

**STRATEGI KOMUNIKASI PEGAWAI KANTOR CAMAT DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI BAGI
MASYARAKAT (Studi pada Kantor Camat Madat
Kabupaten Aceh Timur)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**ZULFAHMI
NIM. 3012012108**

**PROGRAM STUDI
KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM**



**FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2017 M / 1438 H**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut
Agama Islam Negeri Langsa Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial (S.Sos) dalam Ilmu
Komunikasi Penyiaran Islam**

Oleh :

ZULFAHMI

**Mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Jurusan
Komunikasi dan Penyiaran Islam
NIM: 3012012108**

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



Drs. Zakaria AB, MA
NIP. 195604131986031004

Pembimbing II,



Muhammad Mukhlis, M.A

**Telah diuji Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri
Langsa Dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir
Penyelesaian Program Sarjana (S-1) Dalam
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah**

Pada Hari / Tanggal :

Rabu : 25 Januari 2017
26 Rabi'ul Tsani 1438 H

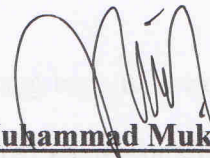
PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,



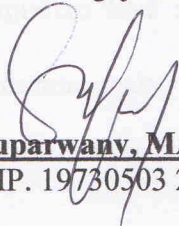
Drs. H. Zakaria. AB, MM
NIP. 19560413 198603 1 004

Sekretaris,



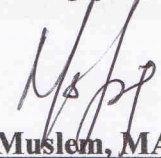
Muhammad Mukhlis, MA

Penguji I,



Suparwany, MA
NIP. 19730503 200801 2 011

Penguji II,



Muslim, MA
NIP. 19870927 201503 1 005

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Langsa



Dr. H. Ramly M. Yusuf, MA
Nip. 19571010 198703 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ZULFAHMI
NIM : 3012012108
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Prodi : Komunikasi Penyiaran Islam
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pegawai Kantor Camat Madat Dalam
Meningkatkan Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, tidak merupakan hasil pengambilan tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila kemudian hari saya terbukti bahwa skripsi saya hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut.

Langsa, 16 Desember 2016

Yang membuat pernyataan


ZULFAHMI

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir guna untuk mencapai gelar sarjana Sosial dengan penulisan karya ilmiah yang berjudul *"Strategi Komunikasi Pegawai Kantor Camat Madat Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat"* Selawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat Islam ke jalan yang diridha'i Allah, serta kepada keluarga dan sahabat beliau.

Pada kesempatan yang istimewa ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada pihak yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Salam penghormatan yang istimewa kepada orang tua tercinta saya kepada Ayahanda A. Hamid dan Ibunda Zuhari (alm.) yang telah mencurahkan kasih sayang, do'a dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Hanya kepada Allah saya memohon pertolongan untuk melindungi orang tua tercinta semoga mendapat balasan yang mulia dari-Nya.
2. Kepada Kakak Nurmalawati, S.Pd.I, dan Abang Sofyan S.Pd.I, tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama ini dalam penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Dr. H. Zulkarnaini, MA. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Zawiyah Cot Kala Langsa, serta Bapak / Ibu staf pengajar Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan dan memberikan izin penulis untuk mengadakan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Dr. H. Ramly M. Yusuf, M.A, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah serta kepada Ibu Suparwany, M. A, selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu proses pelaksanaan penelitian untuk penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs, Zakaria AB, MM selaku pembimbing utama dan Bapak Muhammad Mukhlis M.A selaku pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Camat Madat dan seluruh pegawai yang telah berkenan membantu penulis dalam upaya pengumpulan data yang diperlukan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Ibu Nuraida, M.Pd selaku Kepala Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa, serta Bapak / Ibu karyawan perpustakaan yang telah meminjamkan buku-buku yang berguna bagi penulisan skripsi ini.
8. Kepada rekan-rekan seperjuangan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu mengucapkan terima kasih atas segala masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dengan ketulusan hati semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada penulis. Penulis menyadari bahwa keseluruhan skripsi ini masih mempunyai kekurangan dan kelemahan disebabkan oleh kurang dan terbatasnya pengetahuan serta pengalaman, oleh karena itu penulis dengan rendah hati menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Terakhir penulis berharap skripsi ini bisa memberikan kontribusi dan mamfaat tersendiri bagi semua orang, khususnya dalam ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Terima Kasih.

Wa'alaikum Salam Wr. Wb.

Langsa, 2016

Penulis



Zulfahmi

ABSTRAK

Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu terwujudnya kedisiplinan dan kinerja pegawai yang baik. Oleh karena itu kinerja pegawai perlu diperhatikan dalam upaya mencapai tujuan yang maksimal. Dalam melaksanakan pekerjaan, pegawai juga tidak terlepas dari suatu komunikasi yang efektif, baik komunikasi dengan pimpinan maupun dengan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat menjadi perhatian yang sangat serius bagi pemerintah ditingkat pusat maupun tingkat daerah, strategi penyelenggaraan pelayanan administrasi merupakan upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah strategi komunikasi pegawai Kantor Camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi? dan apa sajakah hambatan-hambatan komunikasi pegawai Kantor Camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi? Adapun penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, maka penelitian membutuhkan kajian yang mendalam dengan latar yang wajar. Untuk membantu penyusunan skripsi ini, data diambil melalui observasi dan wawancara yang berhubungan dengan masalah tersebut dan selanjutnya dianalisis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah strategi komunikasi pegawai Kantor Camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi dan untuk mengetahui apa sajakah hambatan-hambatan komunikasi pegawai Kantor Camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan di Kantor Camat Madat sudah berjalan dengan baik, hal itu dapat terlihat dari komunikasi pegawai yang menggunakan komunikasi verbal dengan menjelaskan se jelas-jelasnya secara langsung mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran sebagai intropeksi untuk pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan yang baik bagi masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan informasi bagi masyarakat dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hambatan yang dihadapi adalah minimnya kesadaran masyarakat, kurangnya sarana dan prasarana seperti komputer, penyuluhan antara Geuchik dengan masyarakat masih kurang, sikap dan latar belakang tingkat sosial pegawai dengan masyarakat berbeda-beda sehingga dalam hal komunikasi masyarakat dengan pegawai masih ada rasa segan dan malu-malu.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, kecamatan merupakan salah satu ujung tombak dari Pemerintahan Daerah yang langsung berhadapan (*face to face*) dengan masyarakat luas. Kinerja positif yang ditampilkan oleh Kecamatan akan membentuk citra positif dari Birokrasi Pemerintahan secara keseluruhan.¹

Kecamatan sebagai *line office* dari Pemerintahan Daerah memiliki fungsi melayani kebutuhan masyarakat yang penuh dinamika, dimana didalamnya terdapat kompleksitas permasalahan masyarakat yang membutuhkan pelayanan prima dan aparatur pelayanan yang professional. Kompleksitas masalah yang dihadapi berkaitan erat dengan pemanfaatan potensi wilayah, banyaknya jumlah penduduk yang dilayani, maupun tingkat heterogenitas masyarakat di wilayah kecamatan madat (pendidikan, pekerjaan, ekonomi, kesehatan,dll). Sejalan dengan tuntutan masyarakat terhadap pelaksanaan pemeritahan yang baik kebutuhan terhadap pelayanan publik yang berkualitas juga semakin besar. Guna merespon hal stersebut, diperlukan perencanaan pembangunan yang sistematis, terarah, menyeluruh serta tanggap terhadap dinamika tuntutan masyarakat. Perencanaan tersebut dituangkan dalam Rencana Strategis Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renstra SKPD)

¹ Netisemito. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Ghalia Indonesia. 2003), hal. 87

Pemerintahan merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan. Akibat terjadinya interaksi dengan karakteristik masing-masing serta banyak kepentingan yang membentuk gaya hidup dan pola perilaku, etika kerja, yang kesemuanya akan mencirikan kondisi suatu pemerintahan.

Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu terwujudnya kedisiplinan dan kinerja pegawai yang baik. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu kinerja pegawai perlu diperhatikan dalam upaya mencapai tujuan yang maksimal. Keberhasilan atas kinerja pegawai dalam mencapai tujuan yang maksimal diperlukan adanya disiplin kerja dari pegawai. Disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.²

Dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan juga tidak terlepas dari suatu komunikasi baik komunikasi dengan pimpinan maupun komunikasi dengan sesama rekan kerja. Siagian menyatakan bahwa komunikasi merupakan unsur yang penting dalam kehidupan organisasi, baik ditinjau dari segi proses administrasi dan manajemen maupun keterlibatan semua pihak didalam suatu

² Anwar. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (Bandung: Remaja Rosda Karya. 2009), hal. 98

organisasi. Disamping itu, motivasi kerja juga sangat diperlukan bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Menurut Sujak dalam Siti Chairunnisah pemahaman motivasi baik yang ada dalam diri karyawan maupun yang berasal dari lingkungan akan dapat membantu dalam peningkatan kinerja.³

Kantor kecamatan merupakan suatu pemerintahan yang berperan dalam mengembangkan, meningkatkan kualitas dan mengkoordinasikan masyarakat pada tingkat kecamatan. Di lembaga inilah aktifitas para pegawai diharapkan mampu berperan dalam mewujudkan suatu sosial yang efektif serta mampu mengatasi segala permasalahan yang berhubungan dengan kualitas pegawai di kantor kecamatan. Kantor Kecamatan Madat merupakan salah satu kecamatan yang paling barat yang berada di Kabupaten Aceh Timur yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Aceh Utara. Kantor Kecamatan Madat merupakan pimpinan masyarakat ditingkat daerah Kecamatan Madat yang bertanggung jawab dalam mengembangkan, meningkatkan kualitas dan mengkoordinasi kemakmuran masyarakat. Di lembaga inilah semestinya para pegawai kantor kecamatan bekerja secara optimal demi kemajuan kualitas atau kemakmuran masyarakat di tingkat kecamatan. Namun berdasarkan kenyataan yang ada ternyata masih banyak yang kurang sesuai dengan harapan, yaitu masih rendahnya etos kerja pegawai. Hal tersebut dibuktikan pegawainya masih mencerminkan pola perilaku “agak malas” yang bahkan telah membudaya. Hal ini dapat dilihat menurut pengamatan penulis dengan adanya pegawai yang absen saat dilaksanakan apel pagi sebelum bekerja selain itu ada juga pegawai yang kurang bertanggung jawab terhadap waktu

³Handoko, *Disiplin kita menuju sukses*, cetakan ke 3, (Jakarta: Pradiaparamita. 2001), hal. 32

bekerja, masih ada pegawai yang terlihat santai di kantin dan mengobrol dengan teman kerja. sedangkan pimpinan tidak langsung menegur para pegawai yang tidak menjalankan peraturan yang telah ditetapkan karena adanya perasaan sungkan di saat jam kerja.

Selain itu juga suasana kerja di Kantor Kecamatan Madat kurang baik dikarenakan para pegawai tersebut dalam bekerja masih ada pegawai yang terlihat santai di kantin pada saat jam kerja, dan juga ada pegawai yang mengobrol dengan teman kerja, sehingga suasana kerja di Kantor Camat Kecamatan Madat kurang kondusif, dengan suasana kerja yang seperti itu bisa mengakibatkan kedisiplinan dan kinerja yang dihasilkan oleh pegawai pun tidak baik. Dengan permasalahan-permasalahan tersebut tentunya berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Karena kinerja pegawai berkenaan dengan pencapaian tujuan pemerintahan, baik secara implisit maupun eksplisit, yaitu jauh rencana dapat dilaksanakan dan seberapa jauh tujuan dapat tercapai.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah semestinya dapat memberikan dampak nyata dan luas terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada era otonomi daerah saat ini. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah juga diharapkan dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dengan birokrasi yang lebih ringkas dan mampu melakukan inovasi melalui berbagai strategi guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan

publik kepada masyarakat, menjadi perhatian yang sangat serius bagi pemerintah ditingkat pusat maupun ditingkat daerah.⁴

Hal ini ditandai dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan titik tolak strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah, untuk itu pemerintah daerah semakin dituntut untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan. Guna peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, pemerintah daerah dituntut untuk melaksanakan berbagai strategi dalam menyelenggarakan pelayanan berkualitas yang dapat dilihat dari berbagai aspek diantaranya kecepatan, kemudahan, keadilan, mempunyai kepastian hukum, transparan, aman, biaya yang wajar, dan akuntabel kepada masyarakat.

