

Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam Pelayanan Publik di Desa Parigi Kabupaten Serang

Jaka Maulana¹, Reyhansa Duandika²

^{1,2} Program studi Administrasi Negara, Universitas Pamulang

Email: dosen02887@unpam.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Submitted:

21 Maret 2025

Review:

21 April 2025

Accepted:

23 April 2025

Available

online:

28 April 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa, serta mengidentifikasi hambatan utama dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Studi dilakukan di Desa Parigi, Kabupaten Serang, menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan model Hardjana (2000) yang mencakup enam indikator utama. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 100 responden yang terlibat dalam interaksi layanan publik dalam enam bulan terakhir. Hasil menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi berada pada tingkat sedang, dengan kepercayaan terhadap sumber informasi sebagai kekuatan utama, sementara pemahaman masyarakat dan ketepatan waktu penyampaian menjadi tantangan utama. Permasalahan mencakup keterbatasan literasi, kurangnya sosialisasi, dan penggunaan media komunikasi yang belum merata secara digital. Hambatan ini berdampak pada aspek keandalan dan daya tanggap pelayanan publik, terutama dalam konteks penyebaran informasi yang bersifat regulatif dan bantuan sosial. Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi kebijakan komunikasi desa: diperlukan penyusunan strategi komunikasi yang adaptif dan berbasis literasi warga, optimalisasi kanal digital, serta penguatan sistem umpan balik. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas komunikasi organisasi bukan hanya instrumen penyampaian informasi, tetapi juga fondasi bagi transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan warga terhadap pelayanan publik di tingkat lokal.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Pelayanan Publik, Efektivitas Komunikasi, Desa, Transparansi Informasi.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of organizational communication in enhancing the quality of public service delivery at the village level, while identifying key barriers in information dissemination to the community. The research was conducted in Parigi Village, Serang Regency, using a descriptive quantitative approach and the communication model developed by Hardjana (2000), which includes six core indicators. Data were collected through a questionnaire distributed to 100 respondents who had accessed village public services within the last six months. The results indicate a moderate level of communication effectiveness, with trust in the source of information emerging as a major strength, while public understanding and the timeliness of message delivery remain key challenges. Identified obstacles include low literacy levels, limited outreach efforts, and uneven access to digital communication platforms. These issues directly affect the reliability

and responsiveness of public services, particularly in disseminating regulatory updates and social assistance programs. This study highlights important implications for village-level communication policy: it calls for adaptive communication strategies tailored to community literacy, optimization of digital channels, and strengthened feedback mechanisms. The findings underscore that organizational communication effectiveness is not merely a vehicle for information delivery, but a foundation for building transparency, accountability, and citizen satisfaction in local governance.

Keywords: *Organizational communication, Public services, Communication effectiveness, Village, Information transparency.*

PENDAHULUAN

Komunikasi organisasi merupakan elemen fundamental dalam pelayanan publik, terutama di tingkat pemerintahan desa. Efektivitas komunikasi organisasi menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan penyampaian layanan kepada masyarakat. Menurut Jensen & McLean (2018), komunikasi yang baik dapat meningkatkan transparansi, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan mempercepat penyampaian layanan. Dalam konteks pemerintahan desa, komunikasi organisasi tidak hanya sebatas menyampaikan informasi, tetapi juga mencakup mekanisme untuk mendengarkan dan menanggapi aspirasi masyarakat. Hansen, (2019) menekankan bahwa pemerintahan yang menerapkan komunikasi dua arah cenderung lebih sukses dalam implementasi kebijakan serta memiliki tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi organisasi dalam pemerintahan desa harus dipahami sebagai proses yang menyeluruhan, yang mencakup isi pesan, media, respon penerima, hingga kredibilitas pengirim pesan.

Di Indonesia, khususnya di Desa Parigi, Kecamatan Cikande, efektivitas komunikasi organisasi menjadi krusial dalam meningkatkan pelayanan publik. Berbagai tantangan, seperti keragaman budaya, keterbatasan infrastruktur, serta literasi digital yang masih rendah, mempengaruhi jalannya komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Studi Chung, (2020) mengungkapkan bahwa desa-desa yang berhasil menerapkan strategi komunikasi yang adaptif dan inklusif memiliki tingkat partisipasi masyarakat yang lebih tinggi. Selain itu, pemerintah desa dihadapkan pada kompleksitas dalam menyampaikan pesan yang dapat diterima oleh beragam kalangan masyarakat dengan latar belakang sosio-kultural dan pendidikan yang beragam. Hal ini menuntut adanya strategi komunikasi yang terstruktur dan didasarkan pada prinsip-prinsip kejelasan, ketepatan, dan keterbukaan dalam menyampaikan informasi layanan publik.

