

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dan diajukan pada jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil pembuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuatu dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 18 April 2019

**Eneng Susilawati**  
NIM: 153300622

## ABSTRAK

Nama: Enenng Susilawati, NIM: 153300622, Judul Skripsi: **Strategi Komunikasi Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat**, (Studi Kasus Terhadap Strategi Komunikasi Kepala Desa Kanekes Kecamatan Leuwidamar Kabupaten Lebak).

Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju kearah professionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya komunikasi yang baik dalam melaksanakan tugas manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu, sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Strategi komunikasi seorang pemimpin sangat berperan penting agar dapat meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Seperti halnya strategi komunikasi yang dilakukan oleh kepala desa Kanekes.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini dalah: 1).Bagaimana pelayanan aparatur desa terhadap masyarakat di Desa Kanekes? 2) Bagaimana strategi komunikasi kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat di Desa Kanekes? 3) Bagaimana hambatan-hambatan komunikasi kepemimpinan kepala desa dalam pelayanan publik di Desa Kanekes?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pelayanan aparatur desa terhadap masyarakat di Desa Kanekes. 2) Untuk mengetahui strategi komunikasi kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat di Desa Kanekes. 3) Untuk mengetahui hambatan-hambatan komunikasi kepemimpinan kepala desa dalam pelayanan publik di Desa Kanekes.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif, yang artinya metode penelitian yang bersifat sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah tanpa ada manipulasi di dalamnya dan tanpa pengujian hipotesis. Dengan metode-metode alamiah hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, melainkan dari makna (segi kualitas) dari fenomena yang diamati. Penelitian kualitatif cenderung bersifat deskriptif dan analisis secara induktif.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat Desa Kanekes, ada dua bentuk yaitu pelayanan administratif seperti surat-menyurat dan juga pelayanan jasa seperti gotong royong, pembangunan desa. Strategi komunikasi yang digunakan kepala Desa Kanekes adalah mengenal khalayak melalui organisasi-organisasi yang ada di Desa Kanekes dan juga melalui kegiatan masyarakat seperti pesta pernikahan maupun khitanan. Hambatan-hambatan dalam komunikasi kepala Desa Kanekes diantaranya suku budaya, rendahnya tingkat pendidikan dan letak wilayah .

Kata Kunci: *Strategi Komunikasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik.*



**FAKULTAS DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lamp	: -	Dekan Fakultas Dakwah
Hal	: Ujian Skripsi	UIN SMH Banten
	a.n Eneng Susilawati	Di_
	NIM: 153300622	Serang

*Assalamu'alaikum Wr Wb*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Eneng Susilawati, NIM: 153300622**, judul skripsi **Strategi Komunikasi Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat**, (Studi Kasus Terhadap Strategi Komunikasi Kepala Desa Kanekes Kecamatan Leuwidamar Kabupaten Lebak). diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas perhatian Bapak dan Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr Wb*

Serang, 18 April 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Hj. Umdatul Hasanah, S.Ag, M.Ag**  
NIP: 19700529 199603 2 001

**Azizah Alawiyah, B.Ed., M.A**  
NIP: 19771215 201101 2 004

**STRATEGI KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT**

(Studi Terhadap Strategi Komunikasi Kepala Desa Kanekes Kecamatan  
Leuwidamar Kabupaten Lebak)

Oleh:

**Eneng Susilawati**

NIM: 153300622

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Hj. Umdatul Hasanah, S.Ag, M.Ag**

NIP: 19700529 199603 2 001

**Azizah Alawiyyah, B.Ed., M.A**

NIP: 19771215 201101 2 004

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Dakwah

Ketua Jurusan  
Komunikasi dan Penyiaran Islam

**Dr. H. Suadi Sa'ad, M.Ag**  
NIP: 19631115 199403 1 002

**Muhibuddin, S.Sos., M.Si.**  
NIP. 19700620 199903 1 004

## PENGESAHAN

Skripsi a.n **Eneng Susilawati**, NIM: **153300622**, judul skripsi: **Strategi Komunikasi Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat**, (Studi Kasus Terhadap Strategi Komunikasi Kepala Desa Kanekes Kecamatan Leuwidamar Kabupaten Lebak). telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada April 2019. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 02 Mei 2019

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

**Muhibuddin, M.Si**  
NIP: 19700620 199903 1 004

**Hilda Rosida, S.S., M.Pd**  
NIP: 19831121 201101 2 011

Penguji I

Penguji II

**Drs. A. Mahfudz, M.Si**  
NIP: 19580929 198803 1 003

**Drs. Samian Hadisaputra, M.Si**  
NIP: 19630507 199303 1 002

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Hj. Umdatul Hasanah, S.Ag, M.Ag**  
NIP: 19700529 199603 2 001

**Hj. Azizah Alawiyah, B.Ed., M.A**  
NIP: 19771215 201101 2 004

## MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

*“Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain”*

**PENDEK TONG DITAMBAH, PANJANG TONG DIPOTONG**

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tuaku mamah tercinta, terkasih dan tersayang (Eros Rosanah) dan bapak (H. Gafur) yang tidak ada letihnya untuk mendoakan, memberikan semangat, membimbing, mendidikku dengan penuh kasih dan sayang. Mudah-mudahan atas segala apa yang mereka lakukan dibalas oleh Allah SWT, Aamiin

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Eneng Susilawati, lahir di Lebak pada hari Senin tanggal 08 Juli tahun 1996. Tepatnya lahir di Lebak. Saya adalah anak pertama dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak H. Gafur dan Ibu Erosrosanah dan memiliki tiga adik kandung bernama Nurhada, Gugum Gumelar, dan Geger Gumelar.