Adapun strategi penyelenggaraan pelayanan administrasi dilaksanakan melalui berbagai kebijakan di bidang perancangan kelembagaan, inovasi penyelenggaraan pelayanan hingga kepada implementasi dari rancangan penyelenggaraan pelayanan tersebut. Pelayanan administrasi bagi masyarakat merupakan hubungan langsung antara pemerintah dengan masyarakat yang juga merupakan cerminan dari kinerja penyelenggara pemerintah. Disamping itu, karena penyelenggaraan pelayanan sebagian besar berhubungan dengan masyarakat, maka pelayanan publik sangat strategis untuk melihat sejauh mana pemerintahan yang baik tersebut telah berlangsung. Sekaitan dengan itu,

⁴ Anoraga, *Manajemen pemerintahan indonesia*, (Jakarta: Grafindo persada. 2004), hal.

penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, juga dapat dijadikan sebagai nilai jual guna mengangkat potensi daerah guna membuka banyak peluang investasi.⁵

Strategi Penyelenggaraan pelayanan administrasi merupakan upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak penyelenggara otonomi daerah, Pemerintah Daerah diuntut untuk dapat menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu

Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa pemerintah kecamatan merupakan ujung tombak bagi pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan di daerah dan keberhasilannya sangat ditentukan oleh dukungan seluruh jajaran di wilayahnya, terutama dukungan kinerja para pegawainya. Untuk memperoleh dukungan seluruh jajaran yang efektif dan efisien, perlu diterapkan teknik atau strategi komunikasi yang tepat dari pemerintahan kecamatan kepada pegawainya. Sehubungan beratnya tugas dan kewajiban pemerintahan kecamatan tersebut, maka dalam menjalankan roda pemerintahan, melaksanakan pembangunan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintahan kecamatan harus memiliki kemampuan manajemen seluruh jajarannya agar dapat bekerjasama mewujudkan tujuan organisasi kecamatan.

Bagaimana mungkin tujuan yang ditetapkan dapat tercapai, apabila masih banyak pegawai yang kurang peduli dengan tanggung jawabnya belum lagi pelaksanaan disiplin kerja yang kurang optimal. Dari uraian diatas penulis tertarik

⁵ Harry R. *Artikel strategi penyelenggaraan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kota padang panjang*. (Program Pascasarjana Universitas Andalas. 2012), hal. 5

untuk meneliti pelayanan administrasi bagi masyarakat yang ada pada kantor camat kecamatan madat, sehingga judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **“Strategi Komunikasi Pegawai Kantor Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat (Studi pada Kantor Camat Madat Kabupaten Aceh Timur)”**

B. Rumusan Permasalahan

Dari latar belakang masalah di atas, dapat diambil rumusan masalah, antara lain:

1. Bagaimanakah strategi komunikasi pegawai Kantor Camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi?
2. Apa sajakah hambatan-hambatan komunikasi pegawai Kantor Camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi?

C. Pengertian Istilah

1. Strategi Komunikasi

Strategi Komunikasi adalah metode atau langkah-langkah yang diambil untuk keberhasilan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat dan perilaku, baik secara langsung (lisan) maupun tidak langsung melalui media.⁶ Sehingga dapat dikatakan strategi komunikasi adalah suatu metode yang di gunakan dalam proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat dan perilaku, baik secara langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media untuk mencapai suatu tujuan.

⁶ Effendy, Onong Uchjana, *Teori dan Praktik Ilmu Komunikasi*, (Remaja Rosdakarya, Bandung. 2006), hal. 54

2. Pelayanan Administrasi

Dalam pengertian sempit di sini dimaksudkan ditinjau dari lingkup kerja yang sempit yaitu hanya berkisar pada kegiatan tata usaha kantor (*office work*) seperti: tulis menulis, pengetikan surat menyurat (termasuk menggunakan komputer), agenda, kearsipan, pembukuan dan lain sebagainya.

Administrasi Dalam pengertian luas, Ditinjau dari sudut proses, maka administrasi merupakan keseluruhan proses, mulai dari proses pemikiran, proses perencanaan, proses pengaturan, proses penggerakan, proses pengawasan sampai dengan pencapaian tujuan. Untuk mencapai suatu tujuan orang harus memikirkan dahulu apa yang akan dicapai dan bagaimana cara mencapainya serta sarana dan prasana apa yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut serta kemampuan seseorang untuk menjalankannya

Ditinjau dari sudut fungsi atau tugas administrasi berarti keseluruhan tindakan (aktivitas) yang harus dilakukan oleh seseorang yang berkedudukan sebagai “administrator” (memegang jabatan dalam manajemen suatu organisasi). Ditinjau dari kepranataan (institusi), maka tinjauan administrasi adalah melihat kegiatan dalam suatu lembaga melakukan aktivitas tertentu, misalnya: Lembaga perbankan, maka ada orang-orang yang melakukan kegiatan perbankan dalam lembaga itu; Kantor Pos, maka ada orang-orang yang melakukan kegiatan pelayanan pos (surat menyurat, pengiriman barang, dan lain lain); kantor pajak, kantor kepolisian, kantor departemen–departemen, non departemen dan lain sebagainya⁷. Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi

⁷ <http://data.bmkg.go.id/share/Dokumen/modul%201-4.pdf> diakses 2 Mei 2016

mempunyai pengertian aktivitas-aktivitas untuk mencapai tujuan atau proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai tujuan

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan Latar belakang diatas yang menjadi Tujuan Penelitian ini adalah

- 1) Untuk mengetahui bagaimanakah strategi komunikasi pegawai kantor camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi
- 2) Untuk mengetahui apa sajakah hambatan-hambatan komunikasi pegawai kantor camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi

Dalam penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan atau digunakan untuk:

1. Bagi pegawai dan Camat Madat, adalah sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pembinaan sumber daya manusianya yang berkenaan dengan kepemimpinan dan disiplin kerja dalam upaya optimalisasi kinerja instansi.
2. Bagi Fakultas hasil penelitian ini merupakan sumbangan pemikiran yang nantinya diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti lain untuk karya ilmiah selanjutnya.
3. Bagi penulis penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan dalam menulis dan menambah wawasan serta pengalaman mengenai teori strategi kepemimpinan dan disiplin kerja.

E. Sistematika penulisan

Pada bagian ini diuraikan secara ringkas tahapan pembahasan skripsi, dimana pembahasan ini dibagi dalam lima bab yaitu :

BAB I: PENDAHULUAN: Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan definisi istilah serta sistematika penulisan.

BAB II: TELAAH PUSTAKA: Pada bab ini dibahas tentang strategi komunikasi, pelayanan administrasi, bentuk tindakan administrasi dikantor camat madat, faktor-faktor yang mempengaruhi meningkatkan pelayanan administrasi.

BAB III: METODE PENELITIAN: Bab ini akan diuraikan mengenai pendekatan dan jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data, pengecekan ke absahan data, penelitian tedahulu

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN: Bab ini akan diuraikan mengenai gambaran umum, startegi komunikasi pegawai kantor camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi, Hambatan-hambatan komunikasi pegawai kantor camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN: kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Strategi Komunikasi

Sebelum membahas strategi komunikasi ada baiknya kita membahas apa itu komunikasi secara sekilas komunikasi berasal dari bahasa latin “*communicatio*” yang berarti pemberitahuan atau pertukaran pikiran. Dengan demikian maka secara garis besar dalam suatu proses komunikasi harus terdapat unsur-unsur kesamaan makna agar terjadi sesuatu pertukaran pikiran atau pengertian, antara komunikator (penyebarnya) dan komunikan (penerima pesan).⁸

Sedangkan secara istilah para ahli berbeda pendapat dalam mendefinisikan komunikasi yaitu

1. Everett M. Rogers mengatakan komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka⁹
2. Katz dan Khan mengemukakan komunikasi adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna merupakan hal utama dari suatu sistem sosial atau organisasi. Jadi komunikasi sebagai proses penyampaian informasi dan pengertian dari satu orang lain ke orang lain dan satu – satunya cara

⁸Rosady Ruslan, *Manajemen publik relations & media komunikasi konsepsi dan komunikasi*, (Jakarta: Raja grafindo persada, 2007), hal. 81

⁹ Hafied Cangara. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hal. 33

mengolah aktivitas dalam suatu organisasi adalah melalui proses komunikasi¹⁰

3. Harold Lasswell mengungkapkan, cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut) *Who Says What in Which Channel To Whom With What Effect?*” Atau siapa mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa, dengan pengaruh bagaimana¹¹
4. Uchyana juga mengatakan komunikasi sebagai proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaannya bisa merupakan keyakinan, kepastian, keraguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebaiknya yang timbul dari lubuk hati¹²

Sementara itu proses komunikasi dapat diartikan sebagai transfer informasi atau pesan-pesan dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima pesan sebagai komunikan. Sebelum pesan-pesan tersebut dikirim kepada komunikan, komunikator memberikan makna-makna dalam pesan tersebut yang kemudian ditangkap oleh komunikan di diberikan makna sesuai dengan konsep yang dimilikinya.¹³

¹⁰ Rosady Ruslan. *Metode Penelitian Public ...*, hal. 83

¹¹ Hafied Cangara. *Perencanaan dan Strategi ...*, hal. 108

¹² Burhan Bugin, *Sosiologi komunikasi teori, paradigma, dan diskursus teknologi komunikasi di masyarakat*, (Jakarta: Kencana Media group, 2006), hal. 31

¹³ Rosady Ruslan, *Manajemen publik relations...*, hal. 81

Walaupun para ahli berbeda pendapat dalam memberikan definisi komunikasi namun dapat disimpulkan komunikasi secara umum adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan yang terjadi didalam diri seseorang atau diantara dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu.

Jadi komunikasi terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang di sampaikan oleh komunikator dan di terima oleh komunikan. Jika tidak terjadi kesamaan makna antara kedua aktor komunikasi (*communication actor*), yakni komunikator dan komunikan itu, dengan kata lain komunikan tidak mengerti pesan yang diterimanya maka komunikasi tidak akan terjadi. Dengan rumusan lain, situasi tidak komunikatif

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi berasal dari akar kata yang maknanya selalu (1) melibatkan pertukaran simbol atau tanda baik verbal maupun nonverbal, (2) terbangunnya relasi kebersamaan antara komunikator dengan komunikan. Simbol atau tanda verbal seperti bahasa lisan dan bahasa tulisan. Sementara simbol atau tanda nonverbal seperti mimik, gerak-gerik serta suara. Terbangunnya relasi kebersamaan ini bukan selalu sebagai hubungan yang positif seperti keakraban atau keintiman melainkan terbentuknya kontak hubungan antara pengirim pesan dengan penerima pesan melalui simbol atau tanda-tanda tertentu yang bersifat verbal atau nonverbal. Aplikasi kontak simbol ini baik dilakukan dengan diri sendiri (intrapersonal) maupun dengan pihak lain (antarpersonal).¹⁴

¹⁴Sri Herwindya, *Pengantar ilmu komunikasi suatu pendekatan konseptual*, (Universitas Sebelas Maret, 2010), hal. 2

Pada umumnya komunikasi dapat mempunyai beberapa tujuan antara lain

1. Supaya yang kita sampaikan dapat dimengerti
2. Memahami orang lain
3. Supaya gagasan kita dapat diterima oleh orang lain
4. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu¹⁵

Peran komunikasi sangat penting bagi manusia dalam kehidupan sehari-hari, ssesuai dengan fungsi komunikasi yang bersifat persuasif, edukatif dan informatif. Sebab tanpa komunikasi tidak ada proses interaksi: saling tukar ilmu pengetahuan, pengalaman, pendidikan, persuasi, informasi dan lain sebagainya. proses penyampaian informasi tersebut pada umumnya berlangsung dengan melalui suatu media komunikasi, khususnya bahasa percakapan yang mengandung makna yang dapat dimengerti.

Strategi komunikasi berasal dari bahasa Yunani klasik, "stratos" yang artinya tentara dan "agein" yang berarti memimpin. Dengan demikian strategi yang dimaksud adalah memimpin tentara. Lalu muncul strategos yang artinya memunculkan tentara pada tingkat atas. Jadi strategi adalah konsep militer yang bisa diartikan sebagai seni perang para jenderal, atau suatu rancangan yang terbaik untuk memenangkan peperangan. Dalam strategi ada prinsip yang harus dicamkan, yakni tidak ada sesuatu yang berarti dari segalanya kecuali

¹⁵ Widjaja, *Komunikasi dan hubungan ...*, hal. 11

mengetahui apa yang akan dikerjakan oleh musuh, sebelum mereka mengerjakannya.¹⁶

Martin juga merumuskan strategi adalah seni dimana melibatkan kemampuan intelegensi/pikiran untuk membawa semua sumber daya yang tersedia dalam mencapai tujuan dengan memperoleh keuntungan yang maksimal dan efisien.” Roger memberi batasan pengertian komunikasi sebagai suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala yang lebih besar melalui transfer ide-ide baru. Midleton dalam hafid mengatakan bahwa startegi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi.¹⁷

Didalam suatu proses komunikasi dibutuhkan paling sedikit tiga komponen, artinya bagian-bagian terpenting yang harus ada pada suatu kesatuan atau keseluruhan proses komunikasi. Komunikasi dapat dikatakan efektif atau berhasil apabila diantara komunikator dan komunikan terdapat satu pengertian yang sama mengenai pesan. Penetapan strategi dalam perencanaan komunikasi tentu saja tentu saja kembali kepada elemen komunikasi yakni *who, says what, to whom though what channels, and what effects*.

