

# **Komunikasi Organisasi Kantor Desa Tanjung Kecamatan Juwiring Klaten untuk Meningkatkan Kinerja Perangkat Desa dalam Pemberian Pelayanan pada Masyarakat**

## **Organizational Communication of Tanjung Village Office, Juwiring Klaten to Improve The Performance of Performance of Village Officials In Providing Service To The Community**

Muhammad Daffa Wardana<sup>1</sup>, Muadz<sup>2</sup>  
Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP  
Universitas Slamet Riyadi, Jl. Sumpah Pemuda, Surakarta  
Muhammad.daffa.wardana@unisri.ac.id

### **Abstrak**

Pelayanan merupakan hak bagi seluruh masyarakat namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum memenuhi harapan semua pihak. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui komunikasi organisasi perangkat desa dalam pemberian pelayanan pada masyarakat. Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara dengan analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran komunikasi organisasi di Kantor Desa Tanjung adalah menciptakan sistem pelayanan yang baik, dimana komunikasi ke bawah berupa instruksi, komunikasi ke atas berupa laporan dan horizontal berupa koordinasi sudah berjalan dengan baik, tetapi di dalam proses pelayanan belumlah maksimal karena masih terdapat kekurangan di dalam keramahan perangkat desa dalam pemberian pelayanan.

**Kata Kunci:** komunikasi organisasi, pelayanan, kinerja

### **Abstract**

*Service is a right for all people, but it turns out that the right of the community or individuals to obtain services from government officials has not met the expectations of all parties. The purpose research to know the organizational communication of village officials in providing services to the community. This type of research is descriptive using a qualitative approach. Determination of informants used purposive sampling. Data collection techniques using observation and interviews. Data analysis techniques used interactive analysis. The results showed that the role of organizational communication in the Tanjung Juwiring Klaten was to create a good service system, where downward communication in the form of instructions, upward communication in the form of reports and horizontal in the form of coordination had gone well, but in the*

*service process it was not yet optimal because there were still shortcomings in the friendliness of village officials in providing services to the community.*

*Keywords: organizational communication, service, performance*

## **PENDAHULUAN**

Pesatnya perkembangan zaman ditandai dengan tingginya tingkat kebutuhan masyarakat sehingga membuat masyarakat semakin kritis di dalam memperoleh kualitas penyelenggaraan pelayanan yang lebih baik dan profesional. Pemerintah wajib menyadari pesatnya tuntutan masyarakat tersebut dengan cara melakukan pembenahan di berbagai sector dalam peningkatan pelayanan pada masyarakat. Taufan (2018) menyatakan bahwa pelayanan pada masyarakat menjadi tugas dari pegawai pemerintahan. Salah satunya adalah pemerintahan desa. Pemerintah Desa merupakan lembaga perpanjangan pemerintah pusat yang berperan mengatur masyarakat di pedesaan demi mewujudkan pembangunan pemerintah dengan berdasarkan pada peraturan-peraturan atau undang-undang yang berkaitan dengan pemerintahan desa.

Dalam rangka melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat, pemerintah kelurahan/desa dipimpin oleh kepala kelurahan atau kepala desa. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, kepala desa/kelurahan bersama perangkatnya dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan sikap mental, tekad dan semangat, ketaatan dan disiplin untuk tugas-tugasnya, yang sesuai dengan keahlian masing-masing, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan hak bagi seluruh masyarakat namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum memenuhi harapan semua pihak. Moenir (2016) menyatakan pada umumnya terjadi pada negara-negara berkembang termasuk negara Indonesia, merupakan salah satu hal yang memungkinkan masih belum memadainya pelayanan yang diberikan pegawai kelurahan kepada masyarakat, akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain "menjual" jasa pelayanan.

