

**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN OLEH
PEMERINTAH DESA MILANGODAA KABUPATEN
BOLAANG MONGONDOW SELATAN**

Oleh

**Sulistiawati Tangia
NIM : S2217016**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Ichsan Gorontalo



**PROGRAM STRATA SATU (S1)
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

2022

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN OLEH
PEMERINTAH DESA MILANGODAA KABUPATEN BOLAANG
MONGONDOW SELATAN**

Oleh:

SULISTIAWATI TANGIA

NIM: S2217016

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo

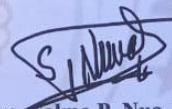
Telah Disetujui dan Siap Diseminarkan
Gorontalo, 28 Mei 2022

Pembimbing I



Dwi Ratnasari, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0928068903

Pembimbing II




Dra. Salma P. Nua, M.Pd
NIDN: 0912106702

Mengetahui,

**Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi**




Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si
NIDN : 0922047803

HALAMAN PERSETUJUAN
STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN OLEH
PEMERINTAH DESA MILANGODAA KABUPATEN
BOLAANG MONGONDOW SELATAN

Oleh

SULISTIAWATI TANGIA

S2217018

Telah Dipertahankan Dihadapan Penguji

Pada Tanggal 31 2022 Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

1. Dr. Andi Subhan, M.Pd
2. Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si
3. Cahyadi Saputra Akase, S.I.Kom, M.I.Kom
4. Dwi Ratnasari S.Sos., M.I.Kom
5. Dra. Salma P Nua, M.Pd

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

Mengetahui:

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Arqan, S.Sos., M.Si
NIDN. 0913078602

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si
NIDN. 092204780

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sulistiawati Tangia

NIM : S2217016

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul "STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PELAYAN OLEH PEMERINTAH DESA MILANGODAA KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW SELATAN" adalah benar-benar asli/ merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik Universitas Ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan ini di sebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya bersedia sanksi akademik yang berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Gorontalo, 31 Mei 2022

Yang Membuat Pernyataan


Sulistiawati Tangia

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Percayalah pada dirimu pada semua yang kamu miliki. Kamu harus sadar bahwa kamu lebih besar dari pada hambatan yang kamu hadapi” (Chirtian D Larson)

PERSEMBAHAN

Syukurku kepada Allah subhannallahu Wa Ta’la atas segala Rahmat dan Hidayahnya dalam menyelesaikan tugas akhir skripsiku. Skripsiku ini aku persembahkan kepada Ayahku, dan Ibuku tercinta Hanis Tangia dan Kasma Pilohadjia yang telah membesarkan dan mendidiku hingga bisa sampai ke detik ini, Kepada adiku Moh. Arhab Bazil Tangia yang selalu memberi inspirasi dalam hidupku serta keluargaku tercinta yang selalu membantu seluruh perjuanganku selama ini. Semoga Allah Subhannallahu Wa Ta’al senantiasa memberikan umur panjang dan membalas semua kebaikan dan mengorbankan kalian dengan kesehatan dan pahala tiada hentinya. Aamin.

Terima kasih tak terhingga kepada Bapak dan Ibu dosen pembimbing dan penguji. Semoga Allah Subhannallahu Wa Ta’ala membalas segala lelahnya menjadi pahala yang akan menjadi pemberat timbangan amal baik di akhirat. Aamin.

Terima kasih atas semuanya teman- teman angkatan 2017

ABSTRACT

SULISTIAWATI TANGIA. S2217016. COMMUNICATION STRATEGY IN SERVICES BY MILANGODAA VILLAGE GOVERNMENT IN SOUTH BOLAANG MONGONDOW REGENCY

This study aims to find the communication strategy in services carried out by the Milangodaa Village Government, South Bolaang Mongondow Regency. This study employs a descriptive research method with a qualitative approach. The informants taken are through purposive sampling to get data through observation activities, in-depth interviews with informants, documents, and literature studies. This study applies data analysis through Data Reduction, Data Presentation, and Conclusions. Initial observations done at the Milangodaa Village office explain several problems regarding the quality of service. In terms of existing services, there are often inaccuracies in working hours and time in managing correspondence or community affairs. It lacks evaluation of village officials in the services provided. The results of this study indicate that the communication strategy in service by the Milangodaa Village government, South Bolaang Mongondow Regency has been running quite effectively. It can be seen in the proper preparation of the message for information delivery. Milangodaa Village officials have conducted socialization through the Islamic Study Group to get the community interested. The village government has determined the right method. In delivering information or policies, the Milangodaa Village apparatus uses the redundancy method or the delivery of information repeatedly and informatively. The selection and use of media are quite appropriate. The media used are in the form of writing and direct speech; The role of the communicator is effective by the village apparatus (communicator) conveying information clearly

Keywords: communication strategy, service

ABSTRAK

. S2217016. STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN OLEH PEMERINTAH DESA MILANGODAA KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW SELATAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi dalam pelayanan yang dilakukan Pemerintah Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Informan penelitian diperoleh secara sengaja (purposive) memperoleh data penelitian melalui kegiatan Observasi, Wawancara mendalam dengan para informan, serta kajian dokumen dan literatur. dengan menggunakan Analisis Data Reduksi Data, Penyajian Data dan Kesimpulan. Pengamatan awala yang telah dilakukan di kantor Desa Milangodaa bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai sebuah kualitas pelayanan. Dari segi pelayanan yang ada,seringkali terjadi ketidaktepatan jam kerja dan waktu dalam pengurusan surat meyurat atau urusan masyarakat, kurangnya evaluasi aparat desa dalam pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi dalam pelayanan oleh pemerintah Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan berjalan cukup efektif dilihat dari penyusunan pesan sudah tepat karena penyampaian informasi, aparat Desa Milangodaa mengadakan sosialisasi yang diadakan di majelis taklim sehingga masyarakat merasa tertarik; menetapkan metode sudah tepat karena dalam penyampaian informasi atau kebijakan-kebijakan aparat Desa Milangodaa menggunakan metode redundancy atau penyampaian informasi secara berulang dan informatif; seleksi dan penggunaan media sudah cukup tepat karena media yang digunakan berbentuk tulisan dan ucapan secara langsung; peranan komunikator sudah tepat karena aparat desa (komunikator) menyampaikan informasi secara jelas

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Pelayanan

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanallahhu Wata'ala karena atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *“Strategi Komunikasi Pemerintah Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik ”* sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan tidak dapat berhasil dengan baik tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan serta doa dari pihak lain.

Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr Juriko Abdussamad, M.Si, selaku ketua yayasan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo.
2. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo
3. Bapak Dr. Arman, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Ibu Minarni Tolapa, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
5. Ibu Dwi Ratnasari, S.Sos, M.I.Kom selaku pembimbing ke satu
6. Ibu Dra. Salma P. Nua, M.Pd selaku pembimbing ke dua
7. Seluruh staf dosen dan tata usaha dilingkungan civitas akademika Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik
8. Teristimewa untuk semua keluarga tercinta
9. Teman-teman dan sahabat penulis yang selalu menyemangati dan membantu menyelesaikan usulan penelitian ini

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkannya.

Gorontalo, 2022

Sulistiawati Tangia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
MOTO PERSEMBAHAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Komunikasi	6
2.1.1 Fungsi Komunikasi	7
2.1.2 Tujuan Komunikasi	8
2.2 Strategi Komunikasi.....	8
2.2.1 Tujuan Strategi Komunikasi.....	9
2.2.2 Langkah – Langkah Strategi Komunikasi	10
2.3 Pemerintah Desa	15
2.4 Pelayanan.....	17
2.6 Kerangka Pikir	18

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	20
---------------------------	----

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.3 Fokus Penelitian.....	20
3.4 Metode Penelitian	20
3.5 Informan Penelitian	21
3.6 Jenis dan Sumber Data	22
3.7 Teknik Pengumpulan Data	22
3.4 Analisis Data.....	23

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambar Umum Lokasi Penelitian.....	25
4.1.1 Profil Kantor Desa Milangodaa	25
4.1.2 Struktur Kantor Desa Milangodaa	26
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Desa Milangodaa	27
4.2 Hasil Penelitian	28
4.2.1 Mengenal khalayak	28
4.2.2 Meyusun Pesan	29
4.2.3 Menetapkan Metode.....	30
4.2.4 Seleksi dan Penggunaan Media	31
4.2.5 Peranan Komunikator.....	32
4.2.6 Evaluasi	33

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran.....	40
Daftar Pustaka	41

LAMPIRAN

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman PenegsahanPembimbing	ii
Halaman Persetujuan	iii
Motto Dan Persembahan	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
Kata Pengantar	vii
DAFTAR ISI	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 TujuanPenelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Komunikasi.....	6
2.1.1 Fungsi Komunikasi	7
2.1.2 Tujuan Komunikasi.....	8
2.2 Strategi Komunikasi	8
2.2.1 Tujuan Strategi Komunikasi.....	9
2.2.2 Langkah – Langkah Strategi Komunikasi	10
2.3 Pemerintah Desa.....	15
2.4 Pelayanan	17

2.6 Kerangka Pikir.....	18
-------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	20
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.3 Fokus Penelitian	20
3.4 Metode Penelitian.....	20
3.5 Informan Penelitian	21
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4 Analisis Data	23

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambar Umum Lokasi Penelitian	25
4.1.1 Profil Kantor Desa Milangodaa	25
4.1.2 Struktur Kantor Desa Milangodaa	25
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Desa Milangodaa	26
4.2 Hasil Penelitian	27
4.2.1 Mengenal Khalayak	27
4.2.2 Menyusun Pesan	29
4.2.3 Menetapkan Metode	30
4.2.4 Seleksi dan Penggunaan Media.....	31
4.2.5 Peranan Komunikator	32
4.2.6 Evaluas	

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	40
Daftar Pustaka	41

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat dipisahkan dengan apa yang disebut dengan komunikasi. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain, baik dalam kehidupan sehari-hari dalam rumah tangga, bermasyarakat, atau dimana pun manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dengan aktivitas komunikasi.

