

Effective Communication In Rural Bureaucratic Practices (Study on the Government of Padang Capo Ilir Village, Lubuk Sandi Sub-District, Seluma Regency, Bengkulu Province)

Komunikasi Efektif Dalam Praktik Birokrasi Pedesaan (Studi Pada Pemerintah Desa Padang Capo Ilir Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu)

Diyan Putra ¹⁾; Sri Narti ²⁾; Bayu Risdiyanto ³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ diyanputrasraway@gmail.com

How to Cite :

Putra, D., Narti, S., Risdiyanto, B. (2022). Effective Communication In Rural Bureaucratic Practices (Study on the Government of Padang Capo Ilir Village, Lubuk Sandi Sub-District, Seluma Regency, Bengkulu Province). *Jurnal ISO*, 2(2). DOI: <https://doi.org/10.53697/iso.v2i2>

ARTICLE HISTORY

Received [22 Oktober 2022]
Revised [22 November 2022]
Accepted [5 Desember 2022]

KEYWORDS

Effective Communication,
Bureaucratic Practices, Rural

This is an open access

article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana komunikasi efektif kepala Desa Padang Capo Ilir Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma dalam praktik birokrasi pedesaan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan Teori Komunikasi Efektif Menurut Prijosaksono dkk (2002), yaitu: Respect, Empathy, Audible, Clarity dan Humble. Berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian ini, maka diperoleh hasil penelitian yaitu: Komunikasi yang digunakan Kepala Desa Padang Capo Ilir Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma dalam Praktik Birokrasi Pedesaan adalah menggunakan teori lima hukum komunikasi yang efektif (The 5 Inevitable Laws of Effective Communication). Pada saat menyelesaikan suatu permasalahan yang muncul, Kepala Desa Padang Capo Ilir Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma dalam Praktik Birokrasi Pedesaan menggunakan metode musyawarah dalam mencari solusi terbaik. Komunikasi yang terjalin antara Kepala Desa Padang Capo Ilir Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma dengan Perangkat Desa serta masyarakat telah terjalin cukup baik. Hal ini ditandai dengan sedikit nya komplain yang diterima, sehingga dapat diartikan bahwa masyarakat telah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kepala Desa dan Perangkat Desa terkait.

ABSTRACT

This study aims to describe how the effective communication of the head of Padang Capo Ilir Village, Lubuk Sandi Sub-District, Seluma Regency in the practice of rural bureaucracy. This study used qualitative research methods. Data collection techniques were carried out using observation, interview and documentation techniques. This study used Effective Communication Theory according to Prijosaksono et al (2002), namely: Respect, Empathy, Audible, Clarity and Humble. Based on the theory used in this research, the research results are obtained: When solving a problem that arises, the head of Padang Capo Ilir Village, Lubuk Sandi Sub-District, Seluma Regency in the Practice of Rural Bureaucracy uses the deliberative method in finding the best solution. The communication that exists between the Head of Padang Capo Ilir Village, Lubuk Sandi Sub-District, Seluma Regency, with Village Officials and the community has been quite well established. This is indicated by the few complaints received, so it can be interpreted that the community is quite satisfied with the services provided by the Village Head and related Village Officials.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang menyatakan bahwa desa sebagai satuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk dapat mengemban amanat Undang-Undang penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut, maka pemerintah membutuhkan dukungan dari aparatur pemerintah yang tangguh, professional, dan mampu bersaing secara global. Dengan demikian pemerintah daerah sebagai

pelaksana amanat untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat desa harus memiliki kemampuan mengelola sumber daya manusia yang tersedia di daerahnya masing-masing (Undang-Undang No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah).

Berkaitan dengan ketentuan tersebut, hal ini mengisyaratkan bahwa dalam melaksanakan urusan rumah tangga desa, melakukan pembinaan, pembangunan masyarakat, dan membina perekonomian desa harus dapat dijalankan oleh aparatur desa karena masyarakat desa telah berkembang dengan berbagai kegiatan yang semakin membutuhkan aparatur pemerintah yang professional (Undang-Undang No.6 Tahun 2014 Tentang Desa).