Salah satu instansi pemerintahan desa yang terletak di Kecamatan Juwiring Kabupaten Klaten adalah Desa Tanjung yang bertugas untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Hasil observasi awal dengan wawancara kepada salah satu masyarakat Desa Tanjung Kecamatan Juwiring Klaten pada tanggal 20 Maret 2024 diketahui tentang pelayanan yang diberikan perangkat desa diketahui bahwa terkadang pelayanan yang diberikan lambat, karena pegawai tidak berada di tempat, sehingga saat masyarakat membutuhkan pelayanan terkadang pegawai tidak

berada di tempat. Perangkat desa seharusnya mengedepankan faktor efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Tanjung diketahui bahwa permasalahan yang terjadi yaitu terkadang pegawai datang terlambat ke kantor dan pulang lebih awal dari waktu yang ditentukan, pegawai keluar kantor pada saat jam kerja tanpa ada pemberitahuan yang jelas, permasalahan lainnya adalah komunikasi antara Kepala Desa dengan bawahan terlihat kurang terkoordinasi dan begitu juga komunikasi antara pegawai ke pegawai lainnya, dimana ketika masyarakat datang tetapi pegawai tidak berada di tempat, maka pegawai lain tidak membantu di dalam pelayanan masyarakat sehingga hal tersebut dapat menyebabkan pelayanan terhadap masyarakat menjadi lamban dan banyak pekerjaan tertunda.

Pengenalan komunikasi organisasi di Desa Tanjung Kecamatan Juwiring Klaten terlihat kurang berhasil dalam melayani masyarakat. Kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan prima sebagai pelayanan publik kepala desa selaku pimpinan dan perangkat desa untuk dapat berkomunikasi dengan baik dan semua pemangku kepentingan harus aktif dalam berhubungan agar pelayanan yang dibutuhkan tersampaikan dengan baik. Komunikasi antara Kepala Desa dan perangkat desa yang lain masih kurang terjalin dengan baik, pada kepemimpinan sebelumnya juga komunikasi antara pegawai kurang maksimal dan kurang solid sehingga banyak terjadi kesalahan penyampaian pesan komunikasi antar pegawai, sehingga kinerja perangkat desa di Desa Tanjung Kecamatan Juwiring Klaten kurang maksimal.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya komunikasi berperan penting dalam baik tidaknya suatu komunikasi organisasi, berhasil tidaknya komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan pegawai kelurahan ke masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman (*miss communication*). Penting diterapkan pola komunikasi organisasi yang baik dalam pemerintah desa agar organisasi perangkat desa dapat memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat sebagaimana mestinya. Komunikasi menjadi faktor penting dalam mendukung tujuan organisasi karena melalui komunikasi maka dapat memberikan informasi tentang pekerjaan dan juga dapat mendorong semangat kerja pegawai. Rugian, dkk (2021) menyatakan salah satu tantangan besar dalam komunikasi organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi ke seluruh bagian yang ada dalam organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian yang ada dalam organisasi.

Komunikasi organisasi merupakan komunikasi antar manusia dalam mengirim dan menerima pesan yang terjadi dalam konteks organisasi. Artinya setiap manusia yang bersatu dalam setiap organisasi, memiliki

kegiatan dan tujuan yang sama, maka di dalam organisasi tersebut, dipastikan bahwa terjadinya proses komunikasi (Arni, 2017). Salah satu upaya tujuan dari komunikasi organisasi adalah menciptakan sistem pelayanan yang baik, salah satunya adalah di dalam institusi pemerintah yang bertugas dalam pemberian pelayanan pada masyarakat, dimana proses pelayanan yang diemban aparatur pemerintah belumlah maksimal, disebabkan karena cara pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah berbelit-belit, lama, tidak terbuka (transparan), tidak memuaskan (Goni, 2016). Kondisi ini sering dijumpai pada proses penyelenggaraan pemerintahan khususnya di wilayah desa. Laila, dkk (2022) menyatakan bahwa pelayanan masyarakat oleh aparatur Pemerintah Desa masih ditemukan kekurangan, yaitu masih banyak keluhan dari masyarakat melalui media massa sehingga mengurangi citra dari perangkat desa.