Komunikasi berlangsung dalam berbagai bentuk mulai dari komunikasi antarpribadi, intrapribadi, kelompok, massa dan juga organisasi. Keterlibatan komunikasi dalam suatu organisasi merupakan bentuk interaksi pertukaran pesan atau informasi antara publik internal maupun publik eksternal. Publik internal mencakup anggota-anggota yang berada di dalam organisasi tersebut (Atasan, Bawahan/Pegawai), sedangkan publik eksternal yaitu publik umum atau orang-orang diluar organisasi yang memiliki kepentingan dengan organisasi tersebut (masyarakat).

Pentingnya komunikasi tidak bisa dipungkiri bagi suatu instansi pemerintah desa. Pemerintah Desa ini merupakan ujung tombak dari hadirnya peran pemerintah desa untuk melayani masyarakat. Salah satu peran pemerintah yakni dapat bertanggung jawab terhadap ekonomi, infrastruktur, pendidikan

bahkan pembangunan di sebuah desa tersebut baik pada pemerintah pusat, daerah maupun pedesaan.

Pada hakikatnya pemerintah desa itu hanya tunduk pada kebutuhan masyarakat. Pemerintah desa merupakan pelayan atau penyambung tangan dari masyarakat sehingga tujuan dari masyarakat itu sendiri dapat terpenuhi. Pemerintah desa juga berkewajiban untuk melayani kebutuhan dari masyarakat seperti sosialisasi, administrasi, dan sebagainya sehingga dapat menangani atau menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan adanya peran dari pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat sehingga dapat menciptakan masyarakat yang sejahtera dan juga makmur (Imron, 2018).

Pelayanan kepada masyarakat yaitu suatu pelayanan yang sangat berperan penting dalam mewujudkan masyarakat yang damai karena dengan adanya pelayanan, masyarakat dapat mengutarakan keluhan atau masalah yang dihadapi oleh masyarakat itu sendiri. Untuk mewujudkan tujuan pemerintah desa dalam hal ini memberikan pelayanan yang baik, maka dibutuhkan strategi komunikasi untuk mewujudkan tujuan tersebut.

Sebuah strategi adalah keputusan bersyarat keseluruhan tentang tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan. Jadi dalam merumuskan strategi komunikasi, selain perumusan tujuan yang jelas, juga perlu memperhatikan kondisi dan situasi khalayak. Dengan merumuskan strategi komunikasi ini, pemerintah desa dapat menelaah tindakan mana yang dapat dilakukan dan apa efek yang dapat ditimbulkan.

Dalam hal ini pemerintah Desa Milangodaa memiliki peran penting dalam meningkatkan dan memberikan kepuasan dan kenyamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Desa Milangodaa tersebut. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan dan keyakinan masyarakat yakni pelanggan itu sendiri yang diterimanya dengan kualitas pelayanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja.

Pengamatan awal yang telah dilakukan di kantor Desa Milangodaa bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai sebuah kualitas pelayanan. Dari segi pelayanan yang ada, seringkali terjadi ketidaktepatan jam kerja dan waktu dalam pengurusan surat menyurat atau urusan masyarakat, kurangnya evaluasi aparat desa dalam pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut, inilah yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian tentang *Strategi Komunikasi Dalam pelayanan oleh Pemerintah Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi dalam pelayanan oleh Pemerintah Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah, mengetahui strategi komunikasi dalam pelayanan oleh Pemerintah Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian yang akan dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi para pembacanya. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Manfaat Teoretis

1. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pembangunan keilmuan khususnya ilmu komunikasi
2. Penelitian ini dapat menyajikan informasi mengenai strategi humas pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik.
3. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan referensi serta menambah pengetahuan dan wawasan.

b. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber masukan yang membicarakan tentang strategi humas pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik.
2. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi baru tentang strategi humas pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan yang positif kepada khalayak umum serta mahasiswa ilmu komunikasi khususnya untuk mengetahui strategi humas pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi dalam kehidupan sehari-hari sangatlah penting. Manusia tidak dapat menghindari berbagai bentuk atau wujud komunikasi karena dengan adanya komunikasi manusia dapat membangun hubungan yang mereka butuhkan sebagai makhluk sosial.

Menurut Harold Laswell (Mulyana, 2014), Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan “siapa” mengatakan “apa” dengan “saluran apa” “kepada siapa” dan “dengan pengaruh bagaimana?”. (*who says what in which channel to whom and with what effect*). Dalam pengertian Harold Laswell dijelaskan unsur “siapa” merupakan seorang komunikator. Kemudian unsur “apa” merupakan isi pesan atau informasi yang disampaikan. “Saluran apa” adalah alat atau media yang digunakan untuk menyampaikan isi pesan atau informasi. “Kepada siapa merupakan orang yang menerima suatu pesan atau informasi. Sedangkan “pengaruh bagaimana” merupakan efek atau tinbal balik yang ditimbulkan setelah melakukan proses komunikasi.

Pengertian lain tentang komunikasi adalah istilah komunikasi dalam bahasa Inggris *communications* berasal dari kata Latin *Communicatio*, dan bersumber dari kata *Communis* yang berarti sama, maksudnya adalah sama makna (Effendy, 2013). Kesamaan makna di sini adalah tentang sesuatu yang dikomunikasikan

yang dapat dipahami oleh satu sama lain. Percakapan akan efektif dan komunikatif jika kedua belah pihak dapat memahami pesan yang disampaikan.

2.1.1 Fungsi Komunikasi

Menurut Effendy (2013 :8) Proses komunikasi tidak jauh dari bentuk dan fungsi komunikasi. Komunikasi yang baik tidak terlepas dari fungsi yang mendukung efektivitas komunikasi. Adapun fungsi komunikasi itu sendiri yaitu :

1. Menginformasikan (*to inform*)

Fungsi memberikan informasi adalah suatu fungsi yang mempublikasikan suatu berita atau informasi yang kita ketahui kepada publik.

2. Mendidik (*to educated*)

Fungsi mendidik yakni memberikan informasi yang dapat menambah ilmu pengetahuan agar masyarakat menjadi lebih baik, lebih maju dan budayanya lebih berkembang.

3. Menghibur (*to entertain*)

Fungsi menghibur dalam komunikasi yakni informasi yang disajikan dapat memberi kesenangan dan mencegah kebosanan bagi masyarakat sebagai penerima informasi.

4. Memengaruhi (*to influence*)

Fungsi memengaruhi dalam artian adalah informasi yang disajikan kepada masyarakat dapat dijadikan sarana untuk mempengaruhi kearah perubahan sikap, pendapat, dan perilaku yang diharapkan.

2.1.2 Tujuan Komunikasi

Menurut Effendy (2013) tujuan komunikasi ada empat, yaitu :

1. Untuk mengubah sikap (*attitude change*), yaitu informasi yang diberikan dengan tujuan untuk merubah sikap masyarakat
2. Untuk mengubah opini/pendapat/pandangan (*opinion change*), yaitu agar masyarakat mau berubah pendapat dan persepsinya atas tujuan informasi yang diberikan.
3. Untuk mengubah perilaku (*behavior change*), yaitu memberi suatu informasi dengan tujuan agar masyarakat akan berubah perilakunya.
4. Untuk mengubah masyarakat (*social change*), yaitu mencakup pemberian berbagai informasi kepada masyarakat yang pada akhirnya bertujuan agar masyarakat mau berkontribusi dan berpartisipasi dalam tujuan informasi yang disampaikan.