Seiring dengan perkembangan masyarakat tersebut, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat sangat diperlukan oleh masyarakat. Aparatur yang berada ditengah-tengah masyarakat tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, aparatur merupakan subsistem dari penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara berdaya dan berhasil guna sesuai dengan perkembangan pemerintahan. Seperti halnya yang terjadi pada pemerintah desa yang dipimpin oleh seorang kepala desa.

Kepala Desa berperan dalam mengatur pemerintahan desa yang terdiri atas perangkat Desa dan Sekretaris Desa. Dalam rangka menumbuhkan dan mengembangkan jiwa gotong royong masyarakat desa, kepala desa antara lain melakukan usaha pemantapan koordinasi melalui lembaga sosial desa, rukun tetangga, rukun warga, dan lembaga-lembaga kemasyarakatan lainnya yang ada di desa (Kansil, 1984). Perangkat Desa memiliki tugas dalam melayani masyarakat, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan sebagai bentuk pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagai suatu bentuk organisasi birokrasi dalam melayani masyarakat, pemerintahan desa harus memperhatikan segala bentuk praktik birokrasi yang diterapkan agar masyarakat mampu mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Secara umum birokrasi diartikan sebagai suatu tipe organisasi yang melaksanakan tata kerja yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan, yang bertugas melakukan pelayanan umum (public service) serta dilaksanakan dengan sepenuhnya (secara sense of belonging dan sense of responsibility). Hal ini sejalan dengan pendapat Max Weber dalam Wawan Risnawan (2018) dengan judul jurnalnya yaitu "Manajemen Strategi Birokrasi dalam Era Disruption" yang mendefinisikan birokrasi sebagai bentuk organisasi yang penerepannya sesuai atau berhubungan dengan tujuan bersama yang ingin dicapai. Artinya birokrasi digunakan mengorganisasikan pekerjaan secara teratur. Dengan demikian dapat penulis simpulkan bahwa birokrasi harus bersifat netral yaitu harus melayani masyarakat secara keseluruhan dan berpihak kepada kepentingan seluruh rakyat.

Saat ini praktik birokrasi desa kerap dihubungkan dengan proses pengurusan surat atau dokumen yang terkesan sangat berbelit-belit, tidak ramah, tidak adil, tidak transparan, dan sebagainya. Menurut Weber dalam Martini (2012), birokrasi harus diciptakan sebagai "sebuah organisasi yang terstruktur, kuat dan memiliki sistem kerja yang terorganisir dengan baik". Birokrasi tercipta karena adanya hubungan kebutuhan antara masyarakat dan negara. Dengan demikian, organisasi birokrasi desa dalam hal pelayanan publik merupakan suatu kegiatan hubungan timbal balik di antara pemberi pelayanan (aparatur Desa) dan pengguna layanan (masyarakat).

Dalam birokrasi publik pemerintah, komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpersonal sangat dibutuhkan untuk meraih maksud, tujuan dan cita-cita. Kunci sukses birokrasi publik terletak pada bagaimana komunikasi dijalankan dan dipraktikkan oleh pemerintah desa secara cerdas dan efektif. Dengan kata lain, kegagalan sebuah birokrasi publik terletak pada tidak efektifnya komunikasi (miscommunication) yang dipraktikkan dalam birokrasi publik tersebut.

Komunikasi bisa dikatakan efektif apabila si penerima dapat menginterpretasikan pesan yang diterimanya sama seperti yang dimaksudkan oleh si pengirim pesan. Namun faktanya, sering kali kita gagal untuk saling memahami. Sumber utama kesalahpahaman dalam komunikasi adalah cara penerima menangkap makna suatu pesan berbeda yang dimaksud oleh pengirim, karena pengirim gagal mengkomunikasikan maksudnya dengan tepat (Supratiknya, 2009). Hal ini tentu saja berkaitan dengan pola komunikasi, secara garis besar pola komunikasi adalah bentuk hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang mengaitkan dua komponen yaitu langkah-langkah pada suatu aktivitas dan terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi.

