

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di dalam kehidupan bernegara masyarakat sejatinya adalah pemegang kedaulatan tertinggi, partisipasi masyarakat telah berada dalam posisi yang semakin penting. Ini terjadi sebagai konsentrasi logis dari terbukanya keran kebebasan berekspresi masyarakat buah dari reformasi, dampak dari itu masyarakat lebih kritis dan terbuka mengkaji serta mengkritisi kebijakan-kebijakan yang akan atau tengah dilakukan pemerintah. Untuk itu, perlu ditingkatkan pelayanan kepada masyarakat¹.

Pelayanan masyarakat atau pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selain itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Di era sekarang ini, pelayanan publik sangat penting dan perlu ditingkatkan, khususnya di pemerintahan yang cakupannya kecil yaitu pemerintahan desa.

¹Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), h. 184

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir,² bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apa pun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Salah satu tugas pemerintahan adalah untuk melayani dan masyarakat. Untuk menjalankan tugas tersebut, perlu adanya pemimpin. Dalam hal ini, kepala desa.

Kepemimpinan merupakan titik penentu kebijakan dari kegiatan yang akan dilaksanakan dalam organisasi. Menurut Koontz & O'donel, kepemimpinan sebagai proses memengaruhi sekelompok orang sehingga mau bekerja dengan sungguh-sungguh untuk meraih tujuan kelompoknya³.

Islam menganggap pentingnya komunikasi kepemimpinan. Dengan komunikasi, pesan dan informasi dapat tersampaikan kepada tujuan. Pada zaman Rasulullah, ada tugas yang berat yang diamanahkan oleh Allah SWT melalui malaikat Jibril kepada Muhammad SAW yaitu menyebarkan ajaran Islam. Banyak tantangan dan rintangan, namun nabi Muhammad SAW dapat melaluinya dengan baik sebab nabi Muhammad SAW memiliki strategi yang jitu.

Peran kepemimpinan yang sangat strategis dan penting bagi pencapaian misi, visi dan tujuan suatu organisasi, merupakan salah satu motif yang mendorong manusia untuk selalu menyelidiki seluk-beluk yang terkait dengan kepemimpinan. Suatu organisasi membutuhkan pemimpin yang efektif, yang mempunyai kemampuan mempengaruhi perilaku anggotanya

²Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik, ...*, h. 189

³ Veithzal Rivai, dkk, *Pemimpin dan Kepemimpinan Dalam Organisasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014). h.3

atau anak buahnya. Seorang pemimpin atau kepala suatu organisasi akan diakui sebagai seorang pemimpin apabila ia dapat memberi pengaruh dan mampu mengarahkan bawahannya ke arah tujuan organisasi.

Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju kearah profesionalisme 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.

Komunikasi didefinisikan sebagai proses penyampaian pesan dari komunikator dengan komunikan. Dalam proses ini, baik pembawa dan penerima pesan akan memakai tanda atau simbol yang sama. Komunikasi dideskripsikan juga sebagai proses penukaran informasi atau ide untuk mencapai pemahaman bersama. Komunikasi sangat penting dalam berbagai segi kehidupan manusia, terlebih dalam hal organisasi. Komunikasi organisasi memiliki banyak fungsi yang akan mendukung keberhasilan suatu organisasi. Komunikasi organisasi ini erat kaitannya dengan komunikasi kepemimpinan.

Sebagai pusat kekuasaan dan dinamisor dalam organisasi, pemimpin harus berkomunikasi dengan semua pihak, melalui hubungan formal maupun hubungan informal. Sebab suksesnya pelaksanaan pelaksanaan tugas-tugas kepemimpinan itu sebagian besar ditentukan sekali oleh keterampilan

menjalin komunikasi dengan semua pihak yang ada kaitannya dengan kegiatan organisasi tersebut.⁴

Strategi komunikasi seorang pemimpin sangat berperan penting agar dapat meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Seperti halnya strategi komunikasi yang dilakukan oleh kepala desa Kanekes.

Desa Kanekes merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Leuwidamar Kabupaten Lebak. Desa ini sangat terkenal karena kekayaan kebudayaan suku Baduy.

Membicarakan seorang pemimpin yang mengelola suatu desa menurut peneliti ada yang unik yaitu seorang pemimpin yang berada di Desa kanekes. Mengapa katakan unik, ini karena di desa tersebut warganya masih sangat memegang teguh budaya atau adat istiadat leluhur mereka yang asing terhadap dunia modern. Budaya suku Baduy menitik beratkan agar masyarakat suku Baduy tidak mengenal yang namanya teknologi, rumahnya dibangun hanya memanfaatkan apa yang tersedia di alam bahkan setiap rumah penduduk ini tidak ada yang memakai listrik. Kepala desa suku baduy sangat berupaya untuk mengikuti pemerintah. Namun disisi lain, beliau pun harus selalu berpegang teguh terhadap budaya atau adat istiadatnya.

Dalam hal ini, pastinya dibutuhkan seorang pemimpin atau kepala desa yang cerdas yang memiliki strategi komunikasi kepada masyarakat agar dapat mengkolaborasikan dan serta memilah dan memilih antara peraturan pemerintah dengan adat istiadat leluhurnya agar bisa sejalan. Beliau pun

⁴ Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan: apakah Pemimpin Abnormal itu?*, (PT Raja Grafindo Persada, 1998), 133

memiliki tanggung jawab besar yang harus beliau terapkan untuk budayanya yaitu tidak merubah masyarakat menjadi modern.

Dari latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengadakan sebuah penelitian untuk menyusun skripsi dengan judul ***“Strategi Komunikasi Kepemimpinan Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kanekes”***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagaiberikut:

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?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

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.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan memperluas wawasan serta memperkaya ilmu pengetahuan dalam Ilmu Komunikasi mengenai konsep strategi komunikasi dalam praktek pekerjaan terutama tentang strategi komunikasi kepala desa dalam meningkatkan Pelayanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Memberikan pemahaman baru bagi masyarakat dan dapat memunculkan kesadaran terkait pentingnya meningkatkan SDM di setiap individu sehingga mampu menjadi manusia yang produktif.

b. Bagi Kepala Desa

Menjadi acuan bagi pemerintah desa dalam menyusun perencanaan dan strategi komunikasi yang efisien dan efektif.

c. Bagi Peneliti

Mengaplikasikan teori yang diperoleh dan menambah pengalaman peneliti secara langsung dalam penelitian yang terkait dengan strategi komunikasi.

E. Kerangka Berfikir

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.

Komunikasi didefinisikan sebagai proses penyampaian pesan dari komunikan dengan komunikator. Dalam proses ini, baik pembawa dan penerima pesan akan memakai tanda atau simbol yang sama. Komunikasi dideskripsikan juga sebagai proses penukaran informasi atau ide untuk mencapai pemahaman bersama. Komunikasi sangat penting dalam berbagai segi kehidupan manusia, terlebih dalam hal organisasi. Komunikasi organisasi memiliki banyak fungsi yang akan mendukung keberhasilan suatu organisasi. Komunikasi organisasi ini erat kaitannya dengan komunikasi kepemimpinan.

Komunikasi kepemimpinan adalah proses komunikasi yang dilakukan pemimpin (sebagai komunikator) kepada bawahan organisasinya (sebagai komunikan). Dalam penerapannya, pemimpin dapat menggunakan berbagai macam jenis komunikasi kepemimpinan sesuai dengan gaya masing masing yang dipengaruhi oleh banyak faktor. Jenis komunikasi kepemimpinan atau gaya komunikasi kepemimpinan

wajib dimiliki oleh seorang pemimpin. Gaya komunikasi kepemimpinan ini harus digunakan pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya untuk mencapai target organisasi.⁵

Dari penjelasan di atas, bahwa strategi komunikasi seorang pemimpin sangat berperan penting agar dapat meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Seperti halnya strategi komunikasi yang dilakukan oleh kepala desa Kanekes.

Desa Kanekes merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Leuwidamar Kabupaten Lebak. Desa ini sangat terkenal karena kekayaan kebudayaan suku Baduy.

Membicarakan seorang pemimpin yang mengelola suatu desa menurut saya ada yang unik yaitu seorang pemimpin yang berada di Desa Kanekes. Mengapa dikatakan unik, ini karena di desa tersebut warganya masih sangat memegang teguh budaya atau adat istiadat leluhur mereka yang asing terhadap dunia modern. Budaya suku Baduy menitik beratkan agar masyarakat suku Baduy tidak mengenal yang namanya teknologi, rumahnya dibangun hanya memanfaatkan apa yang tersedia di alam bahkan disetiap rumah penduduk ini tidak ada yang memakai listrik. Kepala desa suku Baduy sangat berupaya untuk mengikuti pemerintah. Namun disisi lain, beliau pun harus selalu berpegang teguh terhadap budaya atau adat istiadatnya.

⁵“Komunikasi Kepemimpinan dalam Organisasi” <https://pakarkomunikasi.com/>, Diakses Pada 2 Nopember 2018 Pukul 08.30 WIB

Dalam hal ini, pastinya dibutuhkan seorang pemimpin atau kepala desa yang cerdas yang memiliki strategi komunikasi kepada masyarakat agar dapat mengkolaborasikan dan serta memilah dan memilih antara peraturan pemerintah dengan adat istiadat leluhurnya agar bisa sejalan. Beliau pun memiliki tanggung jawab besar yang harus beliau terapkan untuk budayanya yaitu tidak merubah masyarakat menjadi modern.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu yang berdasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis.⁶

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah 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.

⁶Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R dan D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), cet.ke-3, h. 2

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Kanekes Kecamatan Leuwidamar Kabupaten Lebak. Adapun Waktu penelitian mulai dilaksanakan pada bulan November 2018 sampai Maret 2019.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.⁷

Peneliti menggunakan data dengan mengambil dari kantor desa Kanekes dan kepala desa Kanekes, maka teknik pengumpulan adalah sebagai berikut:

a) Observasi

Observasi adalah salah satu metode penelitian dengan cara mengamati dan melakukan pengamatan, pencatatan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki.⁸

Pada penelitian ini, peneliti mengamati komunikasi kepala Desa Kanekes dan mengamati pelayanan publik yang ada di Desa Kanekes

b) Wawancara

Wawancara adalah salah proses memperoleh data keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab.⁹

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R dan D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), cet.ke-3, h. 224.

⁸ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h. 32

⁹ Moh Azir, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Bina aksara, 1986), h. 127

Pada penelitian ini yang diwawancarai adalah kepala Desa Kanekes, Staf Desa Kanekes, Organisasi yang ada di Desa Kanekes dan Masyarakat. Tujuannya untuk mendapatkan data dan informasi tentang strategi komunikasi kepala desa dalam pelayanan publik.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mencari informasi dengan benda-benda tertulis seperti buku, dokumen dan sebagainya.¹⁰

Dari uraian di atas maka metode dokumentasi adalah pengumpulan data dengan meneliti catatan-catatan penting di Desa Kaneke yang sangat erat hubungannya dengan obyek penelitian.

d) Analisa

Analisa merupakan sekumpulan kegiatan, aktivitas dan proses yang saling berkaitan untuk memecahkan masalah atau memecahkan komponen menjadi lebih detail dan digabungkan kembali lalu ditarik kesimpulan. Bentuk dari kegiatan analisa salah satunya yaitu merangkum data mentah menjadi sebuah informasi yang bisa disampaikan ke khalayak. Segala macam bentuk analisis menggambarkan pola-pola yang konsisten di dalam data, sehingga hasil analisa dapat dipelajari dan diterjemahkan dengan singkat dan penuh makna. Analisa juga dapat diartikan sebagai sebuah

¹⁰Suharimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Bina Aksara, 1991), h. 134

penyelidikan terhadap suatu peristiwa dengan tujuan mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis membaginya dalam lima bab dimana setiap babnya mempunyai spesifikasi pembahasan dan penekanan mengenai topik tertentu sebagai berikut :

Bab Pertama, Pendahuluan, meliputi: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan

Bab Kedua, Kondisi objektif, meliputi: Gambaran umum desa Kanekes, visi dan misi, kebijakan dan program prioritas, tugas pokok kepala desa Kanekes.

Bab Ketiga, Tinjauan teori, meliputi: pengertian komunikasi, unsur atau komponen komunikasi, pengertian pemimpin dan kepemimpinan, macam-macam kepemimpinan, dan gaya kepemimpinan.

Bab Keempat, Pembahasan tentang objek penelitian dan deskripsi hasil penelitian yang meliputi strategi komunikasi pemimpin kepala desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di desa Kanekes

Bab Kelima, Penutup, meliputi: kesimpulan dan saran.