2.2 Strategi Komunikasi

Semua kegiatan yang kita lakukan setiap hari tentunya tidak dilakukan secara asal-asalan, tetapi semua memerlukan rencana dan strategi agar apa yang kita inginkan dapat tercapai. Begitu pun dengan komunikasi, segala kegiatan komunikasi harus dilakukan secara bertahap agar kegiatan tersebut berkualitas. Komunikasi yang berkualitas pastinya harus dipersiapkan secara matang, sehingga dibutuhkan strategi komunikasi. Dengan strategi komunikasi, kegiatan komunikasi menjadi tepat, baik pesan maupun sasarannya.

Strategi pada dasarnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan sanggup menampakkan bagaimana cara atau langkah operasionalnya (Effendy, 2013)

Dengan demikian, strategi komunikasi merupakan gabungan perencanaan

Adapun pengertian lain dari strategi komunikasi menurut (Liliweri, 2011)

adalah :

1. Strategi yang mengartikulasikan, menjelaskan dan mempromosikan suatu visi komunikasi dan satuan tujuan komunikasi dalam suatu rumusan yang baik.
2. Strategi untuk menciptakan komunikasi yang konsisten, komunikasi yang dilakukan berdasarkan suatu pilihan (keputusan) dari beberapa opsi komunikasi
3. Strategi berbeda dengan taktik, strategi komunikasi menjelaskan tahapan konkret dalam rangkaian aktivitas komunikasi yang berbasis pada satuan teknik bagi pengimplementasian tujuan komunikasi. Adapun taktik adalah satu pilihan tindakan komunikasi tertentu berdasarkan strategi yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Adapun tujuan akhir komunikasi, strategi berperan memfasilitasi perubahan perilaku untuk mencapai tujuan komunikasi manajemen.

2.2.1 Tujuan Strategi Komunikasi

Menurut Wayne Pace, Brent D, Peterson, dan M. Dallad Burnett dalam bukunya *Techiquis for Effective Communication* (Israyanti, 2017), tujuan startegi komunikasi adalah:

- a. *To sucer understanding*. Strategi komuikasi bertujuan untuk memastikan terciptanya saling pengertian dalam komunikasi dan untuk neneberikan pengaruh kepada komunikan melalui pesan- pesan yang di sampaikan untuk mencapai tujuan tertentu dari organisais
- b. *To establish acceptance*. Strategi komunikasi di susun agar saling penegrtian dan penerimaan tersebut terus dibina dengan baik.
- c. *To movie actin*. Strategi komunikasi memberi dorongan, memotivasi perilaku atau aksi. Komunikasi selalu memberi penegrtian yang diharapkan dapat mempengaruhiiaumengubah perilaku komunikan agar sesuai keinginan komunikator.
- d. *To reach goals which the communicator sought to achieve*. Strategi komunkasi memberikan gambaran cara bagaimana mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pihak komunikator dari proses komunikasi tersebut.

2.2.2 Langkah – Langkah Strategi Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan dalam skala besar oleh sebuah lembaga atau instansi memiliki tujuan dan target tertentu. Agar tujuan tersebut tercapai, maka

dibutuhkan langkah yang tepat. Langkah- langkah untuk melakukan strategi komunikasi Menurut Anwar Arifin ((Israyanti, 2017)

a. Mengenal Khalayak

Langkah pertama yang dibutuhkan komunikator dalam usaha menyampaikan informasi yang efektif yakni mengenal khalayak. Khalayak memiliki peran sebagai komunikan yang tidaklah pasif tetapi aktif. Komunikator dan komunikan mempunyai kepentingan yang sama sehingga saling mempengaruhi satu sama lain. Tanpa adanya kepentingan yang sama, maka komunikasi tidak akan mungkin berlangsung. Agar tercapainya komunikasi yang efektif, komunikator harus menciptakan persamaan kepentingan dengan khalayak baik dalam pesan, metode dan media. Komunikator harus mengerti dan memahami kerangka pengalaman dan kerangka referensi khalayak agar terciptanya persamaan kepentingan tersebut. Kerangka pengalaman dan kerangan referensi itu terdiri dari :

a. Kondisi kepribadian dan kondisi fisik khalayak yang meliputi :

- Pengetahuan khalayak mengenai persoalan
- Kemampuan khalayak untuk menerima pesan-pesan lewat media yang digunakan
- Pengetahuan khalayak terhadap perbendaharaan kata-kata yang digunakan

b. Pengaruh kelompok dan masyarakat serta nilai dan norma masyarakat yang ada

c. Situasi dimana khalayak itu berada

Selain itu, ada tiga cara untuk mengetahui dan memahami segmentasi masyarakat menurut Cangara (2013), yakni :

1. Aspek sosiodemografik, mencakup usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, tingkat pendapatan, agama, ideologi, etnis, termasuk pemilihan media.
2. Aspek psikologis, mencakup sifat yang tercermin dari kejiwaan masyarakat, misalnya tempramen, tenang, sabar. Terbuka, emosional, tidak sabar, dendam, antipati, terus terang, tertutup, berani, penakut.
3. Aspek karakteristik perilaku masyarakat, mencakup kebiasaan yang dijalani dalam kehidupan suatu masyarakat. Misalnya agamis, santun, suka pesta dan mabuk-mabukkan, suka menabung, pelit, suka protes, tegang rasa, ekonomis, boros, suka menolong, solidaritas tinggi, individual, jujur dan tanggung jawab.

Dalam proses merencanakan strategi komunikasi, komunikator baik lembaga maupun perorangan perlu mengetahui karakteristik khalayak yang akan dijadikan sasaran.

b. Menyusun Pesan

Langkah kedua dalam merancang strategi komunikasi ialah menyusun pesan. Pesan yang dirancang harus membangkitkan perhatian agar pesan tersebut dapat mempengaruhi khalayak. Anwar Arifin menyatakan bahwa untuk

menentukan materi atau isi pesan yang akan disampaikan kepada khalayak sesuai dengan kondisinya yaitu dikenal dengan one side issue dan both side issue.

One side issue, yaitu hanya mengemukakan hal-hal yang positif atau hal-hal yang negatif saja kepada khalayak. Dalam mempengaruhi khalayak, hal tersebut berisi konsepsi dari komunikator semata tanpa mengusik pendapat-pendapat yang telah berkembang. Sedangkan both side issue, yaitu hal-hal yang disajikan baik negatifnya maupun positifnya. Dalam mempengaruhi khalayak, hal tersebut diketengahkan baik dari konsepsi komunikator maupun konsepsi yang berkembang pada khalayak.

c. Menetapkan Metode

Dalam strategi komunikasi, metode untuk menyampaikan pesan dapat dilihat dari dua aspek yaitu dari cara pelaksanaannya dan menurut bentuk isinya. Dari cara pelaksanaannya dapat diwujudkan dalam dua bentuk yakni metode redundancy dan Canalizing. Metode redundancy yaitu memberikan informasi secara berulang agar informasi tersebut dapat diingat dan menancap dibenak khalayak. Sedangkan canalizing dilakukan dengan cara komunikator mengenal sasaran khalayaknya terlebih dahulu kemudian melontarkan idenya sesuai dengan sikap, kepribadian dan motif khalayak.

Metode penyampaian pesan menurut bentuk dan isinya dikenal dengan metode : informatif, persuasif dan kursif. Metode informatif adalah metode yang bertujuan untuk memberi penerangan kepada khalayak. Metode persuasif yaitu mempengaruhi khalayak dengan cara membujuk. Sedangkan metode kursif yaitu

metode yang dilakukan dengan cara memaksa khalayak tanpa perlu berpikir lebih banyak lagi untuk menerima ide atau gagasan yang diberikan.

d. Seleksi dan penggunaan media

Dalam penyusunan pesan dari suatu komunikasi, kita harus selektif dalam arti menyesuaikan keadaan dan kondisi khalayak, demikian pula dengan penggunaan media. Dari segi penyampaian pesan, media dibagi menjadi :

1. *The spoken words* (yang berbentuk ucapan). Dalam bentuk ini termasuk bentuk bunyi, ucapan secara langsung yang digunakan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari. Kemudian yang lainnya dikenal dengan gendang, sirine, telepon genggam dan radio.
2. *The printed writing* (yang berbentuk tulisan) termasuk didalamnya barang-barang cetak, gambar-gambar atau lukisan yang dalam kehidupan sehari-hari dikenal dengan buku, pamflet, surat kabar, brosur, majalah dan lain-lain. Bentuk ini hanya dapat ditangkap oleh mata saja sehingga disebut "*the visual media*"
3. *The audio visual media* (yang berbentuk gambar hidup). Golongan ini merupakan penggabungan antara *the spoken word* dan *printed writing*, yaitu dapat ditangkap oleh mata dan telinga.

e. Peranan Komunikator

Komunikator dalam menjalankan proses komunikasinya terlebih dahulu melakukan persiapan seperti mengenal khalayak, menyusun pesan, memilih

metode dan menentukan media yang cocok dengan pesan yang akan disampaikan kepada khalayaknya.