Komunikasi efektif kepemimpinan kepala desa memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas kinerja aparatur desa. Penempatan posisi dan jabatan aparatur desa juga harus sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Agar mampu menggerakkan pegawai dalam mencapai tujuan pemimpin. Kegiatan penyelenggaraan Pemerintah desa yang dapat kita amati salah satunya adalah pemerintah desa di Desa Padang Capo Ilir.

Desa Padang Capo Ilir merupakan desa yang berada di Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma. Tepatnya di Kecamatan Lubuk Sandi bagian Timur yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Bengkulu Tengah. Jumlah aparatur desa sebanyak 9 (sembilan) orang dan jumlah penduduk Desa Padang Capo Ilir pada tahun 2020 mencapai 489 jiwa. Desa Padang Capo Ilir dipimpin oleh kepala desa terpilih yaitu Suwandi sejak 16 November 2015. Kepala Desa ini merupakan Kepala Desa yang baru berkecimpung di dalam Pemerintahan. (Profil Desa Padang Capo Ilir : 2020)

LANDASAN TEORI

Komunikasi Organisasi

Redding dan Sunborn yang dikutip dalam buku Abdullah Masmuh (2010:5), mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk di dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level atau tingkatnya di dalam sebuah organisasi.

Redi Panuju (2001:1-2) dalam bukunya Abdullah Masmuh (2010:7) mengatakan bahwa masalah komunikasi senantiasa muncul dalam proses organisasi. Connection komunikasi merupakan sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi. Komunikasilah yang memungkinkan orang berorganisasi. Komunikasi memungkinkan orang untuk mengkoordinir kegiatan mereka untuk mencapai tujuan bersama, komunikasi itu tidak hanya menyampaikan informasi saja, tetapi orang atau individu membentuk makna dan mengembangkan harapan mengenai apa yang sedang terjadi disekitar mereka dan antara mereka satu sama lain melalui pertukaran simbol.

Komunikasi organisasi juga dapat digolongkan menjadi komunikasi bersifat formal maupun informal. Penggolongan ini adalah gaya, tata krama, dan pola aliran informasi didalam perusahaan. Bila pesan-pesan atau informasi dikirimkan, ditransfer, dan diterima melalui pola hirarki kewenangan organisasi yang telah ditetapkan dalam struktur organisasi yang biasa disebut sebagai rantai komando, maka terjadilah komunikasi formal. Namun banyak juga pertukaran informasi di dalam organisasi terjadi dengan cara yang kurang sistematis dan lebih informal yang disebut sebagai komunikasi informal (Gunawan Jiwanto, 1985:27-36) dalam bukunya Abdullah Masmuh.

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpersonal atau yang lebih dikenal dengan komunikasi antar pribadi merupakan suatu proses dimana orang menciptakan dan mengelola hubungan mereka, melaksanakan tanggung jawab secara timbal balik dalam penciptaan makna. Komunikasi antar pribadi merupakan rangkaian sistematis perilaku yang bertujuan dan yang terjadi dari waktu ke waktu dan berulang. Komunikasi perorangan dalam hal ini bersifat pribadi, baik secara langsung atau pun langsung melalui medium. Contoh percakapan tatap muka, melalui telepon, atau surat menyurat. (Budyatna dan Leila Mona Ganiem, 2011).

Komunikasi tersebut banyak membahas mengenai bagaimana suatu hubungan dimulai, dipertahankan atau malah mengalami kemunduran. Sub pembahasan dalam komunikasi interpersonal, meliputi, keluarga, pertemanan, pernikahan, hubungan kerja dan berbagai relasi lainnya.

Definisi Birokrasi

Secara sederhana birokrasi di definisikan sebagai tempat pengelolaan pelayanan publik dalam wujud administrative. Dengan demikian otoritas pelayanan melekat kuat karena memiliki legitimasi dari masyarakat. Dalam mengukur kinerja birokrasi publik ada sejumlah indikator yang dapat digunakan, yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsifitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Secara bahasa, istilah birokrasi berasal dari bahasa prancis, bureau yang berarti kantor atau meja tulis, dan kata yunani, kratei mengatur. Dalam dunia pemerintahan konsep birokrasi dimaknai sebagai proses dan sistem yang diciptakan secara rasional untuk menjamin mekanisme dan sistem kerja yang teratur.

