

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

Fahmi Setia Permana <sup>1</sup>, Yuliani Rachma Putri <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom , Indonesia, [spfahmi16@gmail.com](mailto:spfahmi16@gmail.com)

<sup>2</sup> Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom , Indonesia, [yulianirachmaputri@telkomuniversity.ac.id](mailto: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 memegang peranan penting dalam menunjang kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur komunikasi vertikal dan horizontal telah diterapkan, namun masih terdapat beberapa hambatan komunikasi yang menghambat kinerja optimal. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa konsistensi dan kejelasan komunikasi internal sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

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

---

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Komunikasi organisasi dalam lembaga pemerintahan desa berperan penting dalam menciptakan koordinasi yang baik antar perangkat desa serta menyampaikan informasi secara efektif kepada masyarakat. Namun, di Desa Manggungjaya masih ditemukan berbagai permasalahan komunikasi seperti miskomunikasi dan kurangnya transparansi yang berdampak pada pelayanan publik.

## 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 menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara semi-terstruktur terhadap kepala desa, sekretaris desa, dan tokoh masyarakat. Lokasi penelitian adalah di Kantor Desa Manggungjaya, Tasikmalaya. Analisis data dilakukan dengan teknik reduksi, kategorisasi, dan interpretasi tematik.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi vertikal dari kepala desa ke staf sudah berjalan, namun tidak konsisten. Hambatan utama yang dihadapi meliputi komunikasi selektif, keterbatasan media komunikasi, dan minimnya evaluasi berkala. Komunikasi horizontal antar perangkat desa masih kurang koordinatif, sedangkan komunikasi diagonal hampir tidak berjalan. Hal ini berdampak langsung terhadap proses pelayanan publik, seperti dalam penyampaian informasi bantuan atau 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.