¹⁶ Hafied Cangara, *perencanaan & strategi komunikasi*, (Jakarta: Raja grafindo persada, 2013), hal. 61

¹⁷ Burhan Bugin, *Sosiologi komunikasi ...* hal. 31

1. Menetapkan Komunikator

Komunikator adalah penyebar pesan atau orang yang menyampaikan pesan kepada komunikan atau penerima pesan.¹⁸

Ada tiga syarat yang dimiliki seorang komunikator yakni

- a. Tingkat kepercayaan orang lain kepada dirinya (kredibilitas)
- b. Daya tarik (atraktif)
- c. Kekuatan (power)¹⁹

Kredibilitas menurut aris toteles dalam hafiz mengatakan bisa di peroleh jika seorang komunikator memiliki *ethos, phatos, dan logos*, ethos menunjukkan karakter kepribadian seseorang sehingga ucapan-ucapannya dapat di percaya. Etos terdiri dari pikiran baik, akhlak yang baik dan maksud yang baik. Howland dan Weis menyebutkan ethos ini credibility yang terdiri dari dua unsur: Expertise (keahlian) dan trustworthines (dapat dipercaya).

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas terdiri dari kredibilitas, atraksi dan kekuasaan.

a. Kredibilitas

Kredibilitas adalah seperangkat persepsi komunikasi tentang sifat-sifat komunikator. Dari definisi ini terkandung dua hal, yaitu :Pertama : kredibilitas adalah persepsi komunikate, jadi tidak inheren dalam diri komunikator Kedua : kredibilitas berkenaan dengan sifat-sifat komunikator (disebut juga komponen-

¹⁸Burhan Bugin, *Sosiologi komunikasi*,hal. 30

¹⁹Hafied Cangara, *Perencanaan & strategi ...*, hal. 108

komponen kredibilitas). Sejatinya, inti dari kredibilitas adalah persepsi, yang secara sederhana dapat diartikan pandangan komunikate terhadap komunikator. Oleh karena itu persepsi tidaklah tetap melainkan berubah-ubah bergantung kepada pelaku persepsi (komunikate), topik yang dibahas, dan situasi.²⁰

Kredibilitas akan sangat tergantung kepada “siapa” yang memberi persepsi. Karena persepsi merupakan pandangan orang lain (komunikate), maka persepsi itu dapat dimanipulasi dengan cara menggunakan beragam atribut/asesoris yang dapat mengubah persepsi orang lain terhadap komunikator. Dengan demikian kredibilitas dapat dibentuk, dimanipulasi berdasarkan keinginan tertentu. Persepsi komunikate terhadap komunikator tidaklah berdiri sendiri, salah satunya dipengaruhi *prior ethos*, yaitu persepsi komunikate tentang komunikator sebelum ia melakukan komunikasi. Adapun *prior ethos* dapat dibangun melalui:

- 1) Dibangun melalui pengalaman langsung (artinya komunikate dan komunikator pernah bertemu langsung).
- 2) Dibangun melalui pengalaman wakilan (*vicarious experiences*). Misalnya, komunikator sering ditampilkan oleh media massa sebagai seseorang yang “hebat”, maka komunikate akan memberikan persepsi baik meskipun belum pernah berjumpa tatap muka (langsung).
- 3) Dibangun melalui kelompok rujukan (dibangun melalui skema kognitif).²¹

Selain *prior ethos*, persepsi komunikate terhadap komunikator dipengaruhi pula oleh *intrinsic ethos*. Secara sederhana *intrinsic ethos* adalah kepercayaan

²⁰ Jalaluddin rahmad, *Psikologi komunikasi*, edisi revisi,(Bandung: Rosda Karya, 2007), hal. 252

²¹ Jalaluddin rahmad, *Psikologi komunikasi...*,hal. 257

yang datangnya dari dalam diri komunikator secara berproses (terjemahan penulis). Kredibilitas akan sangat ditentukan oleh persepsi. Di samping itu, terdapat dua komponen yang menentukan kredibilitas, yaitu: Keahlian dan Kepercayaan adalah kesan komunikate tentang komunikator yang berkaitan dengan wataknya. Indikatornya adalah jujur, tulus, bermoral, adil, sopan dan etis. Aristoteles menyebut indikator tersebut dengan: *good moral character*.

b. Atraksi

Atraksi (*attractiveness*) adalah daya tarik komunikator yang bersumber dari fisik. Seorang komunikator akan mempunyai kemampuan untuk melakukan perubahan sikap melalui mekanisme daya tarik (fisik), misalnya, komunikator disenangi atau dikagumi yang memungkinkan komunikate menerima kepuasan. Atau daya tarik ini disebabkan oleh adanya faktor kesamaan antara komunikator dan komunikate, sehingga memungkinkan komunikate tunduk terhadap pesan yang dikomunikasikan komunikator.²²

Daya tarik fisik adalah salah satu yang dapat menyebabkan pihak lain (komunikate) merasa tertarik kepada komunikator. Misalnya, kita disenangi orang-orang yang cantik atau tampan, atau mungkin kita akan disenangi orang-orang yang memiliki banyak kesamaan dengan kita, atau mungkin juga kita akan disenangi orang-orang yang memiliki kemampuan yang lebih tinggi dari kita. Hal-hal itu terkait dengan daya tarik fisik, ganjaran, kesamaan, dan kemampuan. Komunikator yang menarik secara fisik akan memiliki daya tarik tersendiri yang memungkinkan ia memiliki pesona persuasif.

²² Jalaluddin rahmad, *Psikologi komunikasi...*, hal. 261

Daya tarik pun dapat dikarenakan oleh homophily dan heterophily di antara komunikator dan komunike. Homophily terjadi ketika antara komunikator dan komunike merasa ada kesamaan dalam: status sosial ekonomi, pendidikan, sikap, dan kepercayaan. Kesamaan ini menjadi daya tarik. Oleh karena itu, komunikator yang ingin memengaruhi orang lain sebaiknya memulai dengan menegaskan kesamaan antara dirinya dengan komunike. Upaya ini dalam konteks retorika disebut “strategy of identification” ujar Kenneth Burke, atau “establishing common grounds”.

Heterophily, terdapat perbedaan status ekonomi, pendidikan, sikap, dan kepercayaan antara komunikator dan komunike. Namun demikian, komunikasi akan lebih efektif pada kondisi yang memiliki homophily. Pada kondisi homophily komunikator yang dipersepsi memiliki kesamaan dengan komunike akan lebih efektif dalam berkomunikasi, sebab:

- 1) Kesamaan mempermudah proses penyandibalikan (decoding), yaitu proses menerjemahkan lambang-lambang yang diterima menjadi gagasan-gagasan.
- 2) Kesamaan membantu membangun premis yang sama. Premis yang sama mempermudah proses deduksi.
- 3) Kesamaan menyebabkan komunike tertarik pada komunikator. Kita cenderung menyukai orang-orang yang memiliki kesamaan disposisional dengan kita. Karena kita menyukai komunikator maka kita cenderung akan menerima gasgasan gagasannya.

- 4) Kesamaan menumbuhkan rasa hormat dan percaya kepada komunikator (meskipun alasan ini belum dibuktikan secara sah).²³

c. Kekuasaan

Kekuasaan adalah kemampuan menimbulkan ketundukan. Ketundukan timbul dari interaksi antara komunikator dan komunike. Kekuasaan menyebabkan seorang komunikator “memaksakan” kehendaknya kepada orang lain, karena ia memiliki sumber daya penting (critical reseorces). Atas dasar kekuasaan French dan Raven menyebut beberapa jenis kekuasaan, yaitu:

- 1) Kekuasaan Koersif (coersive power): menunjukkan kemampuan komunikator untuk mendatangkan ganjaran atau mendatangkan hukuman bagi komunike. Misalnya hukuman yang bersifat personal: benci atau kasih sayang.
- 2) Kekuasaan Keahlian (Expert Power): berasal dari pengetahuan, pengalaman, keterampilan, atau kemampuan yang dimiliki komunikator. Seorang dosen memiliki kekuasaan keahlian, sehingga ia dapat menyuruh mahasiswa menafsirkan suatu teori sesuai dengan pendapatnya.
- 3) Kekuasaan Informasional (Informational Power): berasal dari isi komunikasi tertentu atau pengetahuan baru yang dimiliki oleh komunikator. Seorang ahli mesin dapat menyarankan manajernya untuk membeli mesin jenis/keluaran baru yang lebih baik cara kerjanya.

²³ Jalaluddin rahmad, *Psikologi komunikasi*...hal. 263

- 4) Kekuasaan rujukan (Referent Power): Komunikate menjadikan komunikator sebagai kerangka rujukan untuk menilai dirinya. Misalnya: menjadikan komunikator sebagai teladan, karena perilakunya yang baik.
- 5) Kekuasaan Legal (Legitimate Power): berasal dari seperangkat aturan atau norma yang menyebabkan komunikator berwenang untuk melakukan suatu tindakan. Misalnya: seorang manajer bisa saja mengeluarkan pegawainya yang melanggar aturan.²⁴

Ketiga dimensi ini berhubungan dengan jenis pengaruh dimensi sosial yang ditimbulkannya. Menurut Herbert pengaruh komunikasi kita pada orang lain berupa tiga hal: internalisasi (internalization), identifikasi (identification), dan ketundukan (compliance).

Internalisasi terjadi bila orang menerima pengaruh karena perilaku yang dianjurkan sesuai dengan sistem nilai yang dimilikinya. Internalisasi terjadi ketika kita menerima anjuran orang lain atas dasar rasional. Dimensi ethos yang paling relevan disini adalah kredibilitas keahlian komunikator atau kepercayaan diri pada komunikator. Identifikasi terjadi bila individu mengambil perilaku yang berasal dari orang atau kelompok lain yang lain karena perilaku itu berkaitan dengan hubungan yang mendefinisikan diri artinya memperjelas konsep diri secara memuaskan dengan orang atau dengan kelompok itu. Dalam identifikasi, individu mendefinisikan peranannya sesuai dengan peranan orang lain. Dimensi ethos yang paling relevan dengan identifikasi ialah atraksi (daya tarik komunikator). Selanjutnya ketundukan terjadi bila individu menerima pengaruh

²⁴ Jalaluddin rahmad, *Psikologi komunikasi*.....,hal. 265

dari orang atau kelompok lain karena ia berharap memperoleh reaksi yang menyenangkan dari orang atau kelompok lain tersebut. Ia ingin memperoleh ganjaran atau menghindari hukuman dari pihak yang mempengaruhinya. Dalam ketundukan, orang menerima perilaku yang dianjurkan bukan karena memercayainya, tetapi karena perilaku tersebut membantunya untuk menghasilkan efek sosial yang memuaskan. Bawahan yang mengikuti perintah atasannya karena takut dipecat, pegawai negeri yang masuk parpol tertentu karena khawatir diberhentikan, petani yang menanam sawahnya karena ancaman pamong desa adalah contoh-contoh ketundukan, dimensi ethos yang berkaitan dengan ketundukan ialah kekuasaan.

Pathos ialah kekuatan yang dimiliki seseorang komunikator dalam mengendalikan emosi pendengarnya²⁵. Sejatinya, pathos ini perlu dimiliki oleh seorang ahli pidato (rethor) yang tercemin dari gaya serta bahasanya yang mampu membangkitkan khalayak untuk tujuan-tujuan tertentu. Indonesia memiliki Ir. Soekarno yang memiliki pesona dalam berbicara di depan umum (publik). Semangat pergerakan untuk mengusir penjajah pada waktu itu, bukan semata-mata ditentukan oleh ujung senjata, melainkan pula terletak diujung lidah. Retorika yang baik akan sanggup “membius” khalayak untuk bersatu mengusir penjajah

Sedangkan logos ialah kekuatan yang dimiliki seseorang komunikator melalui argumennya. Sama halnya dengan pathos, logos pun perlu dimiliki oleh seorang orator/rethor. Khalayak akan mau dan “bersuka rela” mengikuti

²⁵ Hafied Cangara, *Perencanaan & strategi ...*, hal. 108

ajakan/anjuran komunikator apabila pesannya disampaikan dengan uraiannya yang masuk akal, dan dengan argumentasi yang kuat. Tidak semua orang memiliki logos dalam setiap perkataan yang disampaikannya.

Mungkin ada orang yang cenderung memiliki pathos daripada logos atau sebaliknya. Ada satu mitos yang mungkin anda bisa percaya atau tidak: “selain kematian, hal lain yang menakutkan adalah berbicara di depan umum”. Namun bagi seorang komunikator “ulung” yang melengkapi dirinya dengan ethos, pathos dan logos, hal itu tidak berlaku.