Secara umum birokrasi diartikan sebagai suatu tipe organisasi yang melaksanakan tata kerja yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan yang bertugas untuk melakukan pelayanan umum (public service) serta dilaksanakan dengan sepenuhnya.

Komunikasi Efektif

Menurut pendapat Santoso Sastropetro yang dikutip oleh Riswandi menjelaskan bahwa berkomunikasi efektif berarti bahwa komunikator dan komunikan sama-sama memiliki pengertian yang

sama tentang suatu pesan atau sering disebut dengan istilah “the communication is in tune”. Selanjutnya Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam buku Psikologi Komunikasi, komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan. Kata efektif termasuk kata dalam bahasa Indonesia yang penggunaannya sangat luas dan lintas bidang ilmu/kajian.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2001:3). Sugiyono (2008:1) mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data berubah induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil perbandingan teori pada pembahasan terhadap teori pada hasil penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Perbandingan Teori dengan Hasil Penelitian

Teori Pembahasan	Teori Hasil
1. Point 1 teori komunikasi hukum efektif <i>respect</i> (sikap saling menghargai)	
Menurut pengertiannya <i>Respect</i> merupakan sikap saling menghargai setiap individu sehingga apa yang menjadi sasaran pesan dari sebuah komunikasi dapat tersampaikan dengan baik bagi ke dua belah pihak.	Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan terhadap ke tiga jenis informan yaitu informan kunci, informan pokok dan informan tambahan diperoleh hasil bahwa ke tiga informan tersebut telah melakukan komunikasi secara efektif sesuai dengan hukum komunikasi point pertama yaitu <i>Respect</i> . Ke tiga informan telah memiliki sikap saling menghormati dan menghargai setiap individu yang menjadi lawan bicara dalam berkomunikasi.
2. Point 2 teori komunikasi hukum efektif <i>empathy</i> (kemampuan menempatkan diri)	
Menurut pengertiannya <i>Empathy</i> merupakan suatu sikap atau kemampuan sikap yang dimiliki komunikator dalam menempatkan diri terhadap situasi dan kondisi yang dihadapi oleh orang lain.	Pada hukum komunikasi point ke 2 yaitu <i>Empathy</i> , dari hasil wawancara penulis mendapatkan informasi bahwa ke tiga informan telah melakukan komunikasi dengan sikap berempati terhadap lawan bicaranya. Hal ini terlihat dari sikap informan telah berusaha untuk mengerti dan mendengarkan jika terdapat suatu permasalahan. Kemudian, informan juga akan mencari informasi mengenai permasalahan yang terjadi dan mencoba mencari solusi dari permasalahan tersebut melalui forum diskusi.
3. Point 3 teori komunikasi hukum efektif <i>audible</i> (kemampuan menggunakan media atau perlengkapan atau alat bantu)	
Menurut pengertiannya <i>Audible</i> mengacu pada kemampuan dalam menggunakan berbagai media maupun perlengkapan atau alat bantu audio visual yang dapat membantu dalam komunikasi agar pesan dapat tersampaikan	Untuk hukum komunikasi ke tiga yaitu <i>Audible</i> , Informan Pokok dan informan kunci telah melakukan komunikasi secara efektif dengan baik. Pada saat komunikasi berlangsung informan telah menggunakan