Kinerja pegawai dalam suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh komunikasi organisasi. Komunikasi suatu organisasi yang baik akan menunjang kinerja pegawai lebih baik lagi. Pace dan Faules (2015), mengungkapkan bahwa pegawai yang memiliki informasi yang lebih baik dapat menjadi pegawai yang lebih baik, komunikasi yang baik membuat kinerja karyawan yang baik pula. Kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Komunikasi di lingkungan kerja merupakan faktor eksternal yang akan dapat mempengaruhi kinerja karyawan menjadi tidak optimal. Komunikasi organisasi di lingkungan kerja akan membuat kinerja karyawan meningkat optimal dan dari kinerja karyawan yang baik juga akan tercapai jika pola komunikasi berjalan baik (Islami, dkk, 2021). Melihat betapa pentingnya komunikasi organisasi dalam lingkungan kelurahan, maka peran penting kepala desa sebagai pemimpin sangat diperlukan guna menunjang kinerja pegawai kelurahan untuk meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif tentang komunikasi organisasi di lingkungan kantor Desa Tanjung Kecamatan Juwiring Klaten. Lokasi penelitian ini adalah kantor Desa Tanjung Juwiring Klaten. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Informan penelitian ini kepala desa, sekretaris desa, perangkat desa dan masyarakat di 6 RW di wilayah Desa Tanjung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara sebagai data utama sedangkan observasi dan survei menjadi data pendukung. triangulasi yang dilakukan adalah triangulasi sumber. Teknik

analisis data menggunakan analisis interaktif yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Kantor Desa Tanjung Kecamatan Juwiring Klaten memerlukan komunikasi organisasi dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat. Komunikasi organisasi berhubungan erat dengan pelayanan kepada masyarakat, karena dengan komunikasi yang baik antara pihak di kelurahan maka kinerja pegawai juga semakin baik. Komunikasi organisasi dibutuhkan karena dengan adanya komunikasi organisasi yang efektif dapat tercipta kinerja yang baik. Hasil wawancara dengan Kepala Desa Tanjung Juwiring Klaten tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kepala desa dengan perangkat desa sangat baik dan saling mendukung. Hubungan baik itu disertai dengan adanya keterbukaan dan keperluan kepada perangkat desa di dalam melaksanakan tugas dalam meningkatkan kinerja guna peningkatan pelayanan pada masyarakat.

### **Komunikasi Ke Bawah**

Komunikasi dalam organisasi merupakan proses timbal balik karena antara pengirim dan penerima pesan, sehingga terjadi perubahan perilaku yang berupa kinerja perangkat desa semakin baik dalam pelayanan publik ke masyarakat. Kepala Desa Tanjung Juwiring Klaten akan dapat menentukan keputusan yang dibuat untuk menentukan kebijakan dalam rangka pelayanan publik ke depan, karena dengan komunikasi organisasi akan dapat dijadikan pedoman mengenai kinerja hingga peningkatan kualitas pelayanan publik, dimana apabila peran komunikasi organisasi pada Kantor Desa Tanjung Kecamatan Juwiring Klaten dikelola dengan baik oleh kepala desa maka sangat berpengaruh terhadap kinerja perangkat desanya dan dapat menimbulkan hasil yang positif bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Salah satu bentuk komunikasi ke bawah yang dilakukan oleh Kepala Desa Tanjung kepada perangkat desa adalah dalam hal pemberian instruksi guna pelaksanaan pekerjaan.