Faktor lain yang penting dimiliki seorang komunikator adalah daya tarik. Daya tarik biasanya pada umumnya disebabkan karena bicara saupan, murah senyum, cara berpakaian yang apik dan postur tubuh yang gagah.

2. Menetapkan Komunikan

Komunikan atau penerima pesan adalah merupakan orang yang menerima pesan dari komunikator atau bisa juga disebut objek dari kegiatan komunikasi.²⁶ Komunikan atau penerima pesan dapat digolongkan kedalam 3 jenis yaitu personal, kelompok dan massa. Komunikasi akan berlangsung baik jika pesan yang disampaikan sesuai dengan rangka pengetahuan dan ruang lingkup pengalaman komunikan.²⁷

²⁶ Burhan Bugin, *Sosiologi komunikasi, teori...*, hal. 30

²⁷ Widjaja, *Komunikasi dan hubungan masyarakat*, (Jakarta: Bumi aksara, 2008), hal.19

3. Menyusun Pesan

Pesan adalah suatu gagasan atau ide berupa pesan, informasi, pengetahuan, ajakan, bujukan atau ungkapan bersifat pendidikan emosi dan lain sebagainya yang akan disampaikan komunikator kepada perseorangan atau komunikan²⁸

Untuk mengelola dan menyusun pesan yang mengena dan efektif perlu memerhatikan beberapa hal

- a. Harus menguasai lebih dahulu pesan yang disampaikan termasuk struktur penyusunannya yang
- b. Mampu mengemukakan sistematis argumen secara logis
- c. Memiliki kemampuan untuk membuat intonasi bahasa serta gerakan-gerakan tubuh yang dapat menarik perhatian pendengar.
- d. Memiliki kemampuan membumbui pesan berupa humor untuk menarik perhatian dan mengurangi rasa bosan pendengar.²⁹

Bentuk pesan harus bersifat informatif, persuasif dan coursisf.

a. *Informatif*

Memberikan keterangan-keterangan dan kemudian komunikan dapat mengambil kesimpulan sendiri. Dalam situasi tertentu pesan informatif lebih berhasil dari pada pesan persuasif misalkan pada kalangan cendekiawan.

²⁸Rosady Ruslan, *Manajemen publik relations & media komunikasi konsepsi dan komunikasi*, (Jakarta: Raja grafindo persada, 2007), hal. 82

²⁹Hafied Cangara, *Perencanaan & strategi ...*, hal. 116

b. Persuasif

Bujukan yakni membangkitkan pengertian dan kesadaran seseorang bahwa ada yang kita sampaikan akan memberikan rupa pendapat atau sikap sehingga ada perubahan

c. Coersif

Memaksa dengan menggunakan sanksi-sanksi. Coersif dapat berbentuk perintah, intruksi dan sebagainya.³⁰

4. Memilih Media

Media adalah saluran komunikasi yang digunakan oleh komunikator dalam mekanisme menyampaikan pesan kepada khalayak³¹. Memilih media komunikasi harus mempertimbangkan karakter isi dan tujuan isi pesan yang ingin disampaikan dan jenis media yang dimiliki oleh khalayak. UNESCO memberi petunjuk bahwa dalam melakukan pemilihan media komunikasi, beberapa hal perlu mendapat perhatian, antara lain:

- 1) Sumber daya komunikasi yang tersedia disuatu tempat.
- 2) Pemilihan media dikalangan masyarakat sasaran
- 3) Terjangkau atau tidaknya bahan yang akan disampaikan³²

Sebenarnya dalam menentukan jenis media yang akan digunakan sering kali terjadi pergeseran. Hal ini disebabkan perkembangan itu sendiri selalu

³⁰ Widjaja, *Komunikasi dan hubungan ...*, hal. 14

³¹ Rosady Ruslan, *Manajemen publik relations...*, hal. 83

³² Hafied Cangara, *Perencanaan & strategi ...*, hal. 121

berubah dan berkembang dari waktu ke waktu dalam waktu yang tepat. Media di bagi menjadi dua kelompok yaitu:

- 1) Media lama yang terdiri dari media cetak, media elektronik, media luar ruang, media format kecil, saluran komunikasi kelompok, saluran komunikasi publik, saluran komunikasi antar pribadi dan saluran komunikasi tradisional
- 2) Media baru yang terdiri dari internet dan telepon seluler.³³

Seorang komunikator menggunakan media dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Agar komunikasi efektif, proses penyandian oleh komunikator harus bertautan dengan proses pengawasan sandian oleh komunikan. Penerima pesan melakukan proses menerjemahkan atau menafsirkan seperangkat simbol verbal dan atau nonverbal yang diterima dari sumber pesan. Sehingga menimbulkan efek yang terjadi pada penerima setelah menerima pesan

Setiap proses komunikasi memiliki tujuan untuk efisiensi dan efektivitas. Efisiensi maksudnya adalah dengan sumber daya yang ada, tetap diusahakan sebuah proses komunikasi mencapai hasil yang maksimal. Ketika seorang komunikator menyampaikan pesan, materi pesan yang disampaikan sebisa mungkin mendapatkan feed back yang positif dari penerima pesannya, efektivitas diartikan sebagai cara mengoptimalkan setiap fungsi komponen dalam proses komunikasi.

³³ *Ibid*, hal. 122-124

Efek komunikasi merupakan hasil akhir dari proses komunikasi, yakni sikap dan tingkah laku komunikan atau objek dari proses komunikasi tersebut sesuai atau tidak dengan apa yang diharapkan oleh komunikator. Apabila efek atau dampak dari proses komunikasi tersebut sesuai dengan harapan dari komunikator, maka dapat dikatakan proses komunikasi tersebut telah berhasil.

B. Pengertian administrasi

Kata administrasi juga berasal dari bahasa Belanda dari kata *administratie* yang mempunyai pengertian yang mencakup *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegevens* (tatausaha), dan *beheer* (manajemen dari sumber daya, seperti finansial, personal, gudang). Menurut Suprayogi dalam Asnawir “Administrasi adalah rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya”.³⁴ Administrasi dikatakan mengandung serangkaian kegiatan sebagai salah satu unsurnya, hal itu berarti bahwa dalam menjalankan roda administrasi tidak mungkin dapat menemukan situasi dimana hanya terdapat satu kegiatan.

Menurut Sondang P. Siagian dalam risdianai pengertian administrasi ada dua macam yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha. Sedangkan administrasi dalam arti luas adalah kegiatan

³⁴ Asnawir, *Administrasi Pendidikan*, (Padang: IAIN IB Press, 2005), hal. 4

kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Pengertian administrasi dalam arti luas memiliki unsur-unsur sekelompok orang, kerja sama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang runtut dalam proses, tujuan yang akan dicapai, dan pemanfaatan berbagai sumber. Lebih lanjut Sondang P. Siagian, “administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.³⁵

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungan satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern atau ekstern”. Menurut Handyaningrat, administrasi dalam arti sempit yaitu berasal dari kata “administratie (bahasa belanda) yaitu meliputi kegiatan: catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan/crucial work. Jadi, tata usaha adalah bagian kecil dari kegiatan administrasi dalam arti luas³⁶

Administrasi dalam arti luas merupakan kegiatan kerja sama yang dilaksanakan oleh sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber-sumber untuk

³⁵ Sondang P. Siagian, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Gunung Agung, 2001), hal. 4

³⁶ Yuliana Kartikawati. *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. Skripsi*. 2013, hal. 23

mencapai tujuan secara efektif dan efisien”. Administrasi dalam arti luas dapat ditinjau dari 3 (tiga) sudut pandang pengertian, yaitu sudut: -Proses -Fungsi, dan Kepranataan (instutision). Ditinjau dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses yang dimulai dari proses pemikiran, perencanaan, pengaturan, penggerakan/bimbingan, pengawasan sampai dengan proses pencapaian tujuan. Untuk mencapai suatu tujuan, orang harus memikirkan dulu, kemudian mengatur/menentukan bagaimana caranya untuk mencapai tujuan itu lalu pencapaiannya sendiri sampai tujuan yang dikehendaki. Keseluruhan aktivitas aktivitas tersebut dirangkum dalam suatu pengertian administarasi³⁷.

Ditinjau dari sudut fungsi atau tugas, admisnitration berarti keseluruhan tindakan (aktivitas) yang mau tidak mau harus dilakukan dengan sadar oleh seseorang atau kelompok organisasi orang yang berkedudukan sebagai “administrator” atau yang menduduki manajemen puncak suatu organisasi. Ditinjau dari sudut kepranataan, administrasi diartikan sebagai suatu lembaga, misalnya PN Pembangunan perumahan.

Administrasi dikatakan mengandung serangkaian kegiatan sebagai salah satu unsurnya, hal itu berarti bahwa dalam menjalankan roda administrasi tidak mungkin dapat menemukan situasi dimana hanya terdapat satu kegiatan saja dan pelaksanaannya pun seketika yang setelah selesai tidak akan memerlukan kelanjutan atau kesinambungan lagi dan tidak mungkin dalam menjalankan roda administrasi tanpa sarana dan prasarana tertentu, memang tidak mungkin melakukan kategorisasi yang universal tentang sarana dan prasarana yang

³⁷ Risdiani, *Administrasi pendidikan*, (University For Islamic Studies Of North Sumatera Medan. 2015), hal. 4

diperlukan karena jumlah, bentuk dan jenisnya ditentukan oleh antara lain bentuk dan jenis rangkaian kegiatan yang harus dilakukan, misalnya sarana dan prasarana yang diperlukan oleh suatu organisasi niaga yang menghasilkan dan memasarkan barang-barang elektronik akan lain dari sarana dan prasarana yang diperlukan oleh suatu perusahaan yang melakukan pencaharian dan pengeboran minyak dilepas pantai dan tentu berbeda pula dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh suatu organisasi swadaya masyarakat yang bergerak dibidang pendidikan.

Tujuan menjalankan roda administrasi adalah untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, artinya suatu organisasi diciptakan untuk mencapai tujuan tertentu. Mudah memahami bahwa Negara sebagai bentuk organisasi paling besar dewasa ini diciptakan oleh suatu bangsa dengan bentuk pemerintahan tertentu yang menguasai satu wilayah tertentu dalam rangka usaha pencapaian tujuan Negara. Negara itulah yang menentukan tujuan akhir yang hendak dicapai kemudian diterima dan diusahakan pencapaiannya oleh seluruh warga Negara dari generasi kegenerasi³⁸

Tujuan administrasi dapat ditentukan oleh para pendiri suatu organisasi, akan tetapi dapat pula oleh orang-orang yang bergabung kemudian terlibat dalam usaha pencapaiannya. Sesungguhnya tidak terlalu relevan untuk mempersoalkan siapa yang menentukan tujuan yang hendak dicapai. Yang mendasar ialah adanya tujuan tersebut karena apa yang terjadi kemudian dalam proses administrasi dikaitkan dengan pencapaian tujuan yang telah ditentukan dan disepakati bersama.

Sesungguhnya tujuan jangka panjang tidak di tentukan oleh para anggota

³⁸ Agus jaya, Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur, *Ejournal Ilmu Administrasi Negara*, volume 4. (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, 2016), hal. 3

organisasi yang bergabung melainkan oleh para pelopor atau pendiri organisasi yang bersangkutan. Misalnya, tujuan akhir suatu Negara biasanya ditentukan oleh para pendiri Negara tersebut. Tujuan jangka panjang suatu organisasi niagapun ditentukan oleh para pendiri atau pemilik pertamanya yang kemudian ditentukan oleh para anggota organisasi adalah berbagai sasaran, baik sasaran jangka sedang. Pernyataan ini tentunya tidak berarti bahwa tujuan jangka panjang yang berupa tujuan akhir tidak mungkin mengalami perubahan. Perubahan mungkin saja terjadi karena berbagai faktor, baik yang sifatnya internal maupun eksternal yang dihadapi oleh organisasi dalam perjalanannya. Mengenai tugas-tugas operasional sebagai unsur administrasi dapat dikatakan bahwa pelaksanaannya akan lebih berdaya guna dan berhasil guna apabila semua orang yang terlibat maupun menumbuhkan dan memelihara kerja sama yang erat antara mereka.³⁹

Kiranya tidak akan berlebihan apabila dalam membahas teori administrasi pentingnya tujuan selalu mendapat penekanan kuat. Tidak berlebihan karena seperti telah sering dikemukakan oleh para teoritis dan juga sangat disadari oleh para praktisi, setiap organisasi diciptakan untuk mencapai sesuatu tujuan tertentu. Pada mulanya tujuan itu ditentukan oleh para pendiri organisasi untuk kemudian diusahakan pencapaiannya oleh seluruh anggota organisasi secara berkesinambungan. Bahkan alasan utama keberadaan suatu organisasi adalah untuk mencapai tujuan tersebut dan langkah-langkah selanjutnya dalam proses administrasi ditempuh adalah demi tercapainya tujuan itu pula.⁴⁰

³⁹Thoha Miftah, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, (Jakarta: LP3ES, 2000), hal. 53

⁴⁰*Ibid*, hal. 54

Administrasi perkantoran berfungsi untuk membutuhkan pemikiran minimal mencakup pengarsipan dan penggandaan. Biasanya, fungsi ini dilaksanakan oleh staf administrasi yang bertanggung jawab atas kegiatan administrasi sehari-hari. Administrasi juga mempunyai fungsi teknis yaitu membutuhkan pendapat, keputusan, dan keterampilan perkantoran yang memadai, seperti bisa menggunakan beberapa program aplikasi komputer. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh staf administrasi yang tergabung dalam departemen teknologi informasi.