Indikator yang paling penting dalam komunikator adalah kredibilitas yaitu menyangkut kepercayaan dan keahlian. Kepercayaan komunikan pada komunikator berpengaruh pada seberapa jauh efek dari pesan yang disampaikan.

f. Evaluasi

Evaluasi merupakan langkah akhir dalam strategi komunikasi yang digunakan untuk menilai keberhasilan kegiatan komunikasi yang telah dilakukan, dengan tujuan memperbaiki atau meningkatkan keberhasilan yang telah dicapai sebelumnya.

Menurut Anwar Arifin, Evaluasi pada dasarnya meliputi dua hal, yaitu penilaian terhadap jalannya program komunikasi selama komunikasi berlangsung dan penilaian terhadap jalannya program komunikasi sesudah komunikasi itu selesai.

Pada saat komunikasi berlangsung, perlu diperhatikan agar tidak terdapat gangguan dalam prosesnya. Gangguan-gangguan tersebut meliputi :

- a. *Engineering noise*, yaitu gangguan yang timbul akibat dari kurang sempurnanya medium yang digunakan, baik oleh komunikan maupun komunikator.
- b. *Semantic noise*, yaitu gangguan yang timbul dari susunan kata, lambang, isyarat, dan lainnya sehingga pesan yang disampaikan tidak dapat dipahami oleh komunikan.

2.3 Pemerintah Desa

Istilah “Desa” berasal dari bahasa sanskrit yang berarti tanah air, tanah asal, atau tanah kelahiran. Istilah desa ini baru dikenal pada masa kolonial Belanda. Dalam Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa desa atau disebut dengan nama lain adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yuridiksi, berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai desa adalah keaneka ragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat (Wijayanto, 2018)

Pada dasarnya, ada dua lembaga strategis yang menjalankan pemerintahan desa, yakni pemerintah desa dan Badan Perwakilan Desa. Yang dimaksud dengan pemerintah desa adalah Kepala desa dan perangkat desa. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kepala desa dibantu oleh perangkat desa yang terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya.

Sekretaris desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, dibantu oleh 2 bagian, yakni :

1. Bagian umum, dipimpin oleh seorang kepala urusan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris desa. Bagian umum mempunyai tugas pokok membantu sekretaris desa dalam penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan dan pelaksanaan urusan

ketatausahaan,kepegawaian, kepustakaan, kehumasan, protocol dan rumah tangga.

2. Bagian keuangan, mempunyai tugas membantu sekretaris desa dalam penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan dan pelaksanaan urusan adnistrasi keuangan, perlengkapan, dan penyusunan program.

2.4 Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi yang dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Definisi lain tentang Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakatan bahwa perilaku dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadi transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaianya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan

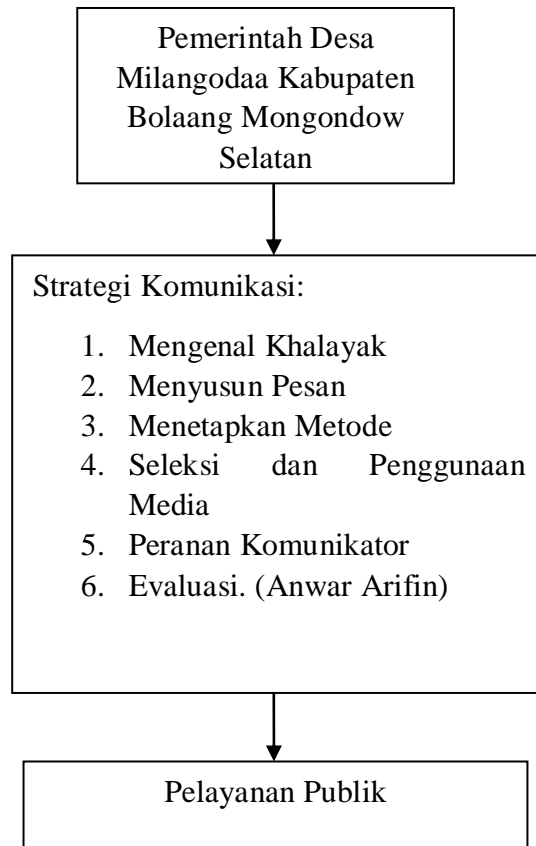
cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka menerima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan. (Indra Kanedi, 2017)

2.6 Kerangka Pikir

Pelayanan kepada masyarakat yakni suatu pelayanan yang sangat berperan penting dalam mewujudkan masyarakat yang damai karena dengan adanya pelayanan, masyarakat dapat mengutarakan keluhan atau masalah yang dihadapi oleh masyarakat itu sendiri kepada pemerintah daerah.

Untuk mewujudkan tujuan pemerintah desa dalam hal ini memberikan pelayanan yang baik, maka dibutuhkan strategi komunikasi untuk mewujudkan tujuan tersebut. Dalam hal ini pemerintah desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan memiliki peran penting dalam meningkatkan dan memberikan kepuasan dan kenyamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Desa Milangodaa tersebut. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan dan keyakinan masyarakat yakni pelanggan itu sendiri yang diterimanya dengan kualitas pelayanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis menyusun kerangka pikir sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengkaji tentang strategi komunikasi dalam pelayanan oleh Pemerintah Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian yaitu Kantor Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan yang bertempat di Jl. Trans Sulawesi Lintas Selatan Desa Milangodaa Kecamatan Tomini Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Untuk waktu pelaksanaan penelitian ini, peneliti memerlukan waktu kurang lebih tiga bulan.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah strategi komunikasi dalam pelayanan oleh Pemerintah Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan

3.4 Metode Penelitian

Penelitian merupakan aktivitas seseorang atau kelompok orang yang mencari suatu kebenaran terhadap suatu kejadian atau fakta yang terjadi. Hal ini dilakukan karena adanya rasa ingin tahu, sehingga data yang belum dipahami atau data yang telah diperoleh di lapangan akan mudah dipahami.

Metode penelitian dalam penulisan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan suatu proses penelitian yang didasarkan pada penyelidikan suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Creswell, menyatakan bahwa penelitian kualitatif berarti proses investigasi dan memahami perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Menurut Sharan B. and Merriam, penelitian kualitatif adalah penelitian yang ingin mengetahui kejadian berdasarkan pandangan partisipan atau pandangan internal, dan bukan pandangan peneliti sendiri atau pandangan eksternal (Sugiyono, 2015)

3.5 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi lokasi penelitian. Jenis penelitian ini adalah kualitatif, yaitu pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi melalui informan yang dipilih langsung saat melakukan penelitian. (Maleong, 2011)

Untuk informan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

- | | |
|------------------------------|-----------|
| 1. Kepala Desa | : 1 Orang |
| 2. Sekretaris Desa | : 1 Orang |
| 3. Kepala Seksi Pemerintahan | : 1 Orang |
| 4. Masyarakat | : 4 Orang |

3.6 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

1. Data primer merupakan data yang didapatkan melalui pemantauan secara langsung atas objek maupun wawancara secara langsung terhadap informan.
2. Data sekunder merupakan data yang didapatkan melalui pengamatan secara tidak langsung atau melalui sumber lain baik secara lisan maupun tertulis. Data sekunder ini merupakan data pendukung yang berkaitan dengan penelitian sehingga dapat memberikan partisipasi terhadap tingkat validitas data.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah suatu aktivitas yang dilakukan dengan cara mengamati suatu peristiwa untuk mendapatkan data tentang suatu masalah. Melalui observasi ini, besar kemungkinan untuk dapat membuktikan kejadian yang telah terjadi sebenarnya. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memantau secara langsung strategi humas pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan

2. Wawancara

Sebelum melakukan wawancara, peneliti membuat panduan wawancara bagi beberapa informan. Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi melalui aktivitas tanya jawab antara peneliti dan responden. Melalui wawancara ini, peneliti dapat melihat secara langsung ekspresi dan persepsi seseorang mengenai suatu subjek.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015:329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan peneliti dengan harapan dapat mendukung analisis data. Peneliti akan mendokumentasikan saat peneliti sedang melakukan wawancara.

3.4 Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengolahan data dengan cara mengkategorikan dan membagi data menjadi suatu informasi yang dapat dikelola, sehingga data tersebut mudah dipahami dan dipelajari untuk menemukan sebuah solusi dari suatu permasalahan (Maleong, 2011 : 46)

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain :

1. Reduksi data.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap ini yaitu menggolongkan dan mengkategorisasikan tiap permasalahan yang diperoleh selama melaksanakan penelitian lapangan. Dalam tahap ini peneliti fokus

pada penyederhanaan data yang diperoleh. Setelah data yang diperoleh dapat disimpulkan, peneliti dapat menemukan konsep dan pola data yang diinginkan yang kemudian disusun dalam bentuk analisis akhir

2. Penyajian data.

Pada tahap ini, data yang diperoleh disusun kemudian disajikan melalui kalimat-kalimat yang ditulis secara sistematis dan logis agar mudah dipahami oleh peneliti.

