Saeful Mujab. 'Pelatihan Manajemen Komunikasi pada Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat (Communication Management Training at the Village Consultative Body in Improving Community Empowerment)'. Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat 1, no. 4 (2021). 10.35912/yumary.v1i4.314

Diki Yanto dkk. (2022). Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Atas Pelayanan. Jurnal Komunikasi Hukum, 8(1), 469–480. https://doi.org/10.23887/jkh.v8i1

Dwinarko, D., Sulistyanto, A., Widodo, A., & Mujab, S. (2021). Pelatihan Manajemen Komunikasi pada Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat. Yumary : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 1(4), 217–225. https://doi.org/10.35912/yumary.v1i4.314

Eliya, Ixsir. 'Pola Komunikasi Politik Ganjar Pranowo dalam Perspektif Sosiolinguistik di Media Sosial Instagram', 2017.

Faidlatul Habibah, Astrid, and Irwansyah Irwansyah. 'Era Masyarakat Informasi sebagai Dampak Media Baru'. Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis 3, no. 2 (11 July 2021): 350–63. https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i2.255.

Fakih, Muhamad. 'copyright©2019 Penerbit Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok PP-7, Balas Klumprik, Wiyung, Kota Surabaya 60222 Telp. 0881-3223-878 penerbitmsc@gmail.com IKAPI No. 228/JTI/2019', n.d.

Hadi, Moh. Solikul, 'Implementasi Model Pengembangan Multiple Intellegence Dalam Meningkatkan Kecerdasan Natural Peserta Didik Melalui Metode Project Based Learning Di Kelas X Manpk Yogyakarta Pada Mata Pelajaran Fikih', 2018, 152 <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/33289/>

Hadi, Moh. Solikul, M. Sayyidul Abrori, and Dwi Noviatul Zahra, 'Pengembangan Multimedia Interaktif Macromedia Flash Profesional 8 Pada Pembelajaran Al-Qur'an Hadis Kelas X Semester Genap Di Man 1 Yogyakarta', *At-Tajdid : Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 3.2 (2020), 148 <https://doi.org/10.24127/att.v3i2.1123>

Hadi, Moh Solikul, Abdul Kahfi Amrullah, and Khoerul Anwar, 'Journal of Islamic Scriptures in Non-Arabic Societies Membentuk Peserta Didik Menjadi Pribadi Ulul Al-Bab Prespektif', 1.1 (2024), 61–62 https://doi.org/10.51214/jisnas.v1i1.772

Hakim, M. L., & Qurbani, I. D. (2022). Analisis normatif pengaturan pembentukan desa adat. Jurnal Hukum Tata Negara & Administrasi Negara, 1(2), 92–106. https://ejournal.grondwet.id/index.php/gr/article/view/10

Indrayani, L. (2024). Proses Penyusunan Peraturan Desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Desa (Studi Kasus di Desa Bangun Sari Baru , Kec . 1 , 2 Program Studi Hukum , Fakultas Hukum dan Pendidikan , Universitas Battuta . Abstract : Abstrak : Article Origin. JIMPS, 03(19), 186–197. https://doi.org/10.24815/jimps.v9i1.29538

Irawati, E. (2021). Peningkatan Kapasitas Desa Berdasarkan Pada Undang Undang No. 6 Tahun 2014. JIP, 2(2), 6. 10.47492/jip.v2i2.719

Junaidi, Syahputra, A., Asmarika, Syafitri, R., & Wismanto. (2023). Pola Komunikasi Guru dengan Peserta Didik dalam Pembinaan Akhlak di SDIT Uwais Al Qarni Pekanbaru.

Journal of Education Research, 4(3), 1162–1168. https://doi.org/10.37985/jer.v4i3.391

Khoirunnisa. (2024). Transformasi Pelayanan Publik : Evaluasi Terhadap Implementasi Undang - undang Pelayanan Publik No. 25/2009 di Indonesia. IJPA, 10(01). https://doi.org/10.52447/ijpa.v10i1.7233

Mashuri, Imam. 'POLA KOMUNIKASI TOKOH AGAMA ISLAM DI DESA WISATA KEBANGSAAN WONOREJO-SITUBONDO UNTUK MENJAGA TOLERANSI MUSLIM-NON MUSLIM'. Ar-Risalah Media Keislaman Pendidikan dan Hukum Islam 20, no. 1 (9 April 2022): 154. https://doi.org/10.69552/ar-risalah.v20i1.1338.

Mingkid, Elfie, and Stefi H Harilama. 'KOMUNIKASI ORGANISASI PEMERINTAH DESA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASYARAKAT DI DESA PINAPALANGKOW KECAMATAN SULUUN TARERAN KABUPATEN MINAHASA SELATAN' 4 (2018).

Mizwar Hasyim, Nanang. 'Peningkatan Kemandirian Desa Panggungharjo Melalui Komunikasi Pembangunan'. Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran dan Dakwah Pembangunan 3, no. 2 (30 November 2019): 352–76. https://doi.org/10.14421/jpm.2019.032-06.