Menurut Sergiovanni dan Carver mengatakan bahwa ada empat tujuan administrasi yaitu: efektivitas kerja, efisiensi, kemampuan menyesuaikan diri (*adaptiveness*), dan kepuasan kerja. Keempat tujuan tersebut dapat digunakan sebagai kriteria untuk menentukan suatu keberhasilan penyelenggaraan.

Efektivitas kerja adalah hasil-hasil yang dicapai oleh suatu organisasi secara keseluruhan dalam periode tertentu. Sebagai perbandingan hasil ini, dapat berupa rencana, kebijaksanaan dan sarana-sarana yang telah ditetapkan sebelumnya, dan kriteria penilaian efektivitas kerja tidak saja menyangkut dalam gejala-gejala dalam lingkup organisasi itu sendiri atau hasil-hasil materil tapi berlaku untuk semua sasaran baik itu diluar organisasi atau yang non material.⁴¹

Efisiensi adalah suatu ukuran dalam membandingkan input yang direncanakan dengan input sebenarnya. Apabila ternyata input yang sebenarnya digunakan semakin besar penghematannya, maka tingkat efisiensi semakin tinggi. Kemampuan menyesuaikan diri adalah mampu menyesuaikan diri dengan siapa

⁴¹Nuerkhaiti, *pengaruh pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kabupaten brebes*, (Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal, 2015), hal. 28

saja dan mampu dalam berkomunikasi dengan baik dan benar sehingga faktor lain dapat berpengaruh dalam kesiapan memasuki dunia kerja seperti kemampuan beradaptasi dengan pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individual mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Menurut Kreitner dan Kinicki bahwa Kepuasan kerja sebagai efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini mengandung pengertian bahwa kepuasan kerja bukanlah suatu konsep tunggal, sebaliknya seseorang dapat relative puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan salah satu atau beberapa aspek lainnya⁴²

Pentingnya peranan administrasi mengakibatkan timbulnya pandangan yang mengatakan bahwa sesungguhnya abad sekarang ini merupakan abad administrasi, karena semua keputusan baik dibidang politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan dan keamanan serta berbagai bidang lainnya hanya akan ada artinya apabila keputusan tersebut terlaksana dengan efisien dan efektif. Pelaksanaan berbagai keputusan itulah yang sesungguhnya menjadi dasar utama keberadaan suatu sistem administrasi. Telah terlihat diatas bahwa administrasi sebagai proses kerja telah ada sejak dahulu kala karena administrasi timbul bersama-sama dengan tumbuh dan berkembangnya peradaban manusia. Apabila sejarah perkembangan dipelajari dengan seksama, akan terlihat bahwa dalam setiap tahap peradaban manusia, apapun tujuannya, bagaimanapun bentuknya, administrasi telah ada. Perkembangan administrasi dipengaruhi dinamika manusia

⁴²Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal.

dan masyarakat, sebaliknya dapat dipastikan bahwa dinamika manusia dan masyarakat dipengaruhi pula oleh praktik-praktik administrasi⁴³

Dalam Permen PAN No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Menurut Ismail secara ringkas hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum oleh pemerintah kepada masyarakat antara lain :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan sistem dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik⁴⁴

Dilihat dari segi pelanggan/masyarakat yang dilayani, jenis pelayanan dibedakan ke dalam dua kategori :

1. Pelayanan internal, ialah kegiatan pelayanan bagi pelanggan internal yakni orang-orang yang ada dalam instansi atau unit yang sama.

⁴³Hardiansyah. *Kualitas pelayanan publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hal. 32

⁴⁴Jaya, *Standar Pelayanan Administrasi ...*, hal. 6

2. Pelayanan eksternal, ialah kegiatan pelayanan yang diperuntukkan bagi pelanggan/masyarakat di luar instansi atau unit yang bersangkutan, yang lazim juga disebut pelayanan umum.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Dwiyanto mengidentifikasi antara lain :

1. Faktor Internal ialah kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi, sistem intensif, maupun semangat kerja sama.
2. Faktor eksternalnya ialah budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial-ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Dalam Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang disempurnakan dengan Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan kepada masyarakat harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat.
3. Mutu dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar member keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

Pemerintah berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.⁴⁵

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

⁴⁵ Jaya, *Standar Pelayanan Administrasi*, hal. 4

- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.⁴⁶

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yaitu:

- 1) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- 3) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
- 4) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial

⁴⁶ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.⁴⁷

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan merupakan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat

C. Bentuk-Bentuk Komunikasi

1. Komunikasi intrapribadi

Komunikasi intrapribadi (*intrapersonal communication*) adalah komunikasi dengan diri sendiri, baik kita sadari atau tidak. Misalnya berpikir.

2. Komunikasi antarpribadi

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan respon verbal maupun nonverbal berlangsung secara langsung. Bentuk khusus komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi diadik (*dyadic communication*) yang hanya melibatkan dua individu, misalnya suami-istri, dua sejawat, guru-murid. Ciri-ciri komunikasi diadik adalah pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat; pihak-pihak

⁴⁷ Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 46

yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara langsung dan simultan.

3. Komunikasi kelompok (kecil)

Komunikasi kelompok merujuk pada komunikasi yang dilakukan sekelompok kecil orang (*small-group communication*). Kelompok sendiri merupakan sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, saling mengenal satu sama lain, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut. Komunikasi antarpribadi berlaku dalam komunikasi kelompok.

4. Komunikasi publik

Komunikasi publik adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah orang (khalayak), yang tidak bisa dikenali satu persatu. Komunikasi publik meliputi ceramah, pidato, kuliah, tabligh akbar, dan lain-lain. Ciri-ciri komunikasi publik adalah: berlangsung lebih formal; menuntut persiapan pesan yang cermat, menuntut kemampuan menghadapi sejumlah besar orang; komunikasi cenderung pasif; terjadi di tempat umum yang dihadiri sejumlah orang; merupakan peristiwa yang direncanakan; dan ada orang-orang yang ditunjuk secara khusus melakukan fungsi-fungsi tertentu.

5. Komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi (*organizational communication*) terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan informal, dan berlangsung dalam

jaringan yang lebih besar dari komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi juga melibatkan komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi, dan komunikasi publik tergantung kebutuhan.

6. Komunikasi massa

Komunikasi massa (*mass communication*) adalah komunikasi yang menggunakan media massa cetak maupun elektronik yang dikelola sebuah lembaga atau orang yang dilembagakan yang ditujukan kepada sejumlah besar orang yang tersebar, anonim, dan heterogen. Pesan-pesannya bersifat umum, disampaikan secara serentak, cepat dan selintas⁴⁸.

D. Jenis-jenis pelayanan administrasi

1. Administrasi Sebagai Ilmu

Menurut Sondang P. Siagian mengatakan bahwa administrasi sebagai ilmu bahkan kini menjadi suatu disiplin ilmu pengetahuan yang berdiri sendiri karena memenuhi syarat yang diminta oleh suatu disiplin ilmu sebagai ilmu pengetahuan mandiri. Administrasi sebagai disiplin ilmu yang mandiri memiliki objek formal, dalam arti sudut pandang adalah penyelenggaraan. Baik penyelenggaraan yang bermula dari perencanaan, maupun penyelenggaraan yang berakhir dengan evaluasi untuk memulai kembali pekerjaan terencana tersebut. Dalam rangkaian

⁴⁸ Burhan ugin, *Sosiologi komunikasi, teori...*, hal. 30

penyelenggaraan inilah diperlukan pengendalian berbagai kerja sama manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama sejak semula.⁴⁹

2. Administrasi Sebagai Seni

Administrasi disebut juga sebagai seni karena dalam administrasi juga dikenal berbagai cipta, rasa, dan karsa seorang administrator. Hal tersebut mempengaruhi rakyatnya, membuat perubahan administrasi secara baik, benar, dan indah penyelenggaraannya, rekayasa keadaan yang mengikat tanpa paksa. Administrasi memiliki seni merencanakan, seni membiayai, seni mengatur, seni mengurus, seni menyelenggara berbagai kegiatan baik rutin maupun incidental. Seni dalam ilmu administrasi menyelenggarakan kegiatan secara baik, benar, dan indah ada strateginya. Starteginya adalah bagaimana seorang administrator dengan keahliannya mampu mengetahui, bagaimana caranya agar mampu menyelenggarakan pekerjaan, menjadikan pekerjaannya sebagai teater, dan dirinya sendiri menjadi dalang.

Menurut George Terry mengatakan bahwa seni adalah kekuatan pribadi seseorang yang kreatif di tambah dengan keahlian yang bersangkutan dalam menampilkan tugas pekerjaannya. Jadi seni administrasi merupakan kemampuan dan kemahiran seseorang untuk mewujudkan berbagai strategi pemecahan masalah, bagaimana identifikasinya, solusinya, memikirkan pembiayaannya, pengkoordinasiannya, serta evaluasinya. Seni biasanya adalah bakat alamiah yang dibawa sejak seseorang itu lahir, dengan begitu merupakan karunia Tuhan Yang Maha Kuasa. Tetapi dapat pula seni diperoleh dari lingkungan seperti pendidikan,

⁴⁹ Sondang P. Siagian, *Administrasi Pendidikan...*, hal. 65

agama, pergaulan, pengalaman, dan praktik kebiasaan sehari–hari suatu kelompok etnis.⁵⁰

3. Administrasi Negara

Administrasi Negara dalam khazanah ilmu–ilmu sosial, haruslah dicari benang merahnya sehingga kemandiriannya semakin tampak, yaitu melalui hubungan administrasi Negara dengan disiplin ilmu sekaligus melihat persamaan dan perbedaannya. Menurut Dwight Waldo “administrasi Negara adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah”.

Pendapat yang sama dikemukakan oleh George J. Gordon administrasi Negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksana hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislative, eksekutif, serta peradilan. Administrasi Negara juga terkadang disebut juga sebagai administrasi publik, karena terjemahan dari kata *public administration*. Karena kata *public* diterjemahkan menjadi Negara maka akan terasa serba kekuasaan yang menzalimi masyarakat. Tetapi bila diterjemahkan sebagai masyarakat, akan berkonotasi pelayanan yang berakibat pada kebebasan yang liberalistik. Untuk itu perlu keseimbangan dalam sistem administrasi Negara. Dalam konteks Negara, administrasi adalah penyelenggaraan kebijaksanaan publik yang telah ditetapkan oleh badan–badan perwakilan politik. Tugas administrator adalah pembuatan keputusan, kepemimpinan, komunikasi, perencanaan, dan penelitian.

⁵⁰Hanggraeni, Dewi. *Perilaku Organisasi (Teori, Kasus, Dan Analisis)*. (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, 2011), hal. 43

Sebagian besar persoalan administrasi Negara adalah bersumber dari persoalan masyarakat. Administrasi Negara merupakan suatu sistem yang menjawab persoalan-persoalan masyarakat tersebut. Menurut Gerald Caiden “menegaskan bahwa disiplin administrasi Negara ini pada hakekatnya adalah suatu disiplin yang menanggapi masalah-masalah pelaksanaan persoalan – persoalan masyarakat dan management dari usaha-usaha masyarakat”.

Perkembangan masyarakat membawa tuntutan-tuntutan masyarakatpun meningkat. Tuntutan-tuntutan itu membutuhkan jawabannya, jika jawabannya tidak sepadan dengan perkembangan tersebut, maka terdapat ketidak puasan. Administrasi Negara yang harus mampu menjawab tuntutan-tuntutan masyarakat yang senantiasa berkembang tersebut, sehingga ketidak puasan masyarakat dapat diperkecil dan dipersempit jaraknya. Bidang kajian ilmu administrasi Negara ternyata sekarang sudah mencakup hal – hal penting dalam kehidupan masyarakat. Ilmu administrasi Negara secara sensitif harus mampu menanggapi isu-isu pokok dalam masyarakat dan mampu memformulasikan ke dalam suatu rumusan kebijaksanaan, serta cakap melaksanakan kebijaksanaan tersebut kedalam realisasi kerja sehari-hari. Ilmu administrasi Negara tidak lagi seperti zamannya Woodrow Wilson atau Leonald D. White yang ramai mempersoalkan antara politik dan administrasi, yang ada pada akhirnya meletakkan administrasi berada di luar kajian politik.⁵¹

Menurut Wilson mengatakan bahwa administrasi diluar bidang cakupan politik. Persoalan-persoalan administrasi bukanlah menjadi persoalan-persoalan

⁵¹ Hanggraeni, Dewi. *Perilaku Organisasi*...., hal. 7

politik, walaupun politik menetapkan serangkain tugas–tugas yang harus dilakukan administrasi, akan tetapi ia tidak seharusnya bertanggung jawab memanipulasikan urusan–urusannya.