Dalam ranah teoretis, efektivitas komunikasi organisasi dapat dijelaskan melalui pendekatan multidimensional sebagaimana dirumuskan oleh Hardjana, (2000), yang mencakup enam indikator utama: penerima atau pemakai (receiver), isi pesan (content), media komunikasi, format pesan, sumber pesan, dan ketepatan waktu (timing). Kerangka ini menempatkan komunikasi bukan sebagai proses linear satu arah, melainkan sebagai sistem yang saling berinteraksi antara pengirim, pesan, saluran, dan penerima. Pendekatan ini semakin relevan ketika diterapkan dalam pemerintahan desa yang memiliki struktur sosial unik dan hubungan interpersonal yang kental. Dalam penelitian Bakar & Mustaffa, (2013) pendekatan semacam ini

dipandang efektif untuk memahami kompleksitas komunikasi dalam organisasi publik, yang melibatkan jejaring formal dan informal serta faktor budaya dan strategi komunikasi internal.

Lebih lanjut, pendekatan strategis dalam komunikasi organisasi dinilai memiliki dampak signifikan dalam konteks organisasi publik. Hoffjann, (2024) menegaskan bahwa integrasi teori organisasi dan komunikasi dalam pendekatan strategis memungkinkan institusi publik beradaptasi secara efektif terhadap dinamika eksternal yang kompleks. Di sisi lain, penelitian Zumara, et al, (2024) menekankan perlunya evaluasi terhadap mekanisme komunikasi internal dan eksternal organisasi publik untuk mencapai hasil yang optimal. Dalam konteks pelayanan publik di desa, komunikasi tidak dapat dipisahkan dari struktur sosial yang melingkapinya, di mana budaya organisasi, hubungan interpersonal, serta penggunaan teknologi informasi menjadi faktor-faktor yang saling berinteraksi dalam memengaruhi efektivitas komunikasi.

Pemanfaatan teknologi komunikasi menjadi instrumen penting dalam menjembatani jarak antara pemerintah dan masyarakat. Wallace & Morris, (2018) menyatakan bahwa media digital dapat memperluas jangkauan informasi dan meningkatkan efisiensi komunikasi. Namun, implementasinya di desa masih menghadapi hambatan seperti infrastruktur internet yang terbatas dan ketimpangan literasi digital (Thomas & Brown, 2022). Oleh karena itu, strategi komunikasi di Desa Parigi harus mempertimbangkan realitas sosial dan teknologi setempat. Ferdiansyah et al, (2021) dan Wouters et al, (2020) menambahkan bahwa integrasi antara komunikasi formal seperti website dan pengumuman resmi, serta informal seperti grup WhatsApp atau forum warga, dapat meningkatkan efektivitas dan daya jangkau informasi. Dengan demikian, penggabungan antara saluran komunikasi digital dan tradisional menjadi solusi adaptif dalam konteks desa.

Faktor budaya juga memiliki pengaruh besar dalam efektivitas komunikasi organisasi. Penggunaan bahasa yang inklusif dan sensitif terhadap konteks lokal, sebagaimana disarankan oleh Kumar & Singh, (2021) dapat meningkatkan pemahaman serta membangun kepercayaan. Selain itu, komunikasi organisasi yang terbuka juga berdampak positif terhadap keterlibatan pegawai dan motivasi internal. Holmes, (2020) melalui teori bahasa motivasional menekankan bahwa komunikasi yang memberdayakan meningkatkan kepercayaan dan efektivitas organisasi. Kandlousi et al, (2010) juga membuktikan bahwa komunikasi terbuka mendorong Organizational Citizenship Behavior (OCB), yang penting untuk pelayanan publik yang proaktif. Oleh karena itu, pemerintahan desa harus tidak hanya menyampaikan informasi secara satu arah, tetapi juga membangun budaya komunikasi partisipatif dan dialogis.

Secara empiris, penelitian-penelitian terdahulu di Indonesia juga memperkuat pentingnya komunikasi organisasi dalam pelayanan publik lokal. Husni & Frinaldi, (2023) menemukan bahwa miskomunikasi antar level pemerintahan dapat memicu masalah dalam manajemen anggaran dan pelayanan. Djafar et al, (2023) menyatakan bahwa komunikasi organisasi berkaitan erat dengan partisipasi publik dan manajemen mutu layanan. Walaupun Rulyanti et al, (2018) menemukan bahwa pengaruh komunikasi terhadap manajemen keuangan tidak signifikan secara langsung, mereka mengakui bahwa komunikasi memainkan peran penting sebagai faktor mediasi dalam membangun koordinasi dan akuntabilitas. Bukti-bukti ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi, walau sulit diukur secara linier, memiliki kontribusi krusial dalam membentuk iklim pelayanan publik yang responsif dan terpercaya.