3. Kesimpulan.

Pada tahap ini, data dan informasi yang diperoleh akan diuji kebenarannya, kekuatannya, serta kecocokannya. Sebelum menarik kesimpulan, peneliti melakukan verifikasi terlebih dahulu guna mendapatkan kebenaran tentang sebuah data dan informasi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambar Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Profil Kantor Desa Milangodaa

Kantor Desa Milangodaa bertempat di jalan Trans Sulawesi Lintas Selatan, Desa Milangodaa, Kecamatan Tomini, Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan, Provinsi Sulawesi Utara.

4.1.2 Struktur Kantor Desa Milangodaa

1. Sangadi
2. Sekdes
3. Kepala Seksi Pemerintahan
4. Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan
5. Kaur Umum
6. Kaur Keuangan
7. Kadus I
8. Kadus II
9. Kadus III
10. Kadus IV

4.1.3 Visi dan Misi Kantor Desa Milangodaa

1) Visi :

Menuju Desa Milangodaa yang mandiri, sejahtera, religius, aman dan berdaya saing.

2) Misi :

1. Optimalisasi pelayanan pemerintah Desa Milangodaa
2. Pemberdayaan semua potensi yang ada di masyarakat desa
3. Mewujudkan masyarakat desa yang aman dan harmonis
4. Mengaktifkan kembali kegiatan kepemudaan dan infrastuktur olahraga, keagamaan dan lain-lain
5. Meningkatkan kualitas keimanan dan ketakwaan
6. Mewujudkan peningkatan hasil pertanian dan pengolahan hasil pertanian serta pemberdayaan kelompok tani dan wanita tani
7. Mewujudkan peningkatan infrastruktur kelautan, hasil kelautan, dan pemberdayaan kelompok nelayan
8. Pemberdayaan kelompok perempuan
9. Peningkatan ekonomi kerakyatan PKK, karang taruna dan lain-lain
10. Mengoptimalkan kembali badan usaha milik desa
11. Meningkatkan PADes desa yang optimal
12. Pembangunan dan pemeliharaan kembali infrastruktur

4.2 Hasil Penelitian

Strategi komunikasi dalam pelayanan oleh Pemerintah Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan:

Pemerintah Desa Milangodaa memiliki peran penting dalam memberikan kepuasan serta meningkatkan kenyamanan terhadap masyarakat dalam memberikan suatu pelayanan. Pelayanan yang dimaksud merupakan kerja sama antara pihak aparat desa serta masyarakat setempat. Untuk mencapai pelayanan yang baik dan memuaskan maka dibutuhkan suatu strategi komunikasi.

Strategi adalah tindakan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Dengan merumuskan strategi komunikasi, aparat Desa Milangodaa dapat menganalisis tindakan mana yang dapat dilakukan untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik.

4.2.1 Mengenal Khalayak

Dalam merumuskan suatu strategi komunikasi, langkah pertama yang harus kita lakukan adalah mengenal khalayak. Khalayak tidak pasif tetapi aktif, sehingga komunikator dan komunikan saling mempengaruhi. Khalayak dapat dipengaruhi oleh komunikator dalam hal ini aparat desa, tetapi komunikator juga dapat dipengaruhi oleh komunikan dalam hal ini khalayak.

Hasil Wawancara dengan sekretaris desa, Bapak RM. 19 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“memang benar, karakteristik masyarakat di desa itu berbeda-beda dan ini mejadi kendala bagi kami. SDM di Desa Milangodaa ini ada yang masih dibawah, menengah, dan tinggi. cara kami melayani mereka yaitu dengan

melakukan pendekatan masing-masing agar mereka paham bahwasanya program desa seperti ini”

Pernyataan serupa oleh Kepala Seksi Pemerintahan, Bapak AM. Kamis, 19 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“Ada beberapa hal yang kami perangkat desa untuk menangani atau memenuhi daripada pelayanan di kantor desa sesuai karakteristik masyarakat. Nah dalam segi pelayanan kami aparat desa menemui berbagai macam karakter dan berbagai macam sifat yang kami temui pada saat mereka ingin mendapatkan pelayanan di kantor desa. Nah salah satunya ada beberapa masyarakat memang terlihat sebagai masyarakat yang penyabar, ada juga masyarakat yang tergesa-gesa dan ada juga masyarakat yang ingin apa yang mereka harapkan sesuai dengan yang mereka inginkan. Teknik atau cara kami sebagai perangkat desa, kami memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa segala pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa itu secara umumnya dibuka dari hari senin sampai dengan hari jumat. itu yang pertama. yang kedua, kami juga memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa segala sesuatu yang mereka butuhkan terkait dengan pelayanan di kantor desa mereka harus datang disaat jam kerja. dalam arti sebagai perangkat desa kami selalu standby dari pukul 07.00 sampai pukul 16.00. Lewat daripada itu kami memberi pemahaman kepada masyarakat bahwa pelayanan yang kami berikan itu harus sesuai jam kerja sesuai dengan kantor desa. sehingga dalam hal ini kami sebagai perangkat desa juga merasa bahwa pemahaman – pemahaman yang sekarang kami sampaikan kepada masyarakat telah mereka pahami”

Namun, berbeda dengan pernyataan Bapak HH, masyarakat Desa Milangodaa.

Kamis, 19 Mei 2022 menyatakan bahwa :

“Pelayanan di kantor desa milangodaa belum maksimal. Contohnya ketika masyarakat butuh yang notabennya surat yang dibutuhkan jam 7, yang membuat surat tersebut belum ada di kantor desa atau belum datang”

Berbeda lagi dengan pernyataan Ibu IA, Masyarakat Desa Milangodaa. Jumat, 20

Mei 2022, menyatakan bahwa :

“Pelayanannya sudah baik karena aparat desa sudah melayani masyarakat dengan baik”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam aspek Mengenal khalayak ini, aparat Desa Milangodaa melakukan pendekatan untuk mengenal karakteristik masyarakatnya.

4.2.2 Menyusun Pesan

Syarat utama agar suatu pesan atau informasi dapat mempengaruhi khalayak, ialah mampu membangkitkan perhatian. Awal dari suatu efektivitas dalam komunikasi adalah bangkitnya perhatian dari khalayak terhadap pesan-pesan atau informasi yang disampaikan.

Hasil wawancara dengan Bunda Sangadi, Ibu WM. Jumat, 20 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“Informasi yang diberikan kepada masyarakat dirancang secara bersama melalui musyawarah dengan semua lembaga yang ada”

Sama halnya yang dinyatakan oleh Kepala seksi pemerintahan, Bapak AM. Kamis 19 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“Sebelum kami perangkat desa melakukan suatu kebijakan yang nantinya akan dipahami oleh masyarakat yang pertama kami membuat satu musyawarah atau rapat sehingganya mengundang kepada seluruh elemen masyarakat yang berkepentingan dalam arti rancangan yang dibuat supaya bagaimana seluruh masyarakat dari kalangan bawah, menengah, atas bisa memahami prosedur semua tahapan agar ketika mereka membutuhkan baik surat menyurat dan lain sebagainya supaya dapat dipahami oleh seluruh masyarakat yang ada di Desa Milangodaa”

Pernyataan dari Sekretaris Desa, Bapak RM. Kamis 19 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“perancangan informasi untuk masyarakat desa tentunya kami sering sosialisasi di dusun-dusun melalui majelis taklim para ibu-ibu. Jadi

Informasi yang ada di kantor desa dapat diserap langsung oleh masyarakat karena dengan adanya sosialisasi tersebut tiap minggu”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa strategi komunikasi pada aspek menyusun pesan ini, aparat desa melakukan rapat atau sosialisasi terlebih dahulu, guna agar masyarakat paham mengenai kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh aparat Desa Milangodaa.

4.2.3 Menetapkan Metode

Metode penyampaian informasi dapat dilihat dari dua aspek yaitu dari cara pelaksanaannya dan menurut bentuk isinya. Dalam pelaksanaannya dapat diwujudkan dalam dua bentuk metode redundancy dan canalizing. Metode redundancy memberikan informasi secara berulang dan metode canalizing dilakukan dengan cara komunikator mengenal sasaran khayalak terlebih dahulu. Metode penyampaian pesan menurut bentuk isinya dikenal dengan metode : informatif, persuasif dan kursif.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Desa, Bapak RM. Kamis, 19 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“Bentuk informasinya yaitu jika ada suatu kebijakan dari aparat desa, kita akan menyampaikan hal-hal tersebut kepada masyarakat melalui majelis taklim para ibu-ibu yang dilakukan setiap minggunya. Setiap pelaksanaan majelis taklim itu kita tidak lupa juga mengingatkan kepada masyarakat jika ada suatu kebijakan-kebijakan dari aparat desa”

Hal serupa dengan pernyataan bunda sangadi, WM. Jumat, 20 Mei 2022.