Hasil wawancara tentang pemberian instruksi antara kepala desa dengan perangkat desa menunjukkan bahwa dalam pemberian instruksi maka pimpinan mengadakan rapat monitoring dan evaluasi yang dilakukan selama satu bulan sekali dengan perangkat desa dan juga melalui whatsapp grup, hal ini menunjukkan bahwa Kepala Desa Tanjung telah memberikan instruksi dengan baik kepada perangkat desa. Hal ini menunjukkan bahwa kepala desa melibatkan perangkat desa dalam optimalisasi pelaksanaan pekerjaan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Instruksi atau perintah yang diberikan oleh kepala desa

Tanjung juga menggunakan whatsapp grup, dimana kepala desa dapat memberikan tugas atau instruksi kepada bawahannya untuk melaksanakan tugas.

Kepala Desa Tanjung Kecamatan Juwiring Klaten bertugas untuk membuat perencanaan, proses, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan terhadap kinerja perangkat desanya guna meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat, sehingga kepala desa harus memberikan informasi terkait dengan kebijakan desa bagi masyarakat, membangun tim kerja antar perangkat desa, hal ini perlu dilakukan agar pekerjaan dari perangkat desa dapat segera terselesaikan. Hasil wawancara dengan kepala desa Tanjung Juwiring Klaten dalam pemberian informasi terkait bahwa pengawasan dilakukan setiap saat terhadap kinerja perangkat desa, hal ini menunjukkan kepala desa telah berkomunikasi dengan perangkat desa.

Komunikasi ke bawah yang dilakukan oleh Kepala Desa Tanjung Kecamatan Juwiring Klaten juga membantu perangkat desa yang mengalami kesulitan dalam pekerjaannya, dimana kepala desa selalu meluangkan waktu bagi perangkat desa yang ingin berkonsultasi tentang masalah pekerjaan, dimana kepala desa berupaya membantu semaksimal mungkin, karena perangkat desa adalah aset penting bagi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kepala Desa menjadi pengatur dan penggerak di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Juwiring Klaten menuntut perangkat desa untuk menyelesaikan tugas-tugas sesuai waktu yang ditentukan dalam pelayanan pada masyarakat, tetapi terkadang timbul hambatan yang terjadi di dalam komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja perangkat desa yaitu adalah banyaknya tugas yang dilakukan perangkat desa sehingga terkadang overload pekerjaan yang berdampak pada pelayanan masyarakat menjadi kurang optimal, selain itu juga kurangnya kemampuan perangkat desa karena permasalahan di setiap warga berbeda-beda.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang bersifat tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ruliana (2016) bahwa fungsi komunikasi ke bawah digunakan pimpinan untuk melaksanakan kebijaksanaan, prosedur kerja, peraturan, instruksi, mengenai pelaksanaan kerja bawahan, menyampaikan pengarahan doktrinasi, evaluasi, teguran dan memberikan informasi mengenai tujuan organisasi, kebijaksanaan-kebijaksanaan organisasi.

### **Komunikasi ke atas**

Komunikasi yang digunakan oleh kepala Desa Tanjung Juwiring Klaten dalam mempengaruhi perangkat desanya juga menggunakan komunikasi ke atas. Komunikasi ke atas digunakan perangkat desa untuk dapat berpartisipasi di dalam pengambilan keputusan. Partisipasi anggota dalam proses pengambilan keputusan merupakan metode yang efektif untuk mencapai tujuan organisasi, dan ketua harus memiliki kepercayaan penuh kepada anggotanya. Jika tidak, informasi apa pun yang diberikan oleh anggota tidak akan berguna, karena akan dipandang dengan kecurigaan dan ketidakpercayaan. Fungsi komunikasi ke atas juga memberikan informasi khususnya dalam menangani permasalahan yang timbul di Desa Tanjung, dimana masalah tersebut tidak dapat diputuskan oleh perangkat desa, maka kepala desa Tanjung dapat memutuskan permasalahan tersebut. Isi informasi mengenai masalah yang ada di kantor Desa Tanjung membutuhkan penyelesaian dari kepala desa selaku pimpinan tertinggi sehingga komunikasi ke atas yang disampaikan perangkat desa sangatlah penting, informasi didalamnya menyangkut tentang pelayanan kepada masyarakat desa dan mendorong serta memberi pertimbangan dalam ketepatan kepala desa untuk membuat keputusan.