dengan baik.	berbagai media maupun alat komunikasi yang digunakan untuk berkomunikasi dengan lawan bicara, diantara nya baik media tulis, elektronik dan sosialisasi secara langsung.
4. Point 4 teori komunikasi hukum efektif <i>Clarity</i> (Kejelasan)	
Menurut pengertiannya <i>Clarity</i> merupakan bentuk kejelasan pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikator sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berkelainan kepada komunikan	Menurut hasil wawancara yang telah penulis lakukan, diperoleh bahwa hukum komunikasi point ke empat yaitu <i>Clarity</i> juga telah berjalan baik. Hal ini ditandai dari informasi yang disampaikan oleh informan telah cukup jelas dengan mengedepankan keterbukaan dan transparansi informasi. Sehingga diharapkan tidak akan menimbulkan salah penafsiran pada saat berkomunikasi.
5. Point 5 teori komunikasi hukum efektif <i>Humble</i> (rendah hati tidak bersikap sombong)	
Menurut pengertiannya <i>Humble</i> berarti rendah hati. Di mana maksud dari rendah hati merupakan seorang komunikator tidak bersikap sombong atau tidak menganggap rendah lawan bicara nya.	Point yang terakhir yaitu <i>Humble</i> berdasarkan hasil penelitian, penulis melihat bahwa informan telah memiliki sikap yang rendah hati dan tidak bersikap sombong. Di mana pada saat melakukan komunikasi, informan terkait tidak membedakan status sosial yang ada. Ditandai dengan memberikan pelayanan yang sama bagi setiap masyarakat.

Berdasarkan hasil perbandingan pada Tabel 8 yang berisi teori yang digunakan pada pembahasan terhadap teori pada hasil penelitian untuk ke 5 point komunikasi yang efektif (*The 5 Inevitable Laws of Effective Communication*) maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjalin oleh Kepala Desa Padang Capo Ilir Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma dalam praktik birkorasi di kantor desa padang capo ilir khususnya dalam pegurusan surat-surat tanah telah berjalan dengan efektif sesuai dengan hukum komunikasi yang ada.

Hasil penelitian diperoleh bahwa ke 5 point pada hukum komunikasi (*The 5 Inevitable Laws of Effective Communication*) yaitu *Respect*, *Empathy*, *Audible*, *Clarity* dan *Humble* telah berjalan sesuai mestinya. Artinya untuk teori dengan praktek telah memiliki kesesuaian satu dengan yang lainnya. Hal tersebut dapat terlihat pada informan yang telah penulis wawancara, di mana komunikasi yang dilakukan telah menerapkan lima point hukum komunikasi efektif (*The 5 Inevitable Laws of Effective Communication*) dengan baik.

Pembahasan

Selanjutnya pada sub bab ini akan penulis paparkan analisis penulis mengenai hasil penelitian yang telah penulis peroleh, dan akan dikaitkan dengan teori yang penulis gunakan pada penelitian.

Seperti yang diketahui Perangkat Desa memiliki tugas dalam melayani masyarakat, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Perangkat Desa harus memperhatikan segala bentuk praktik birokrasi yang diterapkan agar masyarakat mampu mendapatkan pelayanan yang maksimal. Kunci sukses birokrasi publik terletak pada bagaimana komunikasi dijalankan dan dipraktikkan oleh Perangkat Desa secara cerdas dan efektif.

Sebuah komunikasi dapat dikatakan efektif apabila penerima dapat menginterpretasikan pesan yang diterimanya sama seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan. Dengan kata lain, kegagalan sebuah birokrasi publik terletak pada tidak efektifnya komunikasi (*miss-communication*) yang dipraktikkan dalam birokrasi publik tersebut.

Pada penelitian yang telah penulis lakukan, berdasarkan data yang penulis peroleh dari hasil wawancara terhadap ke tiga jenis informan yaitu informan kunci, informan pokok dan informan tambahan diperoleh hasil bahwa komunikasi yang terjalin di Kantor Desa Padang Capo Ilir Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma dalam Praktek birkorasi Pedesaan telah berjalan dengan efektif. Hal ini dibuktikan dari ada nya kesesuaian antara teori dan praktek di masyarakat dengan hukum

komunikasi yang efektif (*The 5 Inevitable Laws of Effective Communication*). Ke lima hukum komunikasi efektif yang digunakan tersebut adalah *Respect*, *Empathy*, *Audible*, *Clarity* dan *Humble*.

Selanjutnya dalam prakteknya komunikasi yang terjalin oleh Kepala Desa Padang Capo Ilir Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma kepada perangkat Desa dan masyarakat sudah berjalan cukup baik. Unsur komunikasi efektif yang pertama yaitu *Respect* merupakan perilaku dan sikap saling menghormati dan menghargai setiap individu dalam berkomunikasi. Kepala Desa melakukan komunikasi dan berlangsung dua arah (terdapat timbal balik dari lawan bicara). Hal ini terlihat dari masing-masing informan telah memiliki sikap saling menghormati dan menghargai setiap individu yang menjadi lawan bicara dalam berkomunikasi.