4. Administrasi Perkantoran

Administrasi perkantoran adalah sebagai salah satu cabang ilmu manajemen yang memfokuskan pada layanan untuk mendapatkan, mencatat, menganalisis informasi, baik merencanakan maupun mengomunikasikannya untuk mengamankan aset organisasi, serta mempromosikan layanan administrasi itu sendiri untuk mencapai tujuan organisasi.

5. Administrasi Pendidikan

Administrasi pendidikan adalah suatu proses keseluruhan, kegiatan bersama dalam bidang pendidikan yang meliputi perencanaan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personel, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.⁵²

Menurut Nawawi bahwa administrasi pendidikan adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usahakerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal. Administrasi akan berhasil baik apabila didasarkan atas dasar – dasar yang tepat. Dasar diartikan sebagai suatu kebenaran yang fundamental yang dapat dipergunakan sebagai landasan dan pedoman bertindak dalam kehidupan

⁵² Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hal. 7

bermasyarakat.

Pendidikan itu terdapat dua jenis proses, yaitu proses pendidikan dan nonpendidikan. Proses pendidikan sering juga disebut proses teknis sedangkan nonpendidikan sering disebut nonteknik. Administrasi tergolong proses nonteknis yang ada pada dasarnya berfungsi agar proses teknik berjalan dengan mulus. Fungsi proses administrasi itu adalah merancang, mengatur, mengkoordinasikan, menyediakan fasilitas, mengarahkan, memperbaiki proses teknis. Sedangkan proses teknis itu merupakan proses yang secara langsung berkenaan dengan pendidikan itu sendiri seperti perencanaan, penilaian, pelaksanaan pengajaran dan kurikulum.

Menurut Abdurahman bahwa proses pendidikan adalah pengembangan kepribadian manusia, agar seluruh aspek ini dapat terlaksana secara harmonis dan sempurna, disamping seluruh potensi manusia dapat terpadu untuk mencapai tujuan yang merupakan pangkal segala usaha, konsep, tingkah laku, dan getar perasaan hati. Pendidikan menurut pandangan individu adalah menggarap kekayaan atau potensi yang terdapat pada setiap individu agar berguna bagi individu itu sendiri dan dapat dipersembahkan kepada masyarakat.⁵³

6. Administrasi Pembangunan

Administrasi pembangunan mencakup dua pengertian, yaitu administrasi dan pembangunan. Telah diketahui bahwa yang dimaksud dengan administrasi ialah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan–keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pembangunan biasanya didefinisikan sebagai “rangkai-

⁵³Miftah, *Deregulasi dan debirokratisasi ...*, hal. 45

usaha mewujudkan pertumbuhan dan perubahan secara terencana dan sadar yang ditempuh oleh suatu Negara menuju modernisasi dalam rangka pembinaan bangsa. Dari pembahasan diatas kita dapat menyimpulkan bahwa pengertian atau definisi kerja dari administrasi pembangunan, yaitu: “seluruh usaha yang dilakukan oleh suatu negara dan bangsa untuk bertumbuh, berkembang, dan berubah secara sadar dan terencana dalam semua segi kehidupan dan penghidupan negara dan bangsa yang bersangkutan dalam rangka pencapaian tujuan akhir.”⁵⁴

Definisi tersebut secara implicit menunjukkan bahwa upaya dan kegiatan pembangunan merupakan “upaya nasional. Artinya, menyelenggarakan kegiatan pembangunan bukan hanya tugas dan tanggung jawab pemerintah dengan segala aparat dan seluruh jajarannya meskipun harus diakui bahwa peranan pemerintah cukup dominan. Para politisi dengan kekuatan sosial-politik harus turut berperan, serta para pembentuk opini turut berperan dalam memberdayakan masyarakat, antara lain melalui peningkatan kemampuan melaksanakan pengawasan sosial, bahkan rakyat jelatapun harus ikut dilibatkan dalam pembangunan karena sesungguhnya pembangunan itu merupakan urusan semua pihak dalam suatu masyarakat dan dalam penyelenggaraan kegiatan pembangunan, tidak ada warga masyarakat yang hanya berperan sebagai penonton, semua harus berperan sebagai pemain.”⁵⁵

E. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi

⁵⁴ Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hal.

⁵⁵ Moenir. *Manajemen Pelayanan ...*, hal. 25

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi pada umumnya yakni kemungkinan berbagai hambatan yang dapat timbul oleh karena itu perlu diketahui hambatan-hambatan tersebut diantaranya

- 1) Kebisingan
- 2) Keadaan psikologis komunikan
- 3) Kekurangan ketrampilan komunikator atau komunikan
- 4) Kesalahan penilaian oleh komunikator
- 5) Kurangnya pengetahuan komunikator atau komunikan
- 6) Bahasa
- 7) Isi pesan berlebihan
- 8) Bersifat satu arah
- 9) Faktor teknis
- 10) Kepentingan
- 11) Prasangka
- 12) Cara penyajian terlalu verbalistik dan sebagainya

Disamping itu faktor penghambat yang tidak kalah pentingnya adalah tingkat buta huruf yang tinggi keadaan geografis, kondisi sosial budaya, tingkat pendidikan dan kemampuan ekonomi penduduk.⁵⁶

⁵⁶ Widjaja, *Komunikasi dan hubungan ...*, hal. 26

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Adapun penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, maka penelitian membutuhkan kajian yang mendalam dengan latar yang wajar. Pendekatan yang kami ambil untuk masalah ini dan dianggap yang sesuai adalah pendekatan kualitatif.⁵⁷

Penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif dimaksudkan untuk dapat mengetahui dan mendeskripsikan secara jelas dan rinci tentang strategi komunikasi pegawai kantor camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi bagi masyarakat.

B. Data dan Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah data atau informasi yang di peroleh dari informan yang di anggap paling mengetahui secara mendetail dalam hal ini adalah Masyarakat dan pegawai Kantor Camat Madat.

Jenis data menurut sumbernya ada dua (2) macam :

a. Data primer

Data primer adalah data berupa *field research* (penelitian lapangan) yang berlokasi di Kantor Camat Madat di Kecamatan Madat Kabupaten Aceh Timur,

⁵⁷ Saifuddin Azwar, *Metodelogi penelitian*, (yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2005), hal. 43

pengumpulan data di lakukan dengan mewawancarai karyawan Kantor Camat Madat yaitu Camat, Humas kecamatan Madat, Kasi Pemerintahan, Kasi Umum dan Kasubag perencanaan.

b. Data skunder

Data skunder yaitu data yang diperoleh dengan penelitian kepustakaan (library research).⁵⁸ Data skunder ini merupakan pendukung dalam pelengkapan data baik berupa data dari dokumen, buku-buku, artikel serta buku-buku yang mengenai dan berkaitan dengan masalah yang di teliti.

C. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang di teliti⁵⁹, dimana peneliti terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang di amati atau yang di gunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, penelitian ikut serta melakukan apa yang di lakukan oleh sumber data dan ikut merasakannya. Dengan observasi partisipan ini, maka data di peroleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap pelaku yang nampak.⁶⁰

Observasi partisipan yang penulis maksud disini adalah suatu proses pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dengan ikut serta atau mengambil bagian dalam kehidupan orang-orang yang akan di observasi, karena penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

⁵⁸ Nazir Moh, *metode penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hal. 50

⁵⁹ Husaini usman, *Metodelogi penelitian sosial*, (Jakarta: Bumi aksara, 2008), hal. 54

⁶⁰ Sugiono. *Memahami penelitian kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 64

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data penelitian melalui pelaksanaan yang bertujuan untuk memperoleh keterangan tentang orang, kejadian, aktivitas, organisasi, persaan, motivasi, pengakuan dan kerisauan.

Wawancara merupakan suatu bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari orang lain dengan mengajukan sejumlah pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu ingin di capai. Secara garis besar, wawancara di bagi menjadi dua, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.

Wawancara tidak terstruktur sering di sebut juga sebagai wawancara mendalam, wawancara kualitatif, wawancara terbuka, atau wawancara bebas. Sedangkan wawancara terstruktur di sebut juga wawancara baku yang susunan pertanyaan sudah di tetapkan sebelumnya dengan pilihan jawaban yang sudah di sediakan.

Adapun dalam penelitian ini penulis memilih wawancara mendalam, karna wawancara model ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi yang bervariasi dari informan.

D. Tehnik Analisis Data

Tehnik analisis data adalah serangkaian kegiatan mengolah seperangkap data di kumpulkan dari lapangan maka tahap berikutnya masuk pada proses pengolahan data. Pengolahan dan analisis data di lakukan dengan display, memaparkan secara sistematis dan akurat dari observasi dan interviu sehingga

dapat di terima kebenarannya. Untuk kemudian penulis menganalisis dan mengkajinya secara kritis, untuk kemudian dideskripsikan.

E. Pengecekan keabsahan temuan data

Adapun untuk pengecekan keabsahan data dan kebenaran suatu data, maka makna-makna yang muncul dari data tersebut harus di uji kebenarannya, kekokohan, dan kecocokannya yang merupakan validitasnya.⁶¹

Kebenaran dan kegunaan data akan menjadikan tidak jelasbila tanpa pengujian terhadap kebenaran, kekokohan, dan kecocokan data tersebut. Karenanya menjadi sangat penting keabsahan terhadap data-data yang telah berhasil di kumpulkan.

Untuk menjamin keabsahan data yang di peroleh, maka penelitian mengikuti beberapa kriteria pengecekan data yakni: kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, konfirmabilitas.

1. Kredibilitas

Ada tiga tehnik pengecekan data yang peneliti an gunakan dari tehnik yang di sarankan moleong, yaitu:

- a. Triagulasi
- b. Pengecekan anggota
- c. Diskusi teman sejawat⁶²

Triagulasi merupakan tehnik pemeriksaan keabsahan data yang bermanfaat suatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai

⁶¹ Suyanto. *Metodelogi penelitian berbagai sumber alternatif pendekatan*. Cetakan 6 . (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 122

⁶²Moleong. *Metode penelitian kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), hal .62-69

perbandingan terhadap data itu. Dalam penelitian data ini triangulasi yang di gunakan meliputi sumber data dan metode triangulasi dalam sumber data merupakan perbandingan dan pengecekan ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang di peroleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Triangulasi sumber data di lakukan dengan menanyakan kebenaran data tertentu yang di peroleh dari informasi satu kepada informasi lainnya.

Selanjutnya, di lakukan metode triangulasi yakni mengumpulkan data yang di peroleh dari seorang informan yang kemudian di buktikan dengan cara membandingkan data atau informasi yang di kumpulkan melalui tehnik lain.

Sementara itu, pengecekan anggota di lakukan dengan cara menunjukkan data atau informasi, dan juga hasil interpretasi peneliti yang telah di tulis dalam format catatan lapangan atau transkrip wawancara yang ada teman sejawat, yang peneliti tempuh untuk memeriksa keabsahan data dengan cara mendiskusikan data atau informasi dan temuan-temuan penelitian kepada teman sejawat. Hal ini di maksudkan untuk meminta masukan, saran yang berkaitan dengan fokus penelitian. Cara lain yang peneliti lakukan adalah berkonsultasi dengan dosen pembimbing.

2. Transferabilitas

Untuk membangun keteralihan dalam penelitian ini dapat di lakukan dengan cara “uraian rinci” dengan begitu peneliti dapat melaporkan hasil penelitian secara mendetail dan secermat mungkin dalam menggambarkan lokasi penelitian yang mengacu pada fokus penelitian. Uraian rinci yang di maksud untuk mengungkapkan segala sesuatu yang di butuhkan pemerhati dan pembaca agar dapat memahami temuan-temuan yang di peroleh peneliti.

3. Dependabilitas

Dependabilitas merupakan salah satu kriteria penelitian. Apakah proses penelitian tersebut bermutu atau tidak. Cara untuk menetapkan agar proses penelitian dapat di pertahan kan adalah mengaudit dependabilitas yang di lakukan oleh auditor independen untuk menelaah dan mengkaji kegiatan peneliti selama melakukan penelitian dan auditor independen yang terlibat langsung dalam proses penelitian ini adalaah dosen pembimbing.

4. Konfirmabilitas

Kriteria ini di lakukan untuk menilai kualitas hasil penelitian dengan perekaman pada data atau informasi yang di lacak serta intrepretasi dengan dukungan materi yang ada pada penulusuran audit.