Hasil wawancara dengan sekretaris desa menunjukkan bahwa komunikasi ke atas dari bawahan ke kepala desa sesuai dengan komunikasi ke bawah yang selama ini dilakukan oleh kepala desa bahwa kepala desa memerintahkan kepada perangkat desa untuk bekerja sesuai tupoksi masing-masing baik Kepala Urusan (Kaur), Kepala Seksi (Kasi) dan Kepala Dusun (Kadus). Untuk hal yang dapat diputuskan oleh Sekretaris Desa maka diputuskan oleh Sekretaris desa termasuk di dalamnya melakukan penilaian perangkat desa. Kepala desa dibantu oleh sekretaris desa dalam mengukur kinerja perangkat desa yang lain namun tidak menutup kemungkinan kepala desa dapat menilai sendiri kinerja perangkat desa dengan melihat loyalitas dan kepedulian terhadap pimpinan serta pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat.

Sekretaris desa dan perangkat desa juga memanfaatkan teknologi informasi berupa whatsapp grup Desa Tanjung untuk melaporkan hasil pekerjaan ataupun juga bertanya kepada kepala desa tentang masalah yang berhubungan dengan pekerjaan, sehingga penggunaan whatsapp grup dapat berfungsi sebagai bentuk komunikasi ke atas. Perangkat desa juga melaporkan hasil kerja kepada kepala desa serta permasalahan yang mungkin terjadi di dalam rapat koordinasi yang dilakukan satu bulan sekali. Perangkat desa juga memberikan informasi dari kepala desa kami setiap tahun untuk mereview LPJMDes yang akan dituangkan ke LPKDes, untuk disusun sebagai APBDes, dimana APBDes tersebut juga

tertuang visi dan misi kepala desa yang sudah dituangkan di RPJMDes yang sudah disusun selama pemerintahan kepala desa yaitu 6 tahun

Komunikasi ke atas merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih rendah bertingkat yang lebih tinggi. Komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu. Hasil ini sesuai dengan pernyataan dari Panuju (2020) bahwa fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas ini adalah sebagai pelaporan tentang pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan, penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan, penyampaian saran perbaikan dan penyampaian keluhan. Muhammad (2016) menyatakan bahwa fungsi komunikasi ke atas antara lain bahwa arus komunikasi ke atas memberikan informasi yang berharga bagi pembuatan keputusan dan membantu karyawan mengatasi masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dalam tugas-tugasnya organisasi

#### **Komunikasi Horisontal**

Keberhasilan dalam menjalankan tugas yang diemban insitusi pemerintahan desa tidak terlepas dari faktor semangat kerja perangkatnya, semangat kerja yang dimiliki perangkat desa akan memberikan nilai lebih dalam menggerakkan aktifitas pekerjaan yang setiap hari dilakukan. Salah satu keberhasilan kinerja di kantor Desa Tanjung Juwiring Klaten dipengaruhi oleh faktor komunikasi antar perangkat desa.

Komunikasi horizontal dilakukan antara perangkat desa yang satu dengan yang lain. Perangkat desa dalam menjalankan fungsinya melayani masyarakat yang membutuhkan informasi atau mengurus surat-menyurat. Perangkat desa bekerja sesuai tugas dan kewenangannya. Hasil wawancara dengan perangkat desa menunjukkan bahwa komunikasi horizontal yang berupa koordinasi antar perangkat desa dikarenakan pelayanan masyarakat itu sifatnya lintas sektoran, terkadang tidak bidang saja, tetapi juga mencakup bidang-bidang yang lain, sehingga antar perangkat desa selalu melakukan koordinasi. Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa komunikasi horizontal antar perangkat desa sebagai bagian dari koordinasi antar perangkat desa dalam melaksanakan pekerjaan. Koordinasi perangkat desa Tanjung Juwiring Klaten berfungsi untuk menjaga efektifitas pekerjaan serta melakukan pencegahan terhadap timbulnya hambatan. Komunikasi yang dilakukan dilakukan secara langsung maupun bisa memanfaatkan whatsapp grup yang dapat juga dilakukan oleh antar pegawai kelurahan.