Pada saat pengurusan surat-surat tanah yang dilakukan oleh masyarakat desa Padang Capo Ilir di kantor Desa, maka petugas kantor Desa Padang Capo Ilir akan cepat merespon masyarakat terhadap surat tanah yang akan diurus, apakah tanah tersebut merupakan tanah milik sendiri, atau masih milik keluarga, apakah tanah ada sengketa dan lain-lain. Dengan adanya *respect* yang cepat maka masyarakat akan merasa terciptanya komunikasi yang lancar antara masyarakat dengan petugas kantor Desa Padang Capo Ilir. Hal ini sesuai dengan teori Prijosaksono, dkk (2022) bahwa *respect* merupakan rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum yang pertama dalam kita berkomunikasi dengan orang lain.

Berdasarkan pernyataan tersebut, kepala Desa membuka peluang kepada masyarakat untuk tetap dapat melakukan pengurusan surat tanah. Dengan demikian, dapat terlihat bahwa kepala desa menaruh rasa hormat dan sikap menghargai terhadap masyarakat dengan tetap memberikan pelayanan sebaik mungkin. Pernyataan tersebut diperkuat dengan respon cepat yang diberikan oleh petugas kantor Desa dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat yang berhubungan dengan pembuatan surat tanah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan terhadap masyarakat tetap menjadi prioritas utama bagi petugas kantor Desa Padang Capo Ilir. Sesuai dengan pernyataan di atas, masyarakat juga memiliki rasa hormat dan menghargai petugas dan Kepala Desa. Hal ini dapat terlihat dari masyarakat mengikuti semua prosedur pengurusan surat tanah dan melengkapai semua persyaratan yang berhubungan dengan pembuatan surat tanah.

Unsur komunikasi efektif yang kedua yaitu *Empathy*, yang merupakan suatu perilaku seseorang dalam menempatkan diri terhadap situasi dan kondisi yang dihadapi seseorang. Berdasarkan hasil wawancara penulis mendapatkan informasi bahwa informan telah melakukan komunikasi dengan sikap berempati terhadap lawan bicaranya. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan dan mengerti terlebih dahulu sebelum didengarkan atau dimengerti orang lain. Petugas desa memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keinginan mereka dalam pengurusan surat tanah dan mendengarkan masyarakat apasaja yang ingin mereka urus dan apakah mereka memiliki kendala. Hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Prijosaksono, dkk (2022) bahwa empati adalah Empati adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan dan mengerti terlebih dahulu sebelum didengarkan atau dimengerti orang lain.

Selanjutnya unsur komunikasi yang ke tiga yaitu *Audible*, berfokus pada upaya dalam penggunaan berbagai macam media ataupun alat bantu audio visual yang dapat membantu dalam komunikasi agar pesan dapat tersampaikan dengan baik. Pada prakteknya komunikasi telah terjalin dengan memanfaatkan media dan alat komunikasi yang ada baik tulis maupun elektronik, sehingga pesan dapat tersampaikan dengan baik. Hal ini sesuai dengan teori Prijosaksono, dkk (2022) bahwa makna dari *audible* antara lain: dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik. Jika empati, kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun menerima umpan balik dengan baik, maka *audible* pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan.

Kemudian unsur komunikasi efektif yang ke empat dan ke lima yaitu *Clarity* dan *Humble*. Pengertian dari *Clarity* merupakan kejelasan dari sebuah pesan yang ingin disampaikan, sehingga tidak menimbulkan makna ganda (multi penafsiran) mengenai informasi yang disampaikan. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan bahwa Kepala Desa Padang Capo Ilir Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma melakukan komunikasi dengan jelas. Hal ini terlihat dari penggunaan bahasa yang mudah dipahami, makna pesan atau informasi ringkas dan jelas sehingga lawan bicara dapat mengerti dengan baik. Hal ini sesuai dengan teori Prijosaksono, dkk (2022) *Clarity* dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi. Dalam berkomunikasi kita perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan), sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (*trust*) dari penerima pesan atau anggota tim kita.