Pendidikan Formal yang saya tempuh adalah sebagai berikut: SDN 1 Cisimeut lulus tahun 2009, MTS Darusa'adah lulus tahun 2012, SMAN 1 Leuwidamar lulus tahun 2015. Kemudian melanjutkan kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, dengan mengambil jurusan Komunikasi dan Penyiar Islam Fakultas Dakwah.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif pada organisasi Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Adab sebagai anggota pemberdayaan perempuan pada tahun 2018 dan aktif pada UKM Lembaga Dakwah Kampus Ummul Fikroh pada tahun 2016.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji dan syukur kehadirat Allah *Subhanahu wa ta'ala.* yang telah melimpahkan segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya untuk kita semua. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tetap terlimpah curahkan kepada Nabi kita Muhammad *Shallallahu 'alaihi wa sallam.* yang telah menyebarkan dakwah Islam sehingga rahmat Islam bisa kita rasakan sampai saat ini.

Alhamdulillah dengan izin Allah yang Maha Kuasa, saya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat, (Studi Kasus Terhadap Strategi Komunikasi Kepala Desa Kanekes Kecamatan Leuwidamar Kabupaten Lebak)” tentu dengan bantuan, bimbingan, semangat dan doa dari orang-orang terbaik yang ada di sekeliling saya selama proses penyelesaian penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Dr. H. Suadi Sa'ad, M.Ag. Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Muhibuddin, S.Sos, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiar Islam dan Tb. Nurwahyu, M.A selaku sekertaris Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Dr. Hj. Umdatul Hasanah, S.Ag, M.Ag. selaku pembimbing I dan Ibu Hj. Azizah Alawiyah, B.Ed., M.A. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, arahan, motivasinya kepada saya dengan penuh kesabaran, tenaga dan pikirannya dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh civitas Akademika Fakultas Dakwah yang telah mendidik dan membantu saya selama duduk di bangku perkuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
6. Kedua orangtuaku tercinta, Mamah Eros Rosanah dan Bapak H. Gafur yang telah mendidik, mengorbankan tenaga dan materi, selalu memberikan motivasi dan dukungan serta doa yang terus menerus terucap dalam setiap sujudnya demi keberhasilan putrinya tercinta sebagai anak pertama, serta adik-adik saya yang selalu memberikan keceriaan dan semangat yaitu Nurhada, Gugum Gumelar, dan Geger Gumelar.
7. Keluarga besar Kakek Enjen dan Nenek Supriah, kepada semua uwa, bibi, mamang, dan sepupu.
8. Keluarga centong tercinta yang selalu memberikan tawa, semangat serta selalu ada dalam suka dan duka. teruntuk Nurlaela, Hasan Habibi, Faturohan, Rifky Rifai, Nahnu Najibulloh, Jihaddussyufi dan Dadang Rifai. Kalian anugerah terindah yang Allah berikan di masa-masa kuliah.
9. Keluarga KPI dan seluruh teman di kampus UIN SMH Banten yang tidak bisa di sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan selalu Saling membantu dalam suka maupun duka.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya. Untuk itu, kritik dan saran dari pembaca sangat saya harapkan guna perbaikan selanjutnya.

Serang, 10 April 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Kerangka Berfikir .....	7
F. Metode Penelitian .....	9
G. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II KONDISI OBJEKTIF DESA KANEKES</b>	
A. Profil Desa Kanekes .....	13
B. Visi Misi, Tujuan dan Struktur Desa Kanekes.....	16
C. Demografi Desa Kanekes .....	21
<b>BAB III TINJAUAN TEORI</b>	
A. Strategi Komunikasi Kepemimpinan .....	27
B. Pemimpin .....	40
C. Pelayanan Publik.....	42

**BAB IV PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI KEPALA DESA DI  
DESA KANEKES**

- A. Pelayanan Aparatur Desa Terhadap Masyarakat di Desa Kanekes 45
- B. Strategi Komunikasi Kepala Desa Kanekes ..... 50
- C. Hambatan-hambatan Komunikasi Kepala Desa ..... 59

**BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan ..... 65
- B. Saran ..... 66

**DAFTAR PUSTAKA ..... 67**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Desa Kanekes Berdasarkan Mata Pencaharian .....	14
Tabel 2.2 Data Desa Kanekes Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin .....	21
Tabel 2.3 Data Desa Kanekes Berdasarkan Pendidikan .....	23