Pertukaran informasi secara horizontal dapat memberikan kontribusi bagi perangkat desa karena dapat bertukar pikiran terhadap masalah yang timbul di desa baik itu terkait pekerjaan atau pelayanan kepada masyarakat dan juga membuat pekerjaan sebagai pelayanan publik

menjadi lebih baik sehingga diharapkan pelayanan kepada masyarakat juga menjadi lebih baik lagi. Tujuan komunikasi horizontal yang terjadi antara perangkat desa Tanjung lebih kepada saling berkoordinasi dan saling membagi informasi terkait tugas dan jalannya pemerintahan desa. Mengingat fungsi perangkat desa adalah sebagai pelayan masyarakat sehingga intruksi dan tugas tersebut berkaitan erat dengan masalah-masalah administrasi desa dan masyarakat. Adanya komunikasi horizontal dapat saling berkomunikasi secara langsung dengan perangkat desa lainnya terkait tugas dan informasi yang diberikan kepala desa atau sekretaris desa, dengan begitu diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat dimaksimalkan.

Riswandi (2019) menyatakan komunikasi horizontal ialah komunikasi secara mendatar, antara anggota staf dengan anggota staf, karyawan sesama karyawan dan sebagainya. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya lebih formal. komunikasi horizontal sering kali berlangsung tidak formal yang bertujuan untuk mengkoordinasikan tugas-tugas, berbagi informasi, memecahkan masalah yang timbul di antara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama, menyelesaikan konflik di antara anggota yang ada dalam bagian organisasi dan juga antara bagian lainnya serta menjamin pemahaman yang sama.

#### **Dampak Komunikasi Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan**

Setiap masyarakat di Desa Tanjung Juwiring Klaten berhak mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari instansi pemerintah salah satunya dari pelayanan perangkat desa. Hasil wawancara dengan kepala desa bahwa dengan adanya komunikasi yang baik dengan perangkat desanya membuat pelayanan menjadi semakin terintegrasi dengan baik. Amal, dkk (2020) menyatakan bahwa ketika komunikasi organisasi telah berjalan baik maka akan mempengaruhi tatanan dan proses pada sebuah organisasi sehingga menghasilkan output yang baik organisasi dalam hal ini pelayanan yang berkualitas, sehingga komunikasi organisasi aparat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sehingga memberi kepuasan masyarakat selaku pengguna jasanya. Keberhasilan suatu instansi dapat dinilai salah satunya yaitu dengan kepuasan seorang penerima layanan, sehingga semua sector berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaiknya. Hasil angket tentang kepuasan pelayanan dari perangkat Desa Tanjung Juwiring Klaten yang dibagikan kepada masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa. Angket disebarakan kepada 12 orang masyarakat di enam RW yang ada di Kelurahan Desa Tanjung Juwiring Klaten menunjukkan hasil angket sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perangkat Desa Tanjung  
Juwiring Klaten

No	Keterangan	Tingkat Kepuasan			Kesimpulan
		Puas	Cukup	Kurang	
1	Kepuasan terhadap kemampuan	7	5	0	Puas
2	Kepuasan terhadap keramahan	4	7	1	Cukup puas
3	Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan	5	6	1	Cukup puas
4	Kepuasan pada ketanggapan mengatasi permasalahan	11	1	0	Puas
5	Kepuasan terhadap tanggung jawab	12	0	0	Puas
6	Kepuasan terhadap keadilan dalam pelayanan	7	5	0	Puas
7	Kepuasan terhadap kepastian jadwal pelayanan	12	0	0	Puas