Sementara itu, penelitian mempersiapkan bahan-bahan yang di butuhkan seperti cacatan lapangan dan transkrip wawancara, hasil dokumentasi (foto dan perekam) hasil analisis data, dan cacatan tentang proses penyelenggaraan (strategi metodologi dan usaha ke absahan) dan untuk melalui kualitas hasil penelitian ini di lakukan oleh dosen pembimbig⁶³.

Untuk keberagaman dalam tehnik penulisannya,penulis berpedoman kepada buku pedoman penulis prosal dan skripsi jurusan dakwah IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa Tahun 2015.

⁶³ Sugiono, *Metodelogi penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*, cetakan 6 (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 272

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran umum Lokasi penelitian

1. Kecamatan Madat

Kecamatan Madat merupakan salah satu kecamatan di kabupaten Aceh Timur yang posisinya terletak paling barat berbatasan dengan Kabupaten Aceh Utara. Kecamatan Madat terdiri dari 26 Gampong dan 7 pemukiman dengan jumlah penduduknya 13.563 jiwa

2. Visi dan Misi di Kecamatan Madat

Visi “terwujudnya pelayanan di Kecamatan Madat yang berkualitas, partisipatif dan ramah”, sedangkan misinya adalah

- a. Meningkatkan pelayanan administrasi perkantoran
- b. Meningkatkan kinerja pelayanan kantor terhadap masyarakat
- c. Menciptakan lingkungan kerja yang baik
- d. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan

3. Keadaan Pegawai

Untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Kecamatan Madat Kabupaten Aceh Timur di perlukan sejumlah personil (pegawai) agar semua program kerja yang telah di tetapkan dapat terealisasi dengan baik. Adapun jumlah pegawai Kantor Camat Madat pada tahun 2016 adalah 55 orang, untuk lebih jelas dapat di lihat pada tabel dibawah ini

Tabel. 4.1. Jumlah Pegawai Kantor Camat Kecamatan Madat Kabupaten Aceh Timur

NO	Uraian	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	22
2	Tenaga Honer Daerah	1
3	Pegawai Kontrak	1
4	Sekdes	20
5	Bakti	10
6	Petugas Kebersihan	1
Jumlah		55 Orang

4. Bentuk-bentuk pelayanan dikantor camat madat

Kecamatan adalah wilayah administratif diatas Kelurahan/Desa sebagai instansi pemerintah yang sering dikunjungi masyarakat dalam kegiatan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Madat kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Administrasi Kependudukan

- 1) Permohonan KTP
- 2) Permohonan KK

b. Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- 1) Pengajuan Akte Kelahiran
- 2) Permohonan Pindah Penduduk
- 3) Permohonan Masuk Penduduk

c. Pelayanan Umum

- 1) Legalisasi Pengajuan Kredit Bank
- 2) Permohonan SKCK

- 3) Permohonan Ijin Keramaian
- 4) Keringanan Berobat
- 5) Pembuatan surat keterangan miskin
- 6) Proposal Bantuan Penguatan Modal
- 7) Proposal Bantuan Bupati (Kesmas)
- 8) Proposal Bantuan Pembangunan/Aspal
- 9) Proposal Ijin Mendirikan bangunan⁶⁴

Berdasarkan tabel 4 mengenai berbagai jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Madat dan pelayanan yang umum dilakukan masyarakat Kecamatan Madat adalah sebagaimana dimaksudkan diatas.

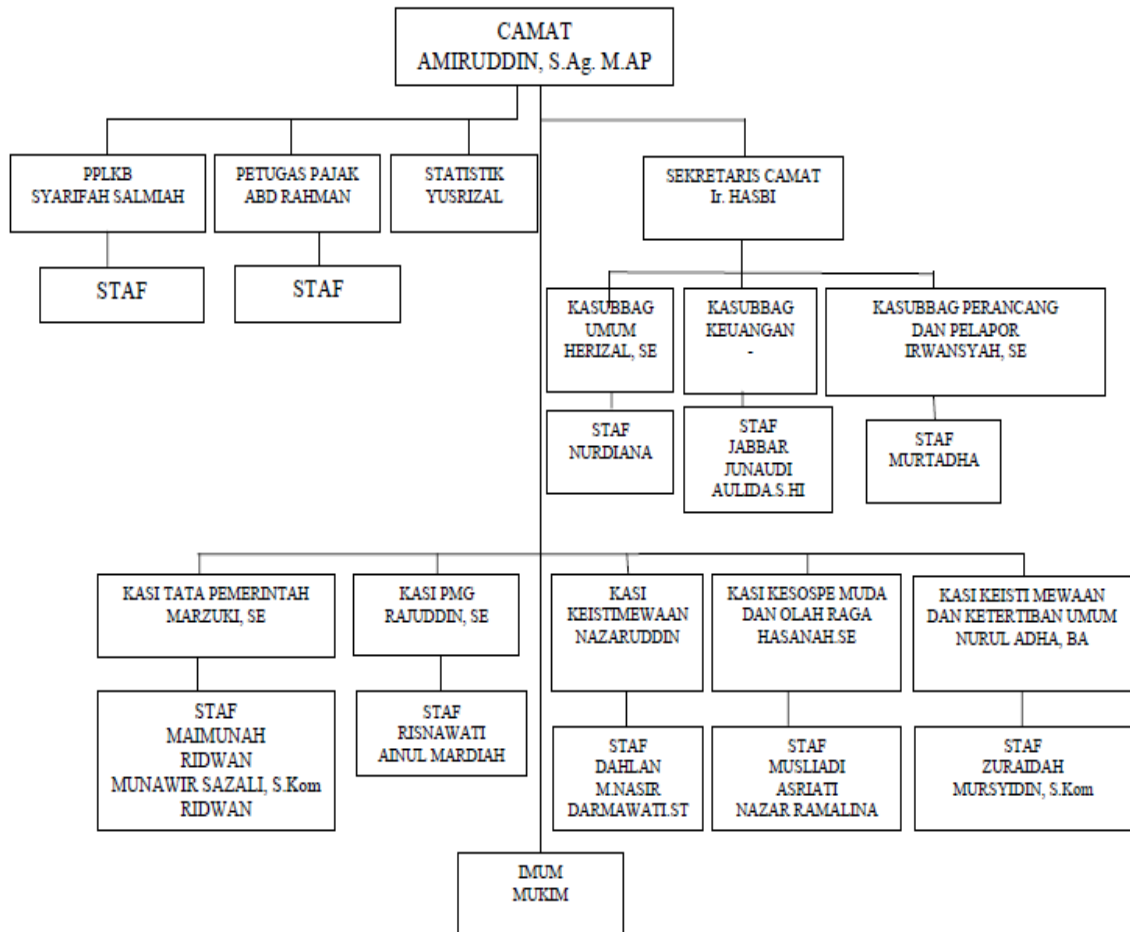
5. Struktur Organisasi

Struktur Kelembagaan Kantor Camats Kecamatan Madat Kabupaten AcehTtimur

- a. Camat: Amiruddin, S.Ag. M.AP
- b. Sekertariat: Ir. HASBI
 1. Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian : Herizal, SE
 2. Sub Bagian Keuangan Dan Perlengkapan : Irwansyah, SE
- c. Seksi Pemerintahan, Ketentraman, Dan Ketertiban: Marzuki, SE
- d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat: Rajuddin, SE
- e. Seksi Perekonomian Dan Pembangunan: Hasanah.SE
- f. Seksi Kesejahteraan Sosial: Nurul Adha, BA
- g. Seksi Pengelolaan Kebersihan: Nazaruddin

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Ir. Hasbi pada tanggal 3 oktober 2016

Struktur organisasi ini dimaksud untuk diagram fungsi-fungsi



6. Strategi komunikasi Pegawai dalam pelayanan masyarakat

Pada dasarnya tujuan komunikasi dilihat dari berbagai aspek dalam kampanye dan propaganda baik untuk keperluan promosi maupun publikasi yang bertujuan tidak lain untuk menciptakan pengetahuan, pengertian, pemahaman, minat, dan dukungan dari berbagai pihak untuk memperoleh citra bagi lembaga atau organisasi yang diwakilinya. Tujuan yang paling mendasar dari kegiatan komunikasi adalah menciptakan pemahaman. Setiap anggota organisasi berkewajiban menjadikan khalayak organisasinya memahami kehadiran organisasi secara keseluruhan dan diharapkan pada akhirnya akan dicapai suatu pengetahuan yang menumbuhkan pemahaman timbal balik yang bersangkutan dengan segenap khalayak.

Tercapainya tujuan organisasi sangat ditentukan oleh keberadaan hubungan pegawai pada suatu organisasi apabila jalinan hubungan terhadap masyarakat mampu menumbuhkan kesan yang bersifat positif. Dengan demikian kebutuhan secara timbal balik atau kebutuhan secara timbal balik. Hal ini juga terjadi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam hal pembuatan KTP, pelayanan kemasyarakatan dan lain sebagainya.

1. Pelayanan pembuatan KTP

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ir. Hasbi Dalam hal pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Madat sangat gampang dan mudah, karena masyarakat terlebih dahulu harus melengkapi persyaratan seperti yang tertera di poster yang ditempel di dinding ruang tunggu, mekanisme yang digunakan adalah pelayanan satu pintu dimana pemohon/masyarakat yang datang kemudian menuju

loket pembuatan KTP, pegawai pelayanan melakukan pemeriksaan peregisteran, kemudian diajukan untuk ditanda tangani, setelah selesai dicap, kemudian berkas kembali ke loket, dan diserahkan kepemohon⁶⁵. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan dari pak Hamid yang menyatakan bahwa Prosedurnya mudah, saya cuma menyerahkan syarat-syarat ke pegawai dan mengikuti instruksi yang diberikan pegawai dalam pembuatan KTP, sehingga pelayanannya lebih cepat”.⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa prosedur pembuatan KTP sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap. Dalam penyelesaian pekerjaan lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada masyarakat sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh masyarakat sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih lama dalam proses penyelesaian.

2. Pelayanan dalam Pembuatan KK

Menurut Bapak Bustami dalam hal pembuatan KK “Sudah baik, saya tanya tentang persyaratan sama pegawai dilayani dengan baik⁶⁷”. Hal ini di pertegas dengan pengunjung lainnya yang menyatakan bahwa “pegawai yang melayani saya sudah cukup baik, beliau menanyakan apakah syarat-syarat untuk mengurus KK sudah dibawa semua”. Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bahwa aspek daya tanggap yang dimiliki pegawai pelayanan Kecamatan Madat Sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara pegawai dan

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Ir. Hasbi pada tanggal 3 oktober 2016

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Pak Hamid masyarakat madat tanggal 3 oktober 2016

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Bustami masyarakat madat 3 oktober 2016

masyarakat dengan menanyakan kelengkapan berkas yang dibawa masyarakat. Menanggapi pernyataan diatas peneliti mewawancarai Bapak Amran, untuk mengetahui daya tanggap pegawai dalam menghadapi kebutuhan masyarakat sebagai berikut: “membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang serta persyaratan yang harus dilengkapi”⁶⁸. Hal tersebut menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh Kecamatan Madat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

3. Pelayanan kemasyarakatan

Pelayanan kemasyarakatan saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini kantor kecamatan Madat, saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang dilakukan pegawai untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan aspirasi masyarakat.

Menurut Bapak Ridwan terkait dengan sikap empati atau kepedulian yang ditunjukkan oleh pegawai pelayanan, yaitu: “menerangkan dengan sejelas-jelasnya agar pelayanan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai intropeksi diri dalam pelayanan yang

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Amran masyarakat Madat 3 oktober 2016

lebih baik”⁶⁹. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Nurul “sebagai abdi negara, ya kita mau tidak mau harus siap dalam melayani, membantu masyarakat seperti menjelaskan apa saja yang harus dipenuhi dalam pembuatan KK, KTP, dll, jadi pegawai disini tidak ada yang tidak siap”⁷⁰,

Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan pegawai dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang di gunakan para pegawai adalah komunikasi verbal dan non verbal

B. Strategi Komunikasi Pegawai Kantor Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi

Ada tiga hal yang merupakan inti dalam penyusunan suatu strategi komunikasi yang digunakan di kantor camat madat yaitu :

1) Pengenalan Khalayak

Sebelumnya kita harus mengetahui bahwa pengenalan khalayak haruslah merupakan langkah pertama bagi komunikator dalam usaha komunikasi yang

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ridwan (masyarakat madat) 3 oktober 2016

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Nurul pada tanggal 3 oktober 2016

efektif. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa proses komunikasi khalayak itu sama sekali tidak pasif melainkan aktif sehingga antara komunikator atau komunikan bukan saja terjadi saling hubungan melainkan juga terjadi proses saling mempengaruhi artinya khalayak dapat dipengaruhi oleh komunikator dan juga komunikator dapat dipengaruhi oleh komunikan. Menurut Ir. Hasbi pengenalan khalayak adalah suatu hal yang sangat penting harus diketahui dulu agar tahu tindakan apa yang akan dijalankan guna mencapai tujuan diterapkan.⁷¹ Hal ini senada dengan Ibu Nurul Adha yang mengatakan bahwa pengenalan khalayak merupakan kunci utama untuk mencapai tujuan yang akan diterapkan.⁷²

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pengenalan khalayak adalah hal yang paling pertama yang harus diketahui untuk bisa mencapai tujuan yang akan diterapkan karena berhasil tidaknya suatu komunikasi oleh khalayak.