Menyatakan bahwa :

“sebelum kami melakukan suatu kebijakan, kita melakukan sosialisasi terlebih dahulu kepada masyarakat. Misalnya pada pembentukan sistim informasi desa. itu kita sosialisasikan terlebih dahulu kepada masyarakat

tentang penggunaan aplikasi tersebut agar masyarakat yang tadinya tidak tau menjadi tau tentang penggunaan aplikasi itu”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam aspek Menetapkan Metode, aparat desa menggunakan metode redundancy dan metode informatif untuk menyampaikan suatu kebijakan atau informasi kepada masyarakatnya.

4.2.4 Seleksi dan Penggunaan Media

Penggunaan media dapat digunakan untuk menyampaikan hal-hal atau informasi yang berbentuk ucapan atau tulisan. Selain itu, ada pula yang berbentuk audio visual media (berbentuk gambar hidup).

Hasil wawancara dengan Bunda sangadi, Ibu WM. Jumat, 20 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“Untuk menyampaikan informasi digunakan papan informasi desa dan penyampaian langsung kepada masyarakat dan melalui pengeras suara”

Begitupun dengan Bapak Alan Mustapa, Kepala Seksi Pemerintahan. Kamis, 19 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“Yakni pemasangan spanduk, gunanya sebagai sarana informasi yang jelas yang kami tempel di kantor desa maupun ditempat umum sebagai bentuk informasi masyarakat umum. Supaya segala yang menjadi informasi yang belum diketahui, dapat diketahui. Ada juga media yang digunakan dalam hal pelayanan di kantor desa yakni SID, gunanya agar seluruh masyarakat yang taat adnistrasi itu bisa tau persis segala kebutuhan mereka itu di aplikasi itu”

Tidak jauh berbeda dengan Sekretaris Desa, Bapak RM. Kamis, 19 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“Media yang ada di kantor desa itu yakni pengeras suara. Walaupun media di kantor belum memadai, tetapi kantor juga sudah punya SID atau Sistem Informasi Desa”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pada aspek ini, informasi yang disampaikan oleh aparat desa kepada masyarakat melalui beberapa media, yakni papan informasi, spanduk, dan pengeras suara. Selain itu ada juga sistem informasi desa atau yang disebut SID

4.2.5 Peranan Komunikator

Indikator yang paling penting dalam komunikator adalah kredibilitas yaitu menyangkut kepercayaan dan keahlian. Kepercayaan komunikan pada komunikator berpengaruh pada seberapa jauh efek dari pesan yang disampaikan.

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, AM. Kamis, 19 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“Sejauh ini kami berupaya yang terbaik dan kami harapkan segala informasi yang kami sampaikan kepada masyarakat sudah jelas. Sejauh ini tidak ada masyarakat yang memberikan keluhan terkait dengan pelayanan yang ada di kantor desa”

Begitupun dengan Ibu KP. Masyarakat Desa Milangodaa. Jumat, 20 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“Segala informasi yang disampaikan sudah cukup jelas dan tepat mengingat sebagian besar aparat desa sudah melayani masyarakat dengan baik”

Pendapat yang serupa dengan Ibu IA, Masyarakat Desa Milangodaa. Jumat, 20 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“Iya, informasi yang disampaikan oleh aparat desa sudah jelas”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa aparat desa sebagai peran komunikator telah memberikan informasi yang jelas kepada masyarakatnya.

4.2.6 Evaluasi

Evaluasi merupakan cara yang digunakan untuk menilai keberhasilan kegiatan komunikasi yang telah dilakukan, dengan tujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan keberhasilan yang telah dicapai sebelumnya.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Desa, Bapak RM. Kamis, 19 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“Alhamdulillah, sampai pada saat ini minat daripada masyarakat itu cukup baik karena kami melayani dengan setulus hati sebab apapun yang masyarakat butuhkan dan inginkan kami layani dengan baik dan cepat”

Begitupun dengan Bapak AM, selaku Kepala Seksi Pemerintahan. Kamis, 19 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“Setiap yang menjadi kebutuhan masyarakat seperti pembuatan surat keterangan tidak mampu, akta kematian dan sebagainya, kami sebagai perangkat desa berupaya melayani sebaik dan semaksimal mungkin”

Akan tetapi menurut masyarakat, Bapak HH. Kamis. 19 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“Untuk kepuasan dalam pelayanan kantor desa belum terlalu saya dapatkan karena sebagian pelayanan daripada perangkat desa belum optimal. Belum bisa memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat”

Begitupun hasil wawancara dengan masyarakat, Bapak TD. Kamis, 19 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“ Untuk kepuasan pelayanan yang diberikan oleh kantor desa saya masih belum puas. tetapi sudah cukup baik dan seharusnya lebih ditingkatkan lagi agar bisa lebih baik lagi”

Namun, hasil wawancara dari Ibu KP, selaku masyarakat. Jumat, 20 Mei 2022 menyatakan bahwa :

“Sejauh ini, saya rasa sudah puas pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh kantor desa karena aparat desa selalu disiplin dalam menjalankan tugasnya”

Tidak jauh berbeda dengan Ibu IA, selaku masyarakat. Jumat, 20 Mei 2022, menyatakan bahwa :

“saya merasa puas dengan pelayanan di kantor desa karena mereka melayani kami masyarakat dengan baik”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pada aspek evaluasi ini aparat desa telah melakukan pelayanan dengan baik dan semaksimal mungkin. Meskipun begitu, ada masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan di kantor desa, ada pula masyarakat yang belum puas akan pelayanan tersebut.

4.2.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan oleh penulis, dengan mengacu pada strategi komunikasi menurut Anwar Arifin (strategi komunikasi : 59), penerapan strategi komunikasi perlu untuk dilakukan untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam mencapai target atau tujuan suatu lembaga. langkah-langkah untuk melakukan strategi komunikasi yaitu Mengenal khalayak, Menyusun Pesan, Menetapkan Metode, Seleksi dan Penggunaan Media, Peran Komunikator, dan Evaluasi. Maka hasil penelitian tersebut perlu dibahas lebih

lanjut permasalahan yang dikemukakan, hal ini perlu dilakukan sebagai bentuk penjelasan atas hasil penelitian yang disajikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi dalam pelayanan oleh Pemerintah Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow selatan. Sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka peneliti mengikuti beberapa aspek untuk mengetahui langkah-langkah strategi komunikasi :

1. Mengenal Khalayak

Berdasarkan hasil wawancara, pada aspek ini aparat Desa Milangodaa merupakan komunikator yang harus mengenal khalayak atau masyarakatnya sebagai komunikan mereka. Dalam hasil wawancara, informan dalam hal ini aparat Desa Milangodaa, menyatakan bahwa cara mereka mengenal para masyarakatnya yakni dengan cara melakukan pendekatan. Setelah melakukan pendekatan, aparat Desa Milangodaa memberi pemahaman atas kebijakan-kebijakan mereka.

Namun terkadang, ada beberapa aparat desa yang tidak sesuai dengan kebijakan tersebut. Dalam masyarakat terdapat beberapa aparat desa yang tidak sesuai dengan kebijakan mereka. Misalnya, dalam jam kerja pelayanan di kantor desa buka pada pukul 07.00, tetapi ketika masyarakat datang ke kantor desa aparatnya belum datang. Hal seperti inilah yang membuat beberapa masyarakat menganggap bahwa aparat desa tersebut tidak disiplin

2. Menyusun Pesan

Informan menyatakan bahwa dalam menyusun pesan mereka mengadakan musyawarah atau rapat terlebih dahulu. Setelah itu mereka salurkan kepada masyarakat melalui sosialisasi. Dalam aspek pesan ini, syarat utamanya yakni mampu membangkitkan perhatian.

Untuk mendapatkan perhatian dari masyarakat Desa Milangodaa, biasanya aparat desa melakukan sosialisasi tidak dalam bentuk formal, seperti pada majelis taklim. Para masyarakat Desa Milangodaa sering mengadakan majelis taklim setiap minggunya. Hal ini dimanfaatkan agar masyarakat tertarik dengan sosialisasi yang diberikan oleh aparat Desa Milangodaa karena sosialisasi yang dilakukan tersebut tidak bersifat formal.

3. Menetapkan Metode

Pada aspek ini, metode yang dilakukan oleh informan yakni metode redundancy dan informatif. Redundancy merupakan bentuk metode dari cara pelaksanaannya, yakni penyampaian pesan secara berulang. Dapat dilihat dari jawaban informan, bahwa bentuk informasi yang sering mereka gunakan untuk menyampaikan berbagai kebijakan yakni sosialisasi. Sosialisasi yang dilakukan setiap minggu oleh aparat Desa milangodaa bersifat redundancy atau berulang-ulang.