Hasil angket tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat Desa Desa Tanjung Juwiring Klaten terhadap kemampuan, ketanggapan mengatasi masalah permasalahan, tanggung jawab, keadilan dalam pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan yang diberikan dalam kategori puas sedangkan pada indikator kepuasan keramahan dan kecepatan pelayanan menunjukkan masyarakat masih dalam kateogri kurang puas dan cukup puas, hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan sudah berjalan cukup baik, dimana dari hasil angket tentang kekurangan pelayanan diketahui bahwa masih kurang ramah dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan hal tersebut maka masih diperlukan upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan khususnya di dalam keramahan terhadap masyarakat.

Hasil survei pada masyarakat Desa Tanjung Juwiring Klaten terebut menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berperan penting untuk menciptakan keharmonisan di kantor desa baik yang bersifat bersifat vertikal yang dapat difahami antara lain melalui hubungan antara atasan dan bawahan; yang berupa perintah, instruksi, nasehat dari pimpinan kepada bawahannya serta berkaitan dengan tugas pekerjaan kantor maupun komunikasi organisasi yang bersifat horizontal yakni proses komunikasi organisasi yang menciptakan hubungan antara pegawai dengan perangkat desa lainnya. Kepuasan komunikasi organisasi dalam kaitan dengan proses pelayanan adalah kepuasan yang menunjukan baik tidaknya informasi yang tersedia dapat memenuhi persyaratan dalam proses pelayanan. Hal yang penting dalam proses komunikasi organisasi adalah bagaimana aparatur/pegawai dapat melaksanakan kegiatan

pelayanan secara baik, yaitu dengan ketepatan waktu, tidak berbelit-belit, tidak birokratis, ada kepastian pelayanan, biayanya pelayanan murah, dapat dijangkau oleh seluruh anggota masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Salah satu peran penting komunikasi organisasi di Kantor Desa Tanjung Juwiring Klaten adalah menciptakan sistem pelayanan yang baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi ke bawah berupa instruksi, komunikasi ke atas berupa laporan dan horizontal berupa koordinasi sudah berjalan dengan baik, tetapi dalam kenyataannya di dalam proses pelayanan perangkat desa belumlah maksimal karena masih terdapat kekurangan di dalam keramahan perangkat desa dan pemberian pelayanan ke masyarakat. Berdasarkan hal tersebut disarankan perlunya peningkatan keramahan dari perangkat desa dalam pemberian pelayanan pada masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arni, M. 2017. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Prenadaedia Group.
- Dinillah, R.R dan Rodiyah, I. 2024. Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Watesari. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol 5. No. 2. Hal. 646-661
- Goni, M. 2016. Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Mapanget Kota Manado. *E-Journal Acta Diurna*. Vol 5 No 3, hal 1-7.
- Islami, A.N., Palupi, M.F dan Romadhon, M.I. 2021. Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Feva Indonesia. *Jurnal Representamen* Vol 7 No. 01, hal 60-68.
- Khatimah, H., Alam, S dan Rahayu, A. 2021. Pengaruh Kinerja Aparat Pemerintah Desa terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Segerang Kecamatan Mapilli Kabupaten Polewali Mandar. *Journal Pegguruang: Conference Series*. Vol 3, No 2, hal. 658-664.
- Mangkunegara, A.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Muhammad, A. 2016. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Laia, S, dan Perwirawati, E. 2022. Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat di Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Governance Opinion*, Vol 7, No 1, hal. 7-15.

- Pace, R. W dan Faules. 2015. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, D. 2017. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Riswandi. 2019. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rugian, V., Kawengian, DV dan Harilama, SH. 2021. Fungsi Komunikasi Organisasi Aparat Kelurahan Madidir Unet Di Masa Pandemi Covid 19 dalam Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat. *Acta Diurna Komunikasi*. Vol 3 No 2, hal 1-9.
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : Refika Aditama.
- Wibowo, 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT.Rajagrafindo Persada.