2) Menyusun pesan

Setelah pengenalan khalayak maka langkah selanjutnya dalam perumusan strategi adalah menyusun pesan-pesan. Dalam penyusunan pesan ini hal utama yang akan dilakukan adalah bagaimana menarik perhatian, mengubah perilaku dan pola pikir masyarakat.

Menurut Ir. Hasbi menyusun pesan adalah dengan menentukan tema dan materi yang akan disampaikan karna syarat utama dalam mempengaruhi khalayak dari pesan ialah mampu membangkitkan pesan dari khalayak terhadap pesan-

⁷¹ Hasil wawancara dengan Ir. Hasbi pada tanggal 3 oktober 2016

⁷² Hasil wawancara dengan Ibu Nurul Adha pada tanggal 3 oktober 2016

pesan yang disampaikan.⁷³ Begitupun yang dikatakan pak Rajudin dalam menyusun pesan harus sedemikian rupa agar menarik para pendengar dan termotivasi untuk berkerja.⁷⁴

Dalam penyusunan pesan menyosialisasikan program kerja yang akan dilaksanakan dalam meningkatkan administrasi dikantor camat Madat, menggunakan penyajian pesan yang bersifat sepihak atau *one side isse*. Dalam hal ini pesan-pesan yang disampaikan mengenai program kerja administrasi yaitu pentingnya program ini bagi masyarakat serta tujuan dari program ini dilaksanakan.

3) Menetapkan Metode

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ir. Hasbi mengatakan bahwa “Dalam menetapkan metode, kami memilih metode pengulangan. Sosialisasi dilaksanakan secara berulang dan juga dengan mengadakan pertemuan sebulan sekali, dan evaluasi seminggu sekali menggunakan metode ini pesan-pesan yang disampaikan dalam bentuk diskusi atau pertemuan-pertemuan kecil.”⁷⁵ Begitu pun seperti yang dikatakan oleh ibu Nurul Strategi komunikasi yang digunakan adalah penyampaian secara langsung dalam bentuk ceramah dan dengan menggunakan media cetak seperti pamflet motivasi⁷⁶

Pegawai Kantor Camat menjadi motor penggerak dalam meningkatkan administrasi. Dengan cara memberikan strategi yang sesuai dalam merangsang

⁷³ Hasil wawancara dengan Ir. Hasbi pada tanggal 3 oktober 2016

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Pak Rajudin pada tanggal 3 oktober 2016

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Ir Hasbi tanggal 3 oktober 2016

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Nurul tanggal 3 oktober 2016

kinerja para pegawai menjadi lebih baik antara lain melalui pembinaan disiplin tenaga kepemimpinan, pemberian motivasi, dan penghargaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ir. Hasbi mengatakan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan di Kantor Camat Madat dalam meningkatkan administrasi sudah berjalan cukup lancar, mulai dari pembinaan disiplin, pemberian motivasi, dan penghargaan. Bahkan menurut Ir Hasbi mengatakan pelayanan masyarakat saat ini belum pernah ada masyarakat yang mengeluh. Dan juga pimpinan sering memberikan pembinaan disiplin kepada pegawai bertujuan agar pegawai bisa melakukan tugas secara efektif dan efisien, maka segenap pegawai harus mempunyai disiplin yang tinggi dalam segala bidang.⁷⁷

Camat sebagai pemimpin tidak hanya mengatur dan mengawasi kerja para pegawai dan karyawan saja, tetapi juga memberikan motivasi kepada pegawai dan karyawan lainnya. Upaya yang dilakukan dalam memotivasi pegawai adalah dengan menciptakan situasi dan kerjasama yang harmonis antar pegawai berusaha memenuhi perlengkapan yang diperlukan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Situasi dan hubungan kerjasama yang harmonis dalam suatu kantor memang sangat penting, dalam penerapannya pegawai menciptakan suasana terbuka maksudnya setiap pegawai diberi hak untuk menyatakan pendapat dan keinginan-keinginan terhadap peningkatan kinerja pegawai dan apabila ada masalah maka akan dipecahkan bersama, dan juga melibatkan pegawai untuk berbagai kegiatan.

Selain itu juga memberikan penjelasan tentang tujuan yang harus dicapai, memberikan penghargaan kepada pegawai, penghargaan yang diberikan tidak

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Ir Hasbi pada tanggal 3 oktober 2016

berupa materi akan tetapi berupa dukungan mental untuk terus mengembangkan potensi yang dimilikinya, dan berupa pujian. Penghargaan disini juga dengan menyediakan dana untuk pekerjaan para pegawai agar semuanya berjalan dengan lancar.

Dalam meningkatkan administrasi kantor camat madat juga memberikan pelatihan bagi para pegawai dengan cara mengikut sertakan pegawai dalam berbagai pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Proses pelaksanaan administrasi kepegawaian tidak terlepas dari faktor pendukung. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rajudin mengenai faktor pendukung pelaksanaan administrasi kepegawaian adalah “SDM nya dan tentunya dari perangkat dan peralatan yang mendukung dalam pelaksanaan administrasi kepegawaian itu sendiri”. Pendapat tersebut dikuatkan dengan pendapat Bapak Jamal yang mengatakan “ Ya SDM nya dan perangkatnya”.⁷⁸

Sedangkan pendapat dari Ibu Nurul mengenai faktor pendukung pelaksanaan administrasi kepegawaian “*Teamwork* dan kebijakan atasan”. Dan pendapat dari Ibu Hasanah adalah “Faktor pegawai yang sudah menguasai pekerjaan dan sarana yang memadai sehingga penyelesaian pekerjaan menjadi lebih mudah”.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mendukung pelaksanaan administrasi kepegawaian, perangkat yang digunakan dan kebijakan atasan. Ketiga faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap

⁷⁸ Hasil wawancara dengan pak rajudin pada tanggal 3 oktober 2016

pelaksanaan administrasi kepegawaian. Dengan adanya faktor pendukung tersebut maka pelaksanaan administrasi kepegawain dapat berjalan dengan baik.

C. Hambatan-hambatan komunikasi pegawai kantor camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi

Strategi komunikasi pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi yaitu dengan memberikan dorongan, bimbingan dan kepercayaan penuh kepada pegawai dalam mengerjakan tugasnya. Untuk meningkatkan kinerja pegawai tidak selalu berjalan dengan lancar, pastinya ada kendala dan hambatan-hambatan antara lain:

- a. Minimnya kesadaran masyarakat, maksudnya kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor kecamatan sehingga masyarakat harus bolak-balik ke kantor untuk melengkapi persyaratan yang akan diajukan.⁷⁹
- b. Kurangnya sarana dan prasarana seperti komputer sehingga tugas-tugas yang dikerjakan menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian suatu pekerjaan sehingga sering membuat kinerja para pegawai terhambat.⁸⁰
- c. Penyuluhan antara Geuchik dengan masyarakat masih kurang, ini biasanya terjadi pada saat masyarakat ingin membuat suatu pernyataan, misalnya dalam membuat KTP masyarakat tidak tahu persyaratan, sehingga terjadi kesalah pahaman antara pegawai dengan masyarakat⁸¹

⁷⁹ Hasil wawancara dengan pak rajudin pada tanggal 3 oktober 2016

⁸⁰ Hasil wawancara dengan pak rajudin pada tanggal 3 oktober 2016

⁸¹ Hasil wawancara dengan pak Bustami (Masyarakat Madat) pada tanggal 3 oktober

- d. Sikap, latar belakang dan tingkat sosial pegawai dengan masyarakat berbeda-beda sehingga dalam hal komunikasi masyarakat dengan para pegawai kadang masih ada rasa segan dan malu-malu, hal tersebut terlihat dari sikap yang ditunjukkan oleh masyarakat yang menunggu pegawai tertentu dalam membuat suatu keperluan di kantor Camat Madat.⁸²

⁸² Hasil wawancara dengan pak Amran (Masyarakat Madat) pada tanggal 3 oktober 2016

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Strategi komunikasi pegawai Kantor Camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi bagi masyarakat dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi komunikasi yang diterapkan di Kantor Camat Madat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi. Ada beberapa strategi yang diterapkan di kantor Camat Madat dalam meningkatkan administrasi yaitu
 - a. Dalam menentukan strategi Komunikasi Pegawai Kantor Camat dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi mereka menggunakan Pengenalan Khalayak, Menyusun pesan, dan menetapkan metode
 - b. Dalam meningkatkan administrasi kantor Camat madat juga memberikan pelatihan bagi para pegawai dengan cara mengikut

sertakan pegawai dalam berbagai pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing

- c. Faktor pegawai yang sudah menguasai pekerjaan dan sarana yang memadai sehingga penyelesaian pekerjaan menjadi lebih mudah
2. Kendala dan hambatan-hambatan yang dihadapi dikantor camat madat adalah Kurangnya Kesadaran masyarakat, maksudnya kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor kecamatan, Kurangnya sarana dan prasarana seperti komputer, Kurangnya penyuluhan antara kepala dusun dengan masyarakat, Sikap, latar belakang dan tingkat sosial pegawai dengan masyarakat berbeda-beda sehingga dalam hal komunikasi masyarakat dengan para pegawai kadang masih ada rasa segan dan masih malu-malu

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka ada beberapa hal yang menjadi masukan, antara lain:

1. Strategi komunikasi pegawai pada Kantor Kecamatan Madat kabupaten Aceh Timur harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi baik dari faktor intrinsiknya maupun faktor ekstrinsiknya guna mencapai hasil kerja yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.
2. Pengawasan terhadap pegawai harus perlu ditingkatkan lagi agar mereka dapat memahami dan menjalankan tupoksinya dengan baik.

3. Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat, pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami.
4. Memberikan pelayanan yang terbuka terhadap masyarakat baik biaya pelayanan dan prosedur pelayanannya

Daftar Pustaka

- Anoraga. *Manajemen pemerintahan indonesia*, (Jakarta: Grafindo persada, 2004)
- Anwar. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2009)
- Asnawir. *Administrasi Pendidikan*, (Padang: IAIN IB Press, 2005)
- Azwar Saifuddin. *Metodelogi penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2005)
- Bugin Burhan. *Sosiologi komunikasi teori, paradikma, dan diskursus teknologi komunikasi di masyarakat*, (Jakarta: Kencana Media group, 2006)
- Cangara Hafied. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013)
- Effendy, Onong Uchjana. *Teori dan Praktik Ilmu Komunikasi*, (Remaja Rosdakarya, Bandung, 2006)
- Handoko. *Disiplin kita menuju sukses*, cetakan ke 3, (Jakarta: Pradiaparamita, 2001)
- Hardiansyah. *Kualitas pelayanan publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011)
- Harry R. *Artikel strategi penyelenggaraan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kota padang panjang*. (Program Pascasarjana Universitas Andalas, 2012)
- Herwindya Sri. *Pengantar ilmu komunikasi suatu pendekatan konseptual*, (Universitas Sebelas Maret, 2010),
- Jaya Agus. *Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur*, *Ejournal Ilmu Administrasi Negara*, volume 4. (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, 2016)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan* Hanggraeni, Dewi. *Perilaku Organisasi (Teori, Kasus, Dan Analisis)*. (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, 2011), *Publik*.

- Miftah Thoha. *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, (Jakarta: LP3ES, 2000)
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)
- Moh Nazir. *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005)
- Moleong. *Metode penelitian kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006)
- Netisemito. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003)
- Nuerkhaiti. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Brebes*, (Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal, 2015)
- Rahmad Jalaluddin. *Psikologi komunikasi*, edisi revisi,(Bandung: Rosda Karya, 2007)
- Risdiani. *Administrasi pendidikan*, (University For Islamic Studies Of North Sumatera Medan, 2015)
- Ruslan Rosady. *Manajemen publik relations & media komunikasi konsepsi dan komunikasi*, (Jakarta: Raja grafindo persada, 2007)
- Siagian Sondang P. *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Gunung Agung, 2001)
- Sugiono. *Memahami penelitian kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008)
- Suyanto. *Metodelogi penelitian berbagai sumber alternatif pendekatan*. Cetakan 6. (Jakarta: Kencana, 2011)
- Usman Husaini. *Metodelogi penelitian sosial*, (Jakarta: Bumi aksara, 2008)
- Widjaja. *Komunikasi dan hubungan masyarakat*, (Jakarta: Bumi aksara, 2008)