Namun demikian, meskipun banyak literatur telah membahas pentingnya komunikasi organisasi dalam pemerintahan lokal, studi kuantitatif yang secara sistematis mengukur keenam

indikator efektivitas komunikasi organisasi menurut Hardjana, (2000) dalam konteks desa masih sangat terbatas. Penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak bersifat konseptual atau kualitatif, dan jarang mengevaluasi hubungan antara komunikasi dan kualitas layanan publik secara terukur dan berbasis data lapangan. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dijembatani. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menawarkan pendekatan kuantitatif dalam mengkaji efektivitas komunikasi organisasi pada pemerintahan desa, khususnya di Desa Parigi, Kabupaten Serang. Selain memberikan kontribusi teoritis, penelitian ini juga memiliki kebaruan (*novelty*) dalam penerapan langsung teori komunikasi organisasi ke konteks pelayanan publik tingkat desa yang selama ini belum banyak diteliti secara sistematis.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas komunikasi organisasi dalam pelayanan publik di Desa Parigi berdasarkan enam indikator Hardjana, (2000) serta mengidentifikasi faktor-faktor dominan yang memengaruhi kualitas komunikasi antar perangkat desa dan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk mengukur tingkat efektivitas komunikasi organisasi dalam pelayanan publik di Desa Parigi, Kecamatan Cikande. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran objektif dan terukur mengenai persepsi masyarakat dan aparatur pemerintah desa terhadap enam indikator utama efektivitas komunikasi organisasi (Hardjana, 2000). Fokus penelitian ini tidak untuk menguji hubungan antarvariabel, melainkan untuk menilai tingkat capaian masing-masing indikator berdasarkan teori komunikasi organisasi yang bersifat operasional dan terstruktur.

Populasi dalam penelitian ini mencakup dua kelompok utama, yaitu: (1) masyarakat Desa Parigi yang menerima pelayanan publik dari pemerintah desa, dan (2) pegawai atau aparatur pemerintah desa yang secara langsung terlibat dalam proses komunikasi dan penyampaian layanan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria inklusi sebagai berikut: untuk kelompok masyarakat, hanya mereka yang telah berinteraksi dengan layanan publik dalam enam bulan terakhir yang dilibatkan; sementara untuk kelompok pegawai, hanya yang memiliki peran langsung dalam penyampaian informasi dan pelayanan kepada masyarakat yang disertakan (Sugiyono, 2020). Jumlah total sampel sebanyak 100 responden, terdiri atas 80 orang dari unsur masyarakat dan 20 orang dari unsur aparatur pemerintah desa, dipilih berdasarkan prinsip representativitas dan relevansi dengan fokus penelitian (Chung, 2020).

Instrumen penelitian berupa angket tertutup dengan skala Likert 5 poin, yang dikembangkan berdasarkan model efektivitas komunikasi organisasi menurut Hardjana (2000). Model ini mencakup enam indikator utama: (1) penerima atau pemakai (*receiver*), yaitu sejauh mana masyarakat memahami dan menerima informasi; (2) isi pesan (*content*), mencakup relevansi, keakuratan, dan kelengkapan informasi; (3) media komunikasi, yaitu jenis saluran yang digunakan, baik formal maupun informal; (4) format pesan, yaitu kejelasan dan kemudahan informasi untuk dipahami; (5) sumber pesan (*source*), yaitu kredibilitas, integritas, dan otoritas pemberi informasi; dan (6) ketepatan waktu (*timing*), yaitu kecepatan dan ketepatan informasi diterima sesuai kebutuhan masyarakat.

Model Hardjana dipilih karena menyediakan kerangka konseptual yang komprehensif, aplikatif, dan sesuai dengan konteks organisasi publik di tingkat lokal, terutama pemerintahan desa. Keenam indikator dalam model ini mewakili dimensi utama komunikasi yang mencakup aspek teknis, psikologis, dan sosial-budaya (Bakar & Mustaffa, 2013; Sari et al., 2023). Selain itu, model ini memungkinkan pengukuran kuantitatif yang sistematis dan dapat dikembangkan menjadi instrumen penelitian yang terstandar. Keunggulan lainnya adalah kesesuaian indikator dengan praktik komunikasi birokrasi lokal di negara berkembang, yang memerlukan pendekatan partisipatif dan adaptif terhadap konteks sosial masyarakat (Gunadi et al., 2023; Hoffjann, 2024).

Sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama, instrumen diuji melalui proses validasi isi (content validity) oleh tiga pakar komunikasi dan administrasi publik untuk memastikan setiap item mewakili konstruk yang dimaksud (Zumara et al., 2024). Selain itu, dilakukan pula uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, yang seluruhnya menunjukkan nilai di atas 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan konsisten (Kandlousi et al., 2010).

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif, dengan tujuan mengukur tingkat efektivitas masing-masing indikator berdasarkan perhitungan skor dan persentase. Skor total dari masing-masing responden dikonversi menjadi persentase efektivitas menggunakan rumus:

$$\text{Persentase Efektivitas} = \left(\frac{\text{Total Skor Aktual}}{\text{Skor Maksimal}} \right) \times 100\%$$

Interpretasi hasil dilakukan dengan kategori efektivitas sebagai berikut: sangat rendah (<40%), rendah (41–55%), sedang (56–65%), tinggi (66–80%), dan sangat tinggi (>80%) (Musheke & Phiri, 2021). Dengan desain dan pendekatan yang sistematis ini, penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam penguatan kapasitas komunikasi organisasi publik di tingkat desa, serta sebagai landasan bagi reformasi birokrasi yang lebih partisipatif dan berbasis data (Djafar et al., 2023; Hanafi & Kholil, 2025).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai efektivitas komunikasi organisasi dalam pelayanan publik di Desa Parigi, penelitian ini melibatkan **100 responden** yang dipilih berdasarkan teknik **purposive sampling**. Responden yang terlibat merupakan masyarakat yang telah berinteraksi dengan layanan publik di desa dalam **enam bulan terakhir**. Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi **usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan frekuensi interaksi dengan pemerintah desa**.

Distribusi Usia Responden

Karakteristik usia responden dikategorikan ke dalam lima kelompok: **< 25 tahun, 25-34 tahun, 35-44 tahun, 45-54 tahun, dan ≥55 tahun**. Tabel berikut menunjukkan distribusi usia responden:

Tabel 1. Distribusi usia responden

Kelompok Usia	Jumlah Responden	Percentase (%)
< 25 tahun	20	20%
25-34 tahun	30	30%
35-44 tahun	25	25%
45-54 tahun	15	15%
≥55 tahun	10	10%
Total	100	100%

Sumber: diolah langsung oleh penulis, 2024

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada dalam kelompok usia **25-34 tahun (30%)**, diikuti oleh kelompok **35-44 tahun (25%)**. Responden berusia ≥ 55 tahun hanya berjumlah **10%**, yang menunjukkan bahwa masyarakat yang lebih muda lebih aktif dalam mengakses layanan publik desa.

Distribusi Jenis Kelamin Responden

Tabel 2. Distribusi jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Percentase (%)
Laki-laki	45	45%
Perempuan	55	55%
Total	100	100%

Sumber: diolah langsung oleh penulis, 2024

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah **perempuan (55%)**, yang mengindikasikan bahwa perempuan lebih banyak terlibat dalam pengurusan layanan publik di desa dibandingkan laki-laki.

Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 3. Tingkat pendidikan responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Percentase (%)
SD/Sederajat	10	10%
SMP/Sederajat	20	20%
SMA/Sederajat	40	40%
Diploma/S1 ke atas	30	30%
Total	100	100%

Sumber: diolah langsung oleh penulis, 2024

Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir **SMA/Sederajat (40%)**, diikuti oleh **Diploma/S1 ke atas (30%)**. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan masyarakat yang menggunakan layanan publik di Desa Parigi cukup beragam, dengan dominasi pada tingkat menengah dan tinggi.

Frekuensi Interaksi dengan Pemerintah Desa

Frekuensi responden dalam mengakses pelayanan publik desa dalam enam bulan terakhir ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4. Frekuensi respon dalam mengakses pelayanan publik

Frekuensi Interaksi	Jumlah Responden	Percentase (%)
1 kali	15	15%
2-3 kali	50	50%
4 kali atau lebih	35	35%
Total	100	100%

Sumber: diolah langsung oleh penulis, 2024

Sebagian besar responden, yaitu **50%**, mengakses layanan publik desa sebanyak **2-3 kali dalam enam bulan terakhir**, menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik cukup aktif.

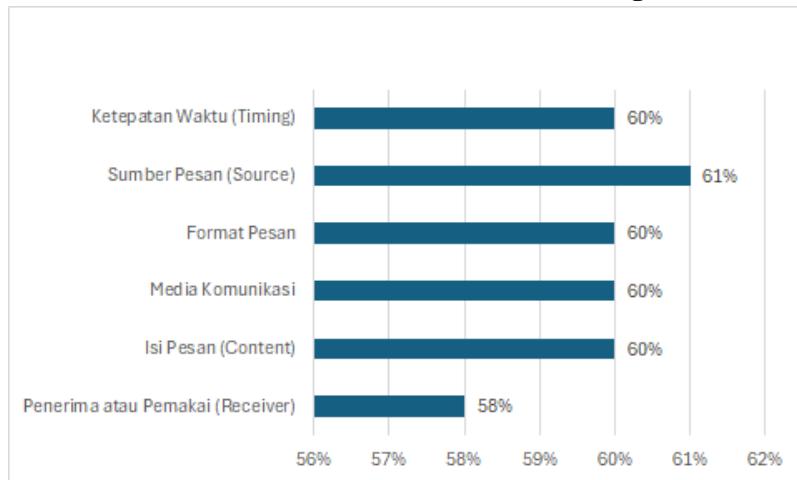
Hasil Analisis Efektivitas Komunikasi Organisasi dan Kinerja Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner yang dikumpulkan dari 100 responden, efektivitas komunikasi organisasi dalam pelayanan publik di Desa Parigi diukur menggunakan enam indikator utama dari Hardjana (2000), yaitu Penerima atau Pemakai (Receiver), Isi Pesan (Content), Media Komunikasi, Format Pesan, Sumber Pesan (Source), dan Ketepatan Waktu (Timing).

Penafsiran terhadap tingkat efektivitas komunikasi organisasi dalam penelitian ini didasarkan pada kategori interval persentase yang digunakan untuk mengklasifikasikan capaian indikator. Dalam konteks ini, efektivitas komunikasi dikategorikan ke dalam lima tingkatan, yaitu: sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi. Indikator dikatakan sangat rendah apabila nilai persentasenya berada di bawah 40 persen. Sementara itu, apabila berada pada kisaran antara 41 hingga 55 persen, maka diklasifikasikan dalam kategori rendah. Indikator yang memiliki nilai antara 56 hingga 65 persen dinilai berada pada kategori sedang, yang mencerminkan tingkat efektivitas yang cukup, namun belum optimal. Selanjutnya, nilai antara 66 hingga 80 persen dikategorikan sebagai tinggi, menunjukkan efektivitas yang baik. Adapun nilai di atas 80 persen dianggap sangat tinggi, yang menandakan bahwa komunikasi organisasi telah berjalan sangat efektif secara menyeluruhan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Sumber Pesan (Source) memperoleh nilai tertinggi yaitu 61%, Berdasarkan klasifikasi efektivitas yang digunakan dalam penelitian ini, nilai tersebut berada dalam kategori sedang, yang mencerminkan tingkat efektivitas yang cukup namun belum optimal. Meskipun berada pada posisi tertinggi dibandingkan indikator lainnya, hasil ini masih menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan, khususnya dalam mempertahankan dan memperluas kredibilitas sumber informasi pemerintah desa di mata masyarakat. Grafik berikut menggambarkan hasil analisis efektivitas komunikasi organisasi berdasarkan enam indikator utama:

Grafik 1. Analisis efektivitas komunikasi organisasi



Sumber: diolah langsung oleh penulis, 2024

Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah adalah Penerima atau Pemakai (Receiver), dengan persentase 58 persen, yang juga berada pada kategori sedang. Hasil ini mengindikasikan bahwa efektivitas penerimaan informasi oleh masyarakat masih terbatas. Hal ini dapat disebabkan oleh sejumlah faktor seperti tingkat literasi yang beragam, penggunaan istilah teknis dalam penyampaian pesan, serta kurangnya kegiatan sosialisasi yang menyeluruh.

Indikator Isi Pesan (Content) memperoleh skor 60 persen, yang juga termasuk dalam kategori sedang. Capaian ini menunjukkan bahwa isi pesan dinilai cukup jelas dan relevan oleh sebagian besar responden, namun belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat dalam hal kesesuaian informasi dengan kebutuhan spesifik kelompok sasaran. Perlu upaya lebih lanjut dalam menyederhanakan bahasa komunikasi dan menyesuaikan isi informasi secara lebih kontekstual.

Demikian pula, Media Komunikasi mendapatkan nilai 60 persen, yang masih termasuk dalam kategori sedang. Hasil ini menunjukkan bahwa media yang digunakan oleh pemerintah desa sudah menjangkau sebagian masyarakat, namun masih terbatas pada metode komunikasi tradisional. Pemanfaatan media digital dan saluran daring dinilai masih belum maksimal dan perlu diperluas agar efektivitas penyampaian informasi dapat ditingkatkan.

Indikator Format Pesan mencatat angka 60 persen, juga dalam kategori sedang, yang menunjukkan bahwa bentuk dan penyajian pesan dinilai cukup dapat diterima, namun belum cukup optimal dalam hal aksesibilitas dan keterbacaan. Masih diperlukan inovasi dalam penyajian informasi, misalnya melalui penggunaan infografis, visualisasi data, atau format interaktif agar pesan lebih mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Indikator terakhir, yaitu Ketepatan Waktu (Timing), memperoleh nilai 60 persen, yang kembali menunjukkan efektivitas pada kategori sedang. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun sebagian besar informasi disampaikan dalam waktu yang sesuai, masih terdapat kendala dalam memastikan bahwa seluruh informasi penting diterima masyarakat secara tepat waktu, khususnya dalam situasi yang menuntut respons cepat seperti bantuan sosial atau perubahan kebijakan mendadak.

Dengan demikian, berdasarkan seluruh hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator efektivitas komunikasi organisasi di Desa Parigi berada dalam kategori sedang, dengan

rentang nilai antara 58 hingga 61 persen. Artinya, pelaksanaan komunikasi organisasi di lingkungan pemerintahan desa telah berjalan secara cukup efektif, namun belum optimal. Hasil ini menjadi dasar penting bagi pemerintah desa untuk merancang strategi komunikasi yang lebih adaptif, responsif, dan inklusif guna meningkatkan kualitas pelayanan publik ke depannya.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi dalam pelayanan publik di Desa Parigi berada pada kategori sedang, dengan rentang nilai indikator antara 58% hingga 61%. Capaian ini mengindikasikan bahwa komunikasi organisasi yang diterapkan oleh pemerintah desa telah berjalan cukup baik, namun belum mencapai efektivitas optimal. Masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal pemahaman masyarakat terhadap informasi, keragaman media komunikasi, dan ketepatan waktu penyampaian informasi. Dalam pembahasan ini, temuan tersebut dianalisis secara lebih mendalam menggunakan kerangka teori Hardjana (2000) dan dikaitkan dengan studi-studi sebelumnya tentang komunikasi organisasi dan pelayanan publik.

Analisis Efektivitas Komunikasi Organisasi Berdasarkan Teori Hardjana (2000)

Model Hardjana (2000) memuat enam indikator utama untuk mengukur efektivitas komunikasi organisasi: Penerima/Pemakai, Isi Pesan, Media Komunikasi, Format Pesan, Sumber Pesan, dan Ketepatan Waktu. Dalam penelitian ini, indikator Sumber Pesan mencatat nilai tertinggi (61%), yang menunjukkan bahwa pemerintah desa dinilai cukup kredibel oleh masyarakat sebagai sumber informasi. Hal ini memperkuat pandangan Panjaitan et al. (2023) dan Hanafi & Kholil (2025) bahwa kepercayaan terhadap otoritas penyampai pesan merupakan komponen krusial dalam komunikasi organisasi publik yang efektif. Kredibilitas sumber yang tinggi berkontribusi pada tingkat penerimaan pesan yang lebih positif.

Sebaliknya, indikator Penerima atau Pemakai (Receiver) menempati nilai terendah (58%), menandakan bahwa masih terdapat hambatan dalam pemahaman pesan oleh masyarakat. Hal ini bisa dikaitkan dengan tingkat literasi masyarakat yang beragam, keterbatasan akses terhadap informasi, serta penggunaan istilah teknis yang kurang disesuaikan dengan konteks lokal. Sebagaimana dinyatakan oleh Sari et al. (2023), pemahaman yang rendah terhadap isi pesan merupakan kendala struktural dalam proses komunikasi organisasi. Shannon & Weaver (1949) juga menjelaskan bahwa hambatan komunikasi (noise) dapat terjadi pada berbagai tahapan, termasuk dari sisi penerima, yang mengalami gangguan linguistik atau teknis dalam memahami pesan.

Indikator Isi Pesan, Media Komunikasi, Format Pesan, dan Ketepatan Waktu masing-masing memperoleh nilai yang sama yaitu 60%, yang juga termasuk dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa telah menyampaikan informasi yang cukup relevan dan tepat, namun masih perlu peningkatan dalam hal penyederhanaan konten, diversifikasi saluran komunikasi, serta inovasi dalam penyajian pesan. Hasil ini sejalan dengan kajian Ferdiansyah et al. (2021), yang menekankan pentingnya menggabungkan media komunikasi formal dan informal, serta menggunakan format yang lebih visual dan menarik agar informasi lebih mudah dipahami oleh masyarakat.

Secara khusus, temuan mengenai media komunikasi menunjukkan bahwa penggunaan media tradisional masih mendominasi, seperti pertemuan warga dan pengumuman lisan. Namun, potensi media digital seperti WhatsApp dan media sosial belum sepenuhnya dimanfaatkan secara strategis. Hal ini relevan dengan pandangan Ayish (2016), yang menyatakan bahwa digitalisasi komunikasi publik dapat memperluas jangkauan dan meningkatkan efisiensi interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Norris (2020) juga menyarankan agar organisasi publik menerapkan kanal layanan berbasis digital untuk menjawab kebutuhan informasi publik yang dinamis dan real-time.

Sementara itu, indikator Ketepatan Waktu (Timing) menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar informasi disampaikan sesuai jadwal, masih terdapat keluhan masyarakat terkait keterlambatan dalam penyampaian informasi penting, terutama terkait bantuan sosial atau perubahan kebijakan. Kondisi ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah desa, sebagaimana dijelaskan oleh Belanche & Casaló (2015) bahwa ketidaktepatan informasi dapat menimbulkan ketidakpuasan dan kebingungan publik.

Implikasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Efektivitas komunikasi organisasi memiliki implikasi langsung terhadap kinerja pelayanan publik, terutama dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Lee & Kim (2020) menyatakan bahwa komunikasi yang baik dapat memperkuat hubungan antara warga dan pemerintah, serta meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diterima. Dalam konteks Desa Parigi, efektivitas komunikasi yang masih berada pada tingkat sedang menunjukkan perlunya strategi komunikasi yang lebih inklusif, adaptif, dan berbasis komunitas.

Keterlambatan penyampaian informasi, seperti yang tercermin dari nilai indikator *timing*, juga memiliki dampak terhadap respon organisasi terhadap dinamika pelayanan, yang berisiko menciptakan kesenjangan antara kebijakan dan pelaksanaannya. Patel (2022) menegaskan bahwa hambatan komunikasi dapat menimbulkan ketidakpastian dan mengurangi efektivitas layanan publik, terutama dalam birokrasi yang beroperasi di bawah tekanan waktu dan kebutuhan sosial yang tinggi.

Aspek akses informasi juga menjadi isu penting, karena tidak semua lapisan masyarakat memiliki kemampuan atau fasilitas yang sama untuk mengakses media komunikasi berbasis teknologi. Oleh karena itu, pemerintah desa harus mempertimbangkan pendekatan komunikasi yang kombinatif, sebagaimana disarankan oleh Brown & Green (2021), yaitu menggabungkan komunikasi digital dengan komunikasi langsung (tatap muka) untuk menciptakan efektivitas yang lebih merata di seluruh segmen masyarakat.

Dari sisi teoretis, penelitian ini mendukung validitas model Hardjana (2000) sebagai kerangka analisis yang relevan untuk menilai komunikasi organisasi dalam konteks birokrasi lokal. Keenam indikator yang ditawarkan terbukti dapat diukur secara kuantitatif dan merepresentasikan dimensi-dimensi penting dalam proses komunikasi publik. Temuan ini juga melengkapi literatur yang dikembangkan oleh Gunadi et al. (2023) dan Hoffjann (2024) yang menekankan pentingnya integrasi antara komunikasi formal dan strategi organisasi dalam meningkatkan performa institusi publik.

Dari sisi praktis, penelitian ini memberikan masukan strategis bagi pemerintah desa untuk memperkuat kualitas komunikasi organisasi. Pemerintah desa diharapkan dapat menyusun

standar operasional komunikasi publik, memanfaatkan teknologi secara lebih maksimal, serta mengembangkan pendekatan berbasis komunitas dalam penyampaian informasi. Hal ini penting untuk memperkuat kapasitas institusi lokal dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, terbuka, dan partisipatif.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain sifat datanya yang bersifat cross-sectional, sehingga tidak dapat menangkap perubahan dalam dinamika komunikasi dari waktu ke waktu. Selain itu, pendekatan yang digunakan hanya bersifat kuantitatif, sehingga belum menggali pengalaman dan persepsi masyarakat secara mendalam. Penelitian lanjutan disarankan menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) untuk menggabungkan kekuatan data statistik dengan kedalaman analisis kualitatif.

Selanjutnya, perluasan konteks penelitian ke desa-desa lain di wilayah yang berbeda juga penting untuk memperoleh generalisasi temuan dan memahami perbedaan kultural dalam praktik komunikasi organisasi di pemerintahan lokal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas komunikasi organisasi dalam pelayanan publik di Desa Parigi, Kabupaten Serang, berdasarkan enam indikator model Hardjana (2000). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator efektivitas komunikasi berada dalam kategori sedang, dengan rentang nilai antara 58% hingga 61%. Meskipun angka-angka tersebut secara kuantitatif terlihat berdekatan, perbedaan kecil antarindikator mengandung implikasi praktis yang signifikan, terutama dalam pengambilan keputusan kebijakan komunikasi di tingkat lokal.

Indikator Sumber Pesan (61%) yang menjadi tertinggi menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa sebagai penyampai informasi cukup kuat. Hal ini merupakan aset sosial dan politik yang sangat berharga, karena dalam komunikasi organisasi, kredibilitas sumber merupakan fondasi bagi efektivitas penyampaian pesan. Namun, temuan bahwa indikator Receiver menempati posisi terendah (58%) mengindikasikan adanya ketimpangan antara kepercayaan terhadap sumber dengan kemampuan masyarakat memahami pesan tersebut. Perbedaan 3% ini, meskipun kecil dalam angka, merepresentasikan jurang antara kepercayaan dan keberterimaan isi pesan, yang apabila tidak ditangani secara strategis, justru dapat memperlemah legitimasi kebijakan.

Temuan ini memberikan pesan penting bahwa komunikasi organisasi di desa tidak cukup hanya mengandalkan kredibilitas pengirim, tetapi juga harus berorientasi pada penerimaan dan pemahaman warga. Rendahnya skor pada aspek pemahaman menjadi sinyal bahwa desain pesan dan pendekatan komunikasi saat ini belum inklusif dan adaptif terhadap keragaman sosial-budaya masyarakat desa. Oleh karena itu, kebijakan komunikasi publik perlu disusun bukan hanya untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk memastikan bahwa informasi tersebut dimengerti dan dapat ditindaklanjuti oleh semua lapisan warga.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pemerintah desa memperkuat strategi komunikasi organisasi melalui beberapa langkah yang bersifat praktis dan kontekstual. Pertama,

pesan komunikasi perlu disusun dengan bahasa yang sederhana, lugas, dan sesuai dengan latar belakang sosial budaya masyarakat. Penyederhanaan ini akan membantu meningkatkan pemahaman terutama bagi kelompok masyarakat dengan tingkat literasi yang lebih rendah. Kedua, pemerintah desa perlu mendiversifikasi media komunikasi yang digunakan. Selain mempertahankan media tradisional seperti pertemuan warga dan pengumuman lisan, pemanfaatan media digital seperti WhatsApp, media sosial resmi desa, dan laman layanan publik perlu dioptimalkan agar informasi dapat menjangkau kelompok usia muda dan masyarakat yang aktif secara digital.

Selanjutnya, perlu dilakukan standarisasi format penyampaian informasi agar lebih terstruktur dan mudah diakses kembali. Penggunaan infografis, video singkat, atau template informasi visual dinilai lebih efektif dalam menyampaikan konten kebijakan dan prosedur pelayanan. Ketepatan waktu dalam penyampaian informasi juga harus menjadi prioritas utama. Informasi penting, terutama yang berkaitan dengan layanan dasar dan bantuan sosial, perlu disampaikan secara real-time untuk mencegah keterlambatan yang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat.

Evaluasi komunikasi organisasi juga perlu dilakukan secara berkala sebagai bagian dari sistem pengawasan internal. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa proses komunikasi berlangsung dua arah, bersifat responsif, serta mampu menyesuaikan diri dengan dinamika kebutuhan masyarakat. Sebagai pelengkap, pelatihan komunikasi bagi aparatur desa dapat dijadikan kebijakan strategis jangka menengah, agar setiap pegawai memiliki kompetensi dasar dalam menyampaikan informasi publik secara efektif, inklusif, dan partisipatif. Dengan strategi ini, komunikasi organisasi di tingkat desa diharapkan tidak hanya menjadi sarana penyampaian informasi, tetapi juga instrumen transformasi dalam membangun pelayanan publik yang adaptif dan berorientasi pada warga

DAFTAR PUSTAKA

- Ayish, M. (2016). Media Hybridization in the MENA Region How Traditional Media Harness Online/Social Transitions for Survival. *International Journal of Media Journalism and Mass Communications*, 2(1). <https://doi.org/10.20431/2454-9479.0202003>
- Bakar, H. A., & Mustaffa, C. S. (2013). Organizational Communication in Malaysia Organizations. *Corporate Communications an International Journal*, 18(1), 87–109. <https://doi.org/10.1108/13563281311294146>
- Belanche, D., & Casaló, L. V. (2015). Rebuilding Public Trust in Government Administrations Through E-Government Actions. *Revista Española De Investigación De Marketing Esic*, 19(1), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.reimke.2014.07.001>
- Brown, M., & Green, T. D. (2021). Digital communication strategies in public administration: Enhancing service delivery and transparency. *Public Administration Review*, 81(3), 450–467.
- Chung, L. (2020). Adaptive village communication and participation. *Journal of Local Governance Studies*, 15(2), 122–138.
- Djafar, F., Tilome, A. A., & Sialo, Y. (2023). Critical Dynamics of Lemito Village Apparatus' Behavior in Public Services in Pohuwato Regency. *Journal of Public Representative and Society Provision*, 3(2), 67–73. <https://doi.org/10.55885/jprsp.v3i2.284>

- Ferdiansyah, R., Rahmanto, A. N., & Slamet, Y. (2021). The Implication of Organizational Culture for Building Organizational Identity Strategy (Case Study of PPID Ministry of Finance). *Informasi*, 51(1), 1–26. <https://doi.org/10.21831/informasi.v51i1.29668>
- Gunadi, I., Wiyono, B. B., Arifin, I., & W, E. T. D. R. W. (2023). Effectiveness Analysis of Teamwork Management Based on Machine Intelligence. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 06(09). <https://doi.org/10.47191/ijmra/v6-i9-38>
- Hanafi, M. R., & Kholil, S. (2025). Implementasi Model SMCR Dalam Stretegi Komunikasi Layanan Publik Di KOMINFO Kota Medan. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 4(1), 27–37. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v4i1.3666>
- Hansen, M. (2019). Participatory communication in local government: Strengthening trust and implementation. *International Journal of Public Communication*, 8(3), 55–68.
- Hardjana, A. (2000). *Komunikasi Organisasi: Landasan dan Aplikasi