Untuk pengertian *Humble* itu sendiri merupakan sikap rendah hati, tidak sombong (angkuh) dalam berkomunikasi dengan orang lain. Komunikasi ini dilakukan dengan menyampaikan informasi kepada lawan bicara secara tulus dari hati. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa menyatakan

bahwa Kepala Desa Padang Capo Ilir Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma bersikap rendah hati dalam berkomunikasi dengan Perangkat Desa dan masyarakat dalam pelaksanaan birokrasi yang ada. Sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Prijosaksono, dkk (2022) *Humble* merupakan sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum yang pertama untuk membangun rasa menghargai orang lain, biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki.

Berdasarkan pernyataan tersebut, kepala Desa membuka peluang kepada masyarakat untuk tetap dapat melakukan pengurusan surat tanah. Dengan demikian, dapat terlihat bahwa kepala desa menaruh rasa hormat dan sikap menghargai terhadap masyarakat dengan tetap memberikan pelayanan sebaik mungkin. Pernyataan tersebut diperkuat dengan respon cepat yang diberikan oleh petugas kantor Desa dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat yang berhubungan dengan pembuatan surat tanah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan terhadap masyarakat tetap menjadi prioritas utama bagi petugas kantor Desa Padang Capo Ilir. Sesuai dengan pernyataan di atas, masyarakat juga memiliki rasa hormat dan menghargai petugas dan Kepala Desa.

Pada bidang kasi pemerintahan proses yang dilakukan yaitu memverifikasi berkas, tujuan dari verifikasi tersebut untuk memastikan bahwa berkas dari masyarakat telah sesuai dengan syarat-syarat yang ditentukan oleh pihak Pemerintah desa, setelah pengecekan berkas tersebut selesai, kasi pemerintahan menentukan jadwal untuk langsung mengecek fisik tanah dilokasi yang akan diurus oleh masyarakat, informasi yang akan disampaikan kepada pemohon dan juga saksi sebatas yang terlibat dalam pengukuran tanah tersebut melalui surat dengan tujuan untuk terciptanya komunikasi yang efektif dan mempermudah yang menerima informasi mengetahui akan maksud dari informasi itu sendiri. Dalam proses komunikasinya terlihat kasi pemerintahan menggunakan media surat untuk menyampaikan kepada masyarakat, hal tersebut sesuai dengan teori komunikasi efektif *audible* (kemampuan menggunakan media atau alat bantu) yaitu jenis surat.

Dalam proses pengukuran tanah dilokasi, kasi pemerintahan beserta stafnya melakukan pengukuran dengan disaksikan oleh pemilik tanah dan juga saksi-saksi sebatas dari tanah tersebut, tujuan menghadirkan saksi sebatas kelokasi untuk memastikan dan mendapatkan keterangan bahwa tanah tersebut benar-benar milik pemohon dan tidak dalam keadaan sengketa. Proses komunikasi yang terjadi antara pihak kasi pemerintahan dengan masyarakat sudah mengacu dengan teori *empathy* (kemampuan menempatkan diri) hal tersebut terlihat kasi pemerintahan beserta stafnya bertanya kepada saksi tentang status tanah sengketa atau tidak, pihak kasi pemerintahan juga mampu menempatkan diri dengan masyarakat disaat melakukan pengukuran tanah.

Setelah tahap demi tahap yang dijalani dari hasil pengukuran tanah tersebut pihak kasi pemerintahan mengeluarkan surat-surat tanah berdasarkan syarat yang telah dipenuhi oleh pemohon dan juga berdasarkan fakta yang dilihat dilokasi, selanjutnya untuk dilakukan penomoran pada surat yang dibuat dan juga dilakukan penandatanganan oleh kepala desa. Surat yang sudah ditanda tangani oleh kepala desa selanjutnya di masukkan ke kantor camat, dimana surat keterangan tanah tersebut akan diakui keabsahannya setelah camat melakukan penandatanganan untuk selanjutnya dikembalikan lagi kepada masyarakat selaku pemohon surat-surat tanah.