Mashuri, I. (2022). Pola Komunikasi Tokoh Agama Islam Di Desa Wisata Kebangsaan Wonorejo-Situbondo Untuk Menjaga Toleransi Muslim-Non Muslim. Jurnal Ilmiah ArRisalah, 20(1), 154–167.

Meiranti, M. (2024). KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI DALAM MELAYANANI PEMBUATAN KARTU KUNING KEPADA CALON TENAGA KERJA BARU PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA BANDAR LAMPUNG. AL-IDZAAH: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi, 6(1), 21–30.

Moh. Solikul Hadi, Muhammad Nuril Anam, M. Sayyidul Abrori, 'Reconstruction Of Martin Heiddeger's Thinking Existentialism Model on Education InThe Industrial Era 4.0', *Journal of Research in Islamic Education*, 03.02 (2021), 47–58 https://doi.org/10.25217/jrie.v3i2.2029

Moh. Solikul Hadi, Dkk, 'Efektifitas Instrumen Penilaian Pendidikan Agama Islam Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Dan Kreatif Peserta Didik Di Smk Muhammadiyah Mlati Yogyakarta', *Berkala Ilmiah Pendidikan*, 4.1 (2024), 28–34 https://doi.org/10.51214/bip.v2i2.427

Nur, I. A., Sukarelawati, & Kusumadinata, A. A. (2023). Pola Komunikasi Kesehatan Di Desa Rancamaya. Karimah Tauhid2, 2(5), 1976–1985.

Permatasari, R. M. (2022). Pola Komunikasi Keluarga Pengguna Gadget Aktif di Desa Silau Manik Kecamatan Siantar: Perspektif Komunikasi Islam. Al-Manaj : Jurnal Program

Studi Manajemen Dakwah, 2(01), 64–75. https://doi.org/10.56874/almanaj.v2i01.824

Pertiwi, P., Daulay, M., & Siregar, Y. D. (2022). Pola Komunikasi Pemerintah Desa dalam Menciptakan Kesadaran Masyarakat Akan Protokol Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Sei Kasih Kecamatan Bilah Hilir Kabupaten Labuhanbatu. MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial, 6(2), 270–276. https://doi.org/10.30743/mkd.v6i2.5807

Qomaini, Ma'rup Ali, and Awang Dharmawan. 'KOMUNIKASI ORGANISASI PEMERINTAH KABUPATEN BANYU`WANGI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Program Bupati Ngantor di Desa)' 05 (2022). https://doi.org/10.62383/konstitusi.v1i4.158

Qomaini, M. A., & Dharmawan, A. (2022). Komunikasi Organisasi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Kasus Program Bupati Ngantor di Desa). Commercium, 5(3), 179–190.

Rinawati, Rini. 'Pola Komunikasi dalam Pencegahan KDRT di Jawa Barat'. Mediator: Jurnal Komunikasi 10, no. 1 (1 June 2017): 87–96. https://doi.org/10.29313/mediator.v10i1.2693.

Rinto, Muh, Amir Muhiddin, and Ansyari Mone. 'Koordinasi Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dengan Kepala Desa dalam Perencanaan Pembangunan di Desa Laikang Kabupaten Takalar'. Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa 2, no. 1 (1 March 2021): 24–37. https://doi.org/10.47134/villages.v2i1.11.

Rosyid Abdul Majid, Apipuddin Apipuddin, and Moh. Solikul Hadi, 'Diaspora Etnik Alawiyyin Keluarga Basyaiban Magelang Dalam Implementasinya Di Dunia Pendidikan', *Berkala Ilmiah Pendidikan*, 2.3 (2022), 139–56 <https://doi.org/10.51214/bip.v2i3.468>

Sari, A Anditha, and Jahid Syaifullah. 'Perilaku Komunikasi Organisasi dalam Sosialisasi Program Kerja di Desa Wonorejo Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar'. JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study 5, no. 2 (30 October 2019): 132. https://doi.org/10.31289/simbollika.v5i2.2843.

Solikul Hadi, Moh, 'PENDIDIKAN AGAMA ISLAM DAN ISU-ISU ANTI KORUPSI (Telaah Materi Pendidikan Agama Islam Di Sekolah) ISLAMIC RELIGIOUS EDUCATION AND ANTI-CORRUPTION ISSUES (Study of Islamic Education Material in Schools)', 1017–30 <https://www.voaindonesia.com/a/indeks-persepsi-korupsi-ri->

Sriwartini, Y. (2020). Manajemen Komunikasi Opinion Leaders dalam Membangun Partisipasi Warga Mengelola Kampung KB di Desa Sukajaya Kecamatan Lembang,

Kabupaten Bandung Barat. Syntax Literate : Jurnal Ilmiah Indonesia, 5(3), 118–138. https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v5i3.987

Sri Choiriyati, Sri. "GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN SUMBER DAYA MANUSIA DI ERA 4.0 (Studi Pada Pegawai Mikro BRI Cabang Teluk Betung)." Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Lampung (2019): 1-38.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. Badan.

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif, R&D. Alfabeta.