Selain redundancy, aparat desa menggunakan metode informatif. Metode ini termasuk pada metode penyampaian pesan menurut bentuk isinya. Metode informatif ialah metode yang memiliki tujuan memberi penerangan kepada

khalayak. Dapat dilihat dari jawaban informan bahwa pada pembentukan sistim informasi desa, aparat mensosialisasikan terlebih dahulu agar masyarakat yang belum tau aplikasi tersebut akan menjadi tau. Dalam kata lain, aparat desa memberi penerangan terlebih dahulu kepada masyarakat tentang sistim informasi desa tersebut.

4. Seleksi dan Penggunaan Media

Berdasarkan dari hasil wawancara, dalam seleksi dan penggunaan media informan menggunakan bentuk tulisan atau *The Printed Writing*. Dapat dilihat dari jawaban informan bahwa untuk menyampaikan informasi, aparat Desa Milangodaa menggunakan papan informasi atau spanduk.

Selain menggunakan bentuk tulisan, informan juga menggunakan media *The Spoken Words* atau media yang berbentuk ucapan. Media bentuk ini yakni termasuk bentuk bunyi atau ucapan secara langsung. Dapat dilihat dari jawaban informan, penyampaian informasi dilakukan secara langsung menggunakan pengeras suara

5. Peranan Komunikator

Pada aspek ini, aparat Desa Milangodaa memiliki peran sebagai komunikator. Menurut aparat desa, dalam hal ini mereka sebagai informan penelitian menyatakan bahwa mereka berharap informasi-informasi yang mereka sampaikan kepada masyarakat sejauh ini sudah jelas dan tepat. Dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakatnya juga yang mengatakan bahwa informasi yang aparat desa sampaikan kepada mereka jelas.

6. Evaluasi

Berdasarkan hasil wawancara, pada aspek evaluasi ini aparat desa sebagai informan mengatakan bahwa mereka telah melakukan pelayanan dengan baik dan semaksimal mungkin. Sama halnya dengan pendapat masyarakat sebagai informan bahwa mereka puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor desa.

Meskipun begitu, ada beberapa masyarakat yang merasa tidak puas. Dapat dilihat dari jawaban masyarakat sebagai informan bahwa mereka belum merasa puas akan pelayanan di kantor desa. Selain itu, kinerja aparat desa harus lebih ditingkatkan lagi.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Oleh Pemerintah Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan dilihat dari mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode, seleksi dan penggunaan media, peranan komunikator, serta evaluasi. Dari keenam strategi komunikasi yang dilakukan, peneliti menilai strategi yang dilakukan sudah cukup efektif dan efisien. Tetapi masih ada beberapa kendala yang sering terjadi dalam pelayanan publik, yaitu (1) mengenal khalayak, pada pengenalan khalayak ini sudah cukup tepat hanya saja aparat desa harus lebih mengenal lagi karakter-karakter masyarakatnya; (2) dalam penyusunan pesan sudah tepat karena untuk menyampaikan informasi, aparat Desa Milangodaa mengadakan sosialisasi yang diadakan di majelis taklim sehingga masyarakat merasa tertarik; (3) menetapkan metode sudah tepat karena dalam penyampaian informasi atau kebijakan-kebijakan, aparat Desa Milangodaa menggunakan metode redundancy dan informatif; (4) seleksi dan penggunaan media sudah cukup tepat karena media yang digunakan berbentuk tulisan dan ucapan secara langsung; (5) peranan komunikator sudah tepat karena aparat desa (komunikator) menyampaikan informasi secara jelas; (6) evaluasi sudah cukup tepat karena aparat Desa Milangodaa berusaha melakukan pelayanan dengan

sebaik dan semaksimal mungkin namun terdapat beberapa masyarakat yang masih belum puas akan kinerja mereka.

Dari kesimpulan diatas, kita dapat mengetahui bahwa terdapat beberapa aspek strategi komunikasi yang belum efektif yakni aspek mengenal khalayak dan aspek evaluasi.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Strategi Komunikasi Pemerintah Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik, maka peneliti dapat menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Pengenalan masyarakat dilakukan lebih intens lagi mengingat bahwa karakteristik masyarakat bermacam-macam salah satunya disiplin. Sebagai aparat desa harus sesuai dengan kebijakan mereka tentang kedisiplinan waktu agar bisa menyeimbangi masyarakat yang memiliki karakter tersebut.
2. Sebaiknya aparat desa harus mengevaluasi kinerja mereka setiap bulannya. misalnya dengan membuat kotak saran dan masukkan dari masyarakat agar mereka bisa mengetahui kinerja apa saja yang harus mereka perbaiki dan mereka tingkatkan lagi

Daftar Pustaka

- Cangara, H. (2013). *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Effendy, O. U. (2013). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Imron, Z. (2018). *Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat*. Jambi: Universitas Negeri Sulthan Thaha Saifudin Jambi.
- Indra Kanedi, F. H. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseocode, Volume IV Nomor 1*.
- Israyanti. (2017). Strategi Komunikasi Dalam mengimplementasikan Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan (SPP) Pada Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pedesaan.
- Lliweri, A. (2011). *Komunikasi serba ada serba makna*. Jakarta: Kencana.
- Maleong, L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2014). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar* . Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2010). *Adnimistrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Slamet Mulyana, M. O. (2016). Sosialisasi Kebijakan Penghapusan Human Trafficking di Kabupaten Indramayu. *Jurnal Manajemen Komunikasi, Vol. 1*, 100.
- Sugiyono. (2015). *Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Wijayanto, D. E. (2018). Kepala Desa Dengan Badan Permusyawaratan Desa Dalam Pembentukan Peraturan Desa. *Jurnal Independent Vol.2 No.1*.

LAMPIRAN



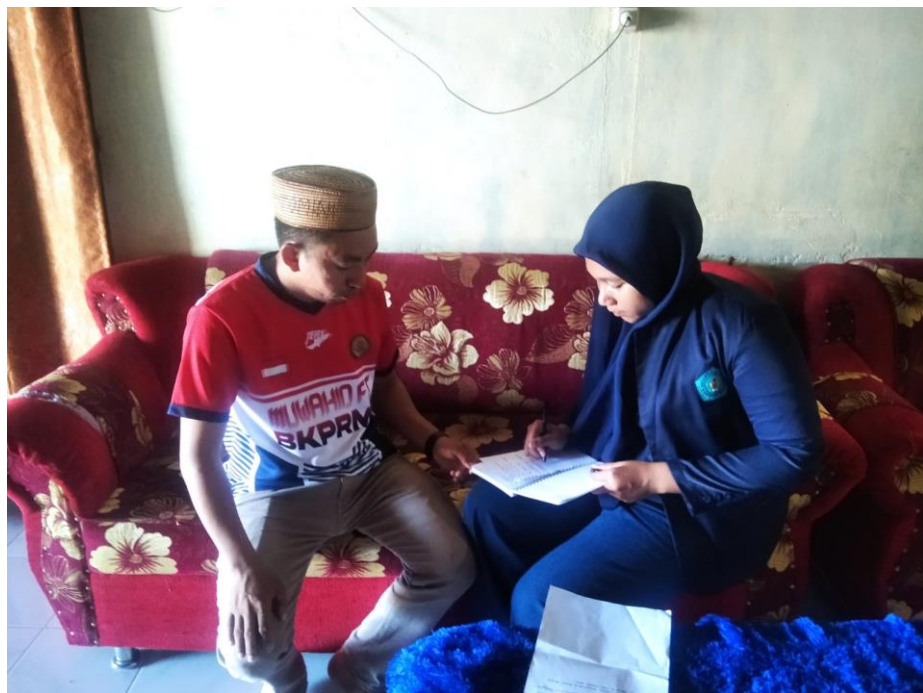
Kantor Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan



Struktur Organisasi Tata Kerja Pemerintahan Desa Milangodaa



Bunda Sangadi Kantor Desa Milangodaa : WM (42 Tahun)



Sekretaris Desa : RM (33 Tahun)



Seksi Kepemerintahan Kantor Desa Milangodaa : AM (30 tahun)



Tokoh Masyarakat Desa Milangodaa : KP (53 Tahun)



Masyarakat Desa Milangodaa : TD(29 Tahun)



Masyarakat Desa Milangodaa : HJ(35 Tahun)



Masyarakat Desa Milangodaa : IA (34 Tahun)

PEDOMAN WAWANCARA APARAT DESA MILANGODAA

1. Setiap karakteristik masyarakat itu berbeda-beda. Bagaimana aparat desa menangani hal tersebut dalam menyampaikan informasi agar masyarakat itu terpengaruh?
2. Bagaimana cara kantor Desa Milangodaa merancang informasi yang disampaikan agar dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat dalam melakukan pelayanan publik?
3. Bentuk informasi seperti apa yang sering diaplikasikan kepada masyarakat dalam pelayanan publik?
4. Apa saja media yang digunakan kantor Desa Milangodaa dalam menyampaikan informasi pada saat melakukan pelayanan publik?
5. Apakah informasi yang disampaikan oleh kantor Desa Milangodaa sudah dianggap jelas?
6. Bagaimana minat dan antusias masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Milangodaa?

PEDOMAN WAWANCARA MASYARAKAT DESA MILANGODAA

1. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang pelayanan di kantor Desa Milangodaa?
2. Apakah pelayanan di kantor Desa Milangodaa sudah bagus atau ada yang harus ditingkatkan?
3. Bentuk pelayanan seperti apa yang dilakukan di kantor Desa?
4. Apakah informasi yang disampaikan oleh kantor Desa Milangodaa sudah dianggap jelas?

18% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 18% Internet database
- 6% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	scribd.com	3%
	Internet	
2	123dok.com	3%
	Internet	
3	text-id.123dok.com	2%
	Internet	
4	digilib.uin-suka.ac.id	1%
	Internet	
5	repository.unpas.ac.id	1%
	Internet	
6	docplayer.info	1%
	Internet	
7	journal.unisla.ac.id	1%
	Internet	
8	es.scribd.com	1%
	Internet	

9	repository.radenintan.ac.id	<1%
	Internet	
10	id.123dok.com	<1%
	Internet	
11	repository.usu.ac.id	<1%
	Internet	
12	repository.ummat.ac.id	<1%
	Internet	
13	journal.unj.ac.id	<1%
	Internet	
14	repository.upi.edu	<1%
	Internet	
15	ejournal.uin-suska.ac.id	<1%
	Internet	

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING





Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pemerintah Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan publik

Nama Mahasiswa : Sulistiawati Tangia

NIM : S2217016

Pembimbing I : Dwi Ratnasari, S.Sos., M.I.Kom

Pembimbing II : Dra. Salma P.Nua, M.Pd

Pembimbing I				Pembimbing II			
No	Tanggal	Koreksi	Paraf	No	Tanggal	Koreksi	Paraf
	28 Mei 2022	- Nomor Halaman - Abstrak belum ada - Lembar Pengesahan belum ada - 5 Hari cukup berikan 1 paragraf			28 Mei 2022	- Perbaiki skema - Perbaiki penulisan - Perbaiki kata pengantar - Lembar pengesahan - Abstrak	
	30 Mei 2022	ACC			25 Mei 2022	ACC Ujian Skripsi	



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3864/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Desa Milangodaa

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Sulistiawati Tangia

NIM : S2217016

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Lokasi Penelitian : DESA MILANGODAA, KABUPATEN BOLAANG
MONGONDOW SELATAN

Judul Penelitian : STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH DESA
MILANGODAA KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW
SELATAN DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN
PUBLIK

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 26 Maret 2022
Ketua

Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN 0929117202



PEMERINTAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW SELATAN
KECAMATAN TOMINI
DESA MILANGODAA

Jalan Trans Sulawesi Lintas Selatan Kode Pos 95774

Milangodaa, 20 Mei 2022

Nomor : 86 /SB/DM/TM/V/2022

Lampiran :-

Perihal : Surat Balasan

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Wartin.S.Mooduto

Jabatan : Sangadi

Alamat : Desa Milangodaa Kec. Tomini
Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan

Menerangkan Bahwa:

N a m a : Sulistiawati Tangia

NIM : S2217016

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Universitas : ICHSAN GORONTALO

Telah kami setuju untuk mengadakan Penelitian di Kantor Desa Milangodaa,
Kecamatan Tomini, Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.

Dengan Judul :

**Strategi Komunikasi Pemerintah Desa Milangodaa Kabupaten
Bolaang Mongondow Selatan dalam Upaya Peningkatan
Pelayanan Publik**

Demikian Surat ini kami sampaikan , dan atas kerja samanya kami
mengucapkan terima kasih.

Di keluaran di : Milangodaa
Pada tanggal : 20 Mei 2022
SANGADI MILANGODAA

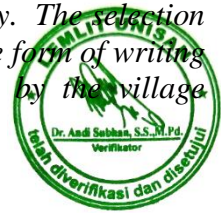

WARTIN.S.MOODUTO

ABSTRACT

SULISTIAWATI TANGIA. S2217016. COMMUNICATION STRATEGY IN SERVICES BY MILANGODAA VILLAGE GOVERNMENT IN SOUTH BOLAANG MONGONDOW REGENCY

This study aims to find the communication strategy in services carried out by the Milangodaa Village Government, South Bolaang Mongondow Regency. This study employs a descriptive research method with a qualitative approach. The informants taken are through purposive sampling to get data through observation activities, in-depth interviews with informants, documents, and literature studies. This study applies data analysis through Data Reduction, Data Presentation, and Conclusions. Initial observations done at the Milangodaa Village office explain several problems regarding the quality of service. In terms of existing services, there are often inaccuracies in working hours and time in managing correspondence or community affairs. It lacks evaluation of village officials in the services provided. The results of this study indicate that the communication strategy in service by the Milangodaa Village government, South Bolaang Mongondow Regency has been running quite effectively. It can be seen in the proper preparation of the message for information delivery. Milangodaa Village officials have conducted socialization through the Islamic Study Group to get the community interested. The village government has determined the right method. In delivering information or policies, the Milangodaa Village apparatus uses the redundancy method or the delivery of information repeatedly and informatively. The selection and use of media are quite appropriate. The media used are in the form of writing and direct speech; The role of the communicator is effective by the village apparatus (communicator) conveying information clearly

Keywords: communication strategy, service



ABSTRAK

SULISTIAWATI TANGIA. S2217016. STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN OLEH PEMERINTAH DESA MILANGODAA KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW SELATAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi dalam pelayanan yang dilakukan Pemerintah Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Informan penelitian diperoleh secara sengaja (purposive) memperoleh data penelitian melalui kegiatan Observasi, Wawancara mendalam dengan para informan, serta kajian dokumen dan literatur. dengan menggunakan Analisis Data Reduksi Data, Penyajian Data dan Kesimpulan. Pengamatan awala yang telah dilakukan di kantor Desa Milangodaa bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai sebuah kualitas pelayanan. Dari segi pelayanan yang ada,seringkali terjadi ketidaktepatan jam kerja dan waktu dalam pengurusan surat meyurat atau urusan masyarakat, kurangnya evaluasi aparat desa dalam pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi dalam pelayanan oleh pemerintah Desa Milangodaa Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan berjalan cukup efektif dilihat dari penyusunan pesan sudah tepat karena penyampaian informasi, aparat Desa Milangodaa mengadakan sosialisasi yang diadakan di majelis taklim sehingga masyarakat merasa tertarik; menetapkan metode sudah tepat karena dalam penyampaian informasi atau kebijakan-kebijakan aparat Desa Milangodaa menggunakan metode redundancy atau penyampaian informasi secara berulang dan informatif; seleksi dan penggunaan media sudah cukup tepat karena media yang digunakan berbentuk tulisan dan ucapan secara langsung; peranan komunikator sudah tepat karena aparat desa (komunikator) menyampaikan informasi secara jelas



Kata kunci: Strategi Komunikasi, Pelayanan



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI,
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001

Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo Telp. (0435) 820975

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 166/SK/FISIP-UIG/VI/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si
NIDN : 0922047803
Jabatan : Ketua Program Studi

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Sulistiawati Tangia
NIM : S2217016
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pemerintah Desa Milongadaa
Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan Dalam Upaya
Peningkatan Pelayanan Publik

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **18 %**, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Dr. Arman, S.Sos., M.Si
NIDN. 0913078602

Gorontalo, 07 Juni 2022

Tim Verifikasi,

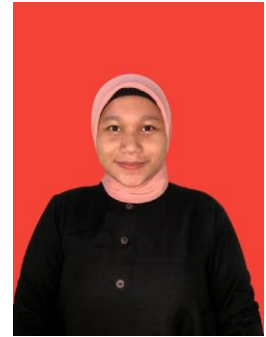


Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si
NIDN. 0922047803

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin

BIODATA MAHASISWA

Nama : Sulistiawati Tangia
NIM : S2217016
Tempat /Tgl Lahir : Milangodaa, 11 Desember 1999
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Alamat : Milangodaa Kecamatan Tomini Kab. Bolaang Mongondow Selatan



Nama Orang Tua

Ayah : Hanis Tangia
Ibu : Kasma Pilohadjia
Saudara : Mohammad Arhap Badzil Tangia

Riwayat Pendidikan:

SEKOLAH	MASUK/LULUS
SDN NEGERI I MIANGODAA	2006-2011
SMP NEGERI 5 BOLAANG UKI	2011-20014
SMA NEGERI POSIGADAN	2014-2017
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO	2017-2022