Proses yang terjadi dalam praktik birokrasi khususnya pengurusan surat-surat tanah sudah berjalan efektif, hal tersebut terlihat dari informasi yang disampaikan oleh pihak pemerintah desa dapat diterima oleh masyarakat dengan jelas, penggunaan media sebagai alat informasi juga sudah terlihat jelas yang dilakukan oleh pihak pemerintah, pada saat pengurusan surat-surat tanah yang terjadi juga tidak adanya kendala yang dihadapi oleh masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Respect

Komunikasi yang digunakan dalam praktik birokrasi dibidang pengurusan surat-surat tanah yang terjadi di Kantor Desa Padang Capo Ilir Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma sudah berjalan efektif sudah sesuai dengan teori *respect* (Sikap saling menghargai) hal tersebut dapat dilihat kepala desa dan perangkat melayani masyarakat yang mengurus surat tanah tanpa membeda-bedakan satu sama lain.

2. Empathy

Praktik birokrasi pengurusan surat-surat tanah yang terjadi di kantor desa padang capo ilir sudah menerapkan prinsip-prinsip *empathy* (kemampuan menempatkan diri) hal tersebut terlihat Kepala Desa dan Perangkat Desa memberikan empati dan mengutamakan pelayanan surat-surat tanah terhadap masyarakat yang terkena musibah.

3. Audible

Komunikasi yang terjadi didalam praktik birokrasi di Kantor Desa pada perspektif audible sudah efektif, hal ini ditunjukkan kemampuan dlm menyampaikan informasi melalui media ataupun alat-alat bantu.

4. **Calrity**
Komunkasi interpersonal dikantor desa padang capo ilir pada perspektif Clarity sudah cukup efektif, dimana Kepala Desa dan Perangkat Desa memberikan informasi dengan jelas tanpa menggunakan kata yang sulit dipahami.
5. **Humble**
Dalam proses pengurusan surat-surat tanah dikantor desa padang capo ilir sudah efektif sesuai dengan teori humble, terlihat Kepala Desa dan Perangkat Desa bersikap rendah hati tidak sombong dan tidak membatasi jam pelayanan surat-surat tanah walaupun diluar jam kerja Kantor Desa.

Saran

1. Pihak Kantor Desa Padang Capo Ilir Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, ke depannya agar lebih komprehensif dan berkelanjutan serta tetap memelihara dan meningkatkan kualitas dari segi pelayanan kepada masyarakat.
2. Perlu terus dilakukan peningkatan kemampuan sumber daya manusia yang ada, terlebih dari sisi komunikasi. Hal tersebut diharapkan agar ke depan nya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
3. Perangkat Desa harus terus dapat berpartisipasi mendukung kepala Desa dalam rangka meningkatkan efektifitas komunikasi dalam melaksanakan praktik birokrasi

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Arifin. 1984. Strategi Komunikasi. Bandung. Armilo
- Cangara, Hafied. 2013. Perencanaan & Strategi Komunukasi. Pt Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Effendy, Uchjana Onong. 1986. Human Relations (Studi Komunikologis), PT Remaja Roskakarya, Bandung.
- .2001. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik. PT Remaja Roskakarya Offset. Bandung.
- . 1992. Kepemimpinan dan Komunikasi. Bandung. Mandar Maju
- Hamidi. 2004. Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Hasan, Erliana. 2010. Komunikasi Pemerintahan. PT Refika Aditama. Bandung
- Ndraha, Taliziduhu. 2001. Dimensi-Dimensi Pemerintahan Desa. Jakarta: Bina Aksara
- Nurcholis, Hanif. 2011. Pertumbuhan & Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Jakarta: Erlangga
- Peraturan Pemerintah No 72 Tahun 2005 Tentang Pemerintah Desa
- Peraturan Kemendagri Republik Indonesia Tahun 2014
- Sugiyono. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunardjo, Unang. 2004. Pemerintahan Desa dan Kelurahan. Bandung: Tarsito
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah