



**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI PEMERINTAH
DESA SUKOSARI KECAMATAN JOGOROTO
KABUPATEN JOMBANG DALAM UPAYA
PENINGKATAN LAYANAN ADMINISTRASI**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh
Salsabilla Fauziah Firstania
NIM. 04040520132

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya :

Nama : Salsabilla Fauziah Firstania

NIM : 04040520132

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **"Pola Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Sukosari Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang dalam Upaya Peningkatan Layanan Administrasi"** adalah benar merupakan karya saya sendiri, hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi tersebut, diberi tanda sitasi dan ditunjuk dalam karya pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut

Surabaya, 08 Desember 2023

Yang membuat pernyataan



Salsabilla Fauziah Firstania
NIM. 04040520132

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Salsabilla Fauziah Firstania
NIM : 04040520132
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa
Sukosari Kecamatan Jogoroto Kabupaten
Jombang dalam Upaya Peningkatan Layanan
Administrasi

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 08 Desember 2023
Menyetujui
Pembimbing,



Abu Amar Bustomi, M.Si
NIP. 197102042005011004

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Pola Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Sukosari Kecamatan
Jogoroto Kabupaten Jombang dalam Upaya Peningkatan Layanan
Administrasi

Skripsi

Disusun Oleh :

Salsabilla Fauziah Firstania

04040520132

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata
Satu Pada tanggal 22 Desember 2023

Tim Penguji

Penguji I



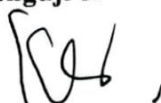
Abu Amar Bustomi, M.Si
NIP. 197102042005011004

Penguji III



Dr. Fikry Zahria Emeraldien,
S.I.Kom., M.A.
NIP. 198908282020122016

Penguji II



Dr. Nikmah Hadiati Salisah, S.Ip., M.Si
NIP. 197301141999032004

Penguji IV



Muchlis, S.Sos., M.Si
NIP. 197911242009121001



Surabaya, 22 Desember 2023

Dr. Moch Choudhury, S.Ag., M.Fil.I.
NIP. 196101171998031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Salsabilla Fauziah Firstania
NIM : 04040520132
Fakultas/Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi/Illmu Komunikasi
E-mail address : salsabillafauziah2002@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pola Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Sukosari Kecamatan Jorogoto

Kabupaten Jombang dalam Upaya Peningkatan Layanan Administrasi

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 04 Januari 2024

Penulis



(Salsabilla Fauziah Firstania)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Salsabilla Fauziah Firstania, NIM 04040520132, 2023. Pola Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Sukosari Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang dalam Upaya Peningkatan Layanan Administrasi.

Terdapat dua hal yang diteliti dalam penelitian ini yakni bagaimana pola komunikasi organisasi Pemerintah Desa Sukosari dalam upaya peningkatan layanan administrasi dan bagaimana hambatan yang terjadi di dalamnya. Maksud dari penelitian ini adalah untuk memahami pola komunikasi dalam organisasi. Pemerintah Desa Sukosari dalam upaya peningkatan layanan administrasi beserta hambatannya.

Penelitian ini mengaplikasikan metode kualitatif deskriptif yang berguna untuk mencari pengertian secara mendalam mengenai sebuah gejala, fakta, atau bahkan realita. Penelitian ini mengadopsi metode pengumpulan data yang melibatkan wawancara mendalam, pengamatan, dan dokumentasi. Penelitian ini menerapkan teori sistem Katz Kahn.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan jika pola komunikasi yang diterapkan di Pemerintah Desa Sukosari adalah pola roda untuk Kepala Desa berkomunikasi dengan Aparat Pemerintah Desa, dan pola rantai, pola Y, dan pola bintang untuk komunikasi sesama Aparat Pemerintah Desa. Hambatan yang ditemukan dalam komunikasi Pemerintah Desa Sukosari adalah hambatan teknis dan hambatan semantik.

Kata Kunci : Pola Komunikasi Organisasi, Pemerintah Desa Sukosari, Layanan Administrasi

ABSTRACT

Salsabilla Fauziah Firstania, NIM 04040520132, 2023.
Organizational Communication Patterns of the Sukosari Village Government, Jogoroto District, Jombang Regency in Efforts to Improve Administrative Services.

There are two things studied in this research, namely the organizational communication patterns of the Sukosari Village Government in efforts to improve administrative services and the obstacles that occur in it. The aim of this research is to determine the organizational communication patterns of the Sukosari Village Government in an effort to improve administrative services and their obstacles.

This research applies descriptive qualitative methods which are useful for seeking an in-depth understanding of a symptom, fact, or even reality. Data collection methods in this research used in-depth interviews, observation, and documentation. This research applies Katz Kahn's social systems theory.

Based on the research results, it was found that the communication pattern applied in the Sukosari Village Government was a wheel pattern for the Village Head to communicate with Village Government Officials, and a chain pattern, Y pattern, and star pattern for communication among Village Government Officials. The obstacles found in the communication of the Sukosari Village Government were technical obstacles and semantic obstacles.

Keywords : Organizational Communication Patterns, Sukosari Village Government, Administrative Services

خلاصة

سلسبيل فوزية فيرستانيا ، NIM 04040520132، 2023 . أنماط الاتصال للمنظمات الحكومية في قرية سوكوساري ، مقاطعة جومباتج في الجهود المبذولة لتحسين الخدمات الإدارية.

هناك أمران تمت مناقشتهما في هذا البحث، وهما أنماط الاتصال التنظيمي لحكومة قرية سوكوساري في جهود تحسين الخدمات الإدارية والمعوقات التي تحدث فيها. الهدف من هذا البحث هو تحديد أنماط الاتصال التنظيمي لحكومة قرية سوكوساري في محاولة لتحسين الخدمات الإدارية ومعوقاتها.

يطبق هذا البحث أساليب وصفية نوعية مفيدة في البحث عن فهم متعمق لأعراض أو حقيقة أو حتى حقيقة. استخدمت طرق جمع البيانات في هذا البحث المقابلات المتعمقة والملاحظة والوثائق. يطبق هذا البحث نظرية النظم الاجتماعية لكاتز كان.

بناءً على نتائج البحث، وجد أن نمط الاتصال المطبق في حكومة قرية سوكوساري كان عبارة عن نمط عجلة للتواصل بين رئيس القرية ومسؤولي حكومة القرية، ونمط سلسلة ونمط Y ونمط نجمة للتواصل بين حكومة القرية المسؤولين. وكانت العقبات التي وجدت في اتصالات حكومة قرية سوكوساري هي العقبات التقنية والعقبات الدلالية.

الكلمات المفتاحية: أنماط الاتصال التنظيمي، حكومة قرية سوكوساري، الخدمات الإدارية

UIN SUNAN AMUL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
خلاصة.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis	6
E. Definisi Konsep	7
1. Pola Komunikasi Organisasi.....	7
2. Komunikasi Organisasi.....	8
3. Pemerintah Desa	9

4. Pelayanan Administrasi	10
F. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	12
A. Kerangka Teoritik	12
1. Pola Komunikasi Organisasi.....	12
2. Komunikasi Organisasi.....	19
3. Pemerintah Desa	22
4. Pelayanan Administrasi	25
5. Teori Sistem	27
6. Komunikasi Organisasi Menurut Perspektif Islam	28
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	31
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Jenis dan Sumber Data.....	36
D. Tahap-Tahap Penelitian.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Validitas Data.....	41
G. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN....	43
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
1. Profil Singkat Desa Sukosari	43
2. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sukosari	49
3. Profil Informan	50
B. Penyajian Data	52

1. Rapat Secara Rutin sebagai Forum Penyampaian Informasi dan Aspirasi.....	52
2. Aparat Pemerintah Desa Sukosari dapat Berkomunikasi Langsung dengan Kepala Desa	54
3. Perintah Tugas Disampaikan Secara Estafet Kepada Aparat Pemerintah Desa Lainnya	56
4. Kesibukan Kepala Desa Menjadi Salah Satu Hambatan dalam Penyampaian Informasi	57
5. <i>Miscommunication</i> Timbul Akibat Informasi yang Diterima Tidak Sempurna.....	59
6. Terdapat Beberapa Fenomena Unik Penyebab Kesalahpahaman Komunikasi.....	61
7. Aparat Pemerintah Desa Berupaya untuk Menangani Hambatan Komunikasi	62
8. Aparat Pemerintah Desa Menyadari Signifikansi Komunikasi yang Efektif	64
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
1. Temuan Penelitian.....	66
2. Perspektif Teori.....	77
3. Perspektif Islam.....	83
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Rekomendasi	89
C. Keterbatasan Penelitian	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	94
A. Surat Izin Penelitian	94

B.	Surat Telah Melaksanakan Penelitian	95
C.	Dokumentasi Penelitian.....	96



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Batas Geografis Desa Sukosari.....	44
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Desa Sukosari	44
Tabel 1.3 Kelompok Usia Penduduk Desa Sukosari	45
Tabel 1.4 Kelompok Pendidikan Penduduk Desa Sukosari.....	45
Tabel 1.5 Mata Pencaharian Penduduk Desa Sukosari.....	46
Tabel 1.6 Kepercayaan Penduduk Desa Sukosari.....	46
Tabel 1.7 Kesejahteraan Penduduk Desa Sukosari.....	47
Tabel 1.8 Gambaran Pemukiman Desa Sukosari.....	47
Tabel 1.9 Fasilitas Peribadatan Desa Sukosari	47
Tabel 1.10 Fasilitas Kesehatan Desa Sukosari.....	48
Tabel 1.11 Fasilitas Pendidikan Desa Sukosari	48
Tabel 1.12 Fasilitas Olahraga Desa Sukosari.....	48
Tabel 1.13 Fasilitas Energi dan Penerangan Desa Sukosari ...	48
Tabel 1.14 Fasilitas Keamanan Desa Sukosari	48

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pola Roda	15
Gambar 1.2 Pola Y	16
Gambar 1.3 Pola Rantai	17
Gambar 1.4 Pola Komunikasi Lingkaran.....	18
Gambar 1.5 Pola Bintang	19
Gambar 1.6 Kerangka Pikir Peneliitan	28
Gambar 1.7 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sukosari ..	49



DAFTAR PUSTAKA

- Aprini, Ita. "Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Staff Pt. Pp. London Sumatra Indonesia, Tbk. Palagisang Estate Di Desa Tamatto Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba," 2014.
- Arti Kata Administrasi - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Accessed September 26, 2023. <https://kbbi.web.id/administrasi>.
- Arti Kata Desa - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Accessed December 15, 2023. <https://kbbi.web.id/desa>.
- Arti Kata Pemerintah - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Accessed December 15, 2023. <https://kbbi.web.id/pemerintah%201>.
- Arti kata pola - kamus besar bahasa indonesia (KBBI) online. Accessed september 25, 2023. <https://kbbi.web.id/pola>.
- Aziz, Abdul. "Pola Komunikasi Lazisnu Ranting 1 Kradenan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota." *Jdariscomb: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam* 1, No. 2 (2021): 21–42.
- Brahmana, Deshinta Affriani Br, And Elisabeth Sitepu. "Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe." *Jurnal Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi* 5, No. 2 (2020): 96–104.
- Brahmasari, Ida Ayu, And Peniel Siregar. "Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan Situasional Dan Pola Komunikasi Terhadap Disiplin Kerja Dan Kinerja

- Karyawan Pada Pt. Central Proteinaprima Tbk.” *Jurnal Aplikasi Manajemen* 7, No. 1 (2009): 238–50.
- Damanik, Ephani Anggara. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun,” 2019.
- Departemen Agama, RI. “Al-Qur’an Al-Karim Dan Terjemahnya.” Semarang: Pt. Karya Toha Putra, 1996.
- Ditjen Bina Pemdes - Kementerian Dalam Negeri. Accessed September 26, 2023.
- Duha, Timotius. *Perilaku Organisasi*. Deepublish, 2018.
- Effendi, Onong Uchjana, And Tjun Surjaman. *Dinamika Komunikasi*. Remadja Karya, 1986.
- Gori, Fidderman, And Prietsaweny Rt Simamora. “Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Kepala Desa Marao Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan.” *Jurnal Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi* 5, No. 2 (2020): 115–22.
- Gulo, W. “Metodologi Penelitian, Jakarta: PT.” *Gramedia Widiasarana Indonesia*, 2002.
- Hasanah, Hasyim. “Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial).” *At-Taqaddum* 8, No. 1 (2017): 21–46.
- Irian, Aan Srialam. “Pola Komunikasi Organisasi Dalam Penerapan Visi & Misi (Studi Kepemimpinan,” n.d.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, 2021.

Muhammad, Arni. “Komunikasi Organisasi,” 2004.

Muskita, Marleen, Rido Dominggus Latuheru, And Hertina Claudia Mehratu. “Pola Komunikasi Organisasi Antar Kepala Desa Dan Staff Di Lolotuara Kabupaten Maluku Barat Daya.” *Badati* 8, No. 1 (2023): 191–201.

Nurhadi, Zikri Fachrul, And Achmad Wildan Kurniawan. “Kajian Tentang Efektivitas Pesan Dalam Komunikasi.” *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran Dan Penelitian* 3, No. 1 (2018): 90–95.

Puspitasari, Feny Indah, And Dwi Pela Agustina. “Pola Komunikasi Organisasi Karang Taruna Putra Maulana Mutih Kulon Dalam Mempertahankan Solidaritas Anggota.” *Calathu: Jurnal Ilmu Komunikasi* 4, No. 2 (2023): 123–31.

Raharjo, Muhamad Mu'iz. *Tata Kelola Pemerintahan Desa*. Bumi Aksara, 2021.

Rochman, Shoviani. “Hambatan Komunikasi Organisasi (Studi Kasus Lpp Tvri Stasiun Bengkulu),” 2021.

Romli, Ombi, And Elly Nurlia. “Lemahnya Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Dalam Melaksanakan Fungsi Pemerintahan Desa (Studi Desa Tegalwangi Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang).” *Cosmogov: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 3, No. 1 (2017): 36–54.

Ruliana, Poppy. “Komunikasi Organisasi: Teori Dan Studi Kasus.” *Jakarta: Rajawali Pers*, 2014.

Semiawan, Conny R. *Metode Penelitian Kualitatif*. Grasindo, 2010.

Silviani, Irene. *Komunikasi Organisasi*. Scopindo Media Pustaka, 2020.

Siregar, Robert Tua, Ujang Enas, Debi Eka Putri, Imanuddin Hasbi, Athik Hidayatul Ummah, Opan Arifudin, Ita Musfirowati Hanika, Edwin Zusrony, Reni Chairunnisah, And Hetty Ismainar. “Komunikasi Organisasi,” 2021.

Sugiyono, Dr. “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D,” 2013.

Susana, Vina. “Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar,” 2020.

Undang-Undang. Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Zahara, Evi. “Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi.” *Warta Dharmawangsa*, No. 56 (2018).

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A