

Penerapan Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Publik pada Masyarakat Desa Manggungjaya Kabupaten Tasikmalaya Jawa Barat

Fahmi Setia Permana ¹, Yuliani Rachma Putri ²

¹ Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom , Indonesia, spfahmi16@gmail.com

² Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom , Indonesia, yulianirachmaputri@telkomuniversity.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the implementation of organizational communication in the government of Manggungjaya Village, Tasikmalaya Regency, West Java. Organizational communication plays a vital role in supporting public service quality. This qualitative research uses a constructivist paradigm with data collected through interviews and observations. The results show that vertical and horizontal communication flows are applied in the village organization, but several communication barriers still hinder optimal performance. The study concludes that the consistency and clarity of internal communication significantly affect service quality.

Keywords: *organizational communication, communication flow, public service, village government*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan komunikasi organisasi pada Pemerintahan Desa Manggungjaya, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat. Komunikasi organisasi memiliki peranan penting dalam menunjang kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menyebutkan bahwa alur komunikasi vertikal dan horizontal telah digunakan, namun masih terdapat hambatan komunikasi yang menghambat kinerja optimal. Kesimpulan dari penelitian ini memperlihatkan bahwa konsistensi dan kejelasan komunikasi internal sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: komunikasi organisasi, alur komunikasi, pelayanan publik, pemerintah desa

I. PENDAHULUAN

Layanan publik mencerminkan tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Dalam konteks pemerintahan di tingkat desa, komunikasi organisasi sangat penting untuk menjamin koordinasi yang efektif antar perangkat desa serta penyampaian informasi yang akurat kepada warga. Akan tetapi, di Desa Manggungjaya masih ditemukan berbagai persoalan komunikasi, seperti kesalahan penyampaian pesan (miskomunikasi) dan kurangnya keterbukaan informasi, yang pada akhirnya memengaruhi mutu pelayanan publik yang diberikan..

II. TINJAUAN LITERATUR

Komunikasi organisasi adalah proses penyampaian pesan dalam struktur organisasi antara atasan, bawahan, dan sesama anggota (Pace & Faules, 2001). Menurut Robbins & Judge (2012), alur komunikasi terdiri dari komunikasi ke bawah, ke atas, dan horizontal. Hambatan komunikasi dapat berasal dari hambatan fisik, psikologis, semantik, hingga perbedaan persepsi. Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan masyarakat (Tjiptono, 2012).

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan landasan paradigma konstruktivisme. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung serta wawancara semi-terstruktur dengan kepala desa, sekretaris desa, dan tokoh masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Manggungjaya, Kabupaten Tasikmalaya. Proses analisis data meliputi tahapan reduksi data, pengkategorian, dan interpretasi berdasarkan tema-tema yang muncul..

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa komunikasi vertikal dari kepala desa kepada staf memang berlangsung, namun belum berjalan secara konsisten. Beberapa hambatan utama yang dihadapi antara lain adanya komunikasi yang bersifat selektif, keterbatasan dalam penggunaan media komunikasi, serta kurangnya evaluasi rutin. Komunikasi horizontal antar perangkat desa masih belum terkoordinasi dengan baik, sementara komunikasi diagonal nyaris tidak terlaksana. Kondisi ini secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal penyampaian informasi terkait bantuan maupun prosedur administrasi.

Temuan ini menguatkan teori Robbins & Judge mengenai pentingnya alur komunikasi yang efektif serta mendukung temuan dari penelitian sebelumnya bahwa hambatan komunikasi internal akan memengaruhi kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan desa.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah komunikasi organisasi di Desa Manggungjaya masih perlu ditingkatkan dari segi struktur, konsistensi, dan transparansi. Pemerintah desa perlu mengadakan pelatihan komunikasi organisasi, menggunakan media komunikasi yang inklusif, serta melakukan evaluasi komunikasi secara berkala.

REFERENSI

Pace, R. W., & Faules, D. F. (2001). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2012). *Organizational Behavior* (15th ed.). Pearson.

Tjiptono, F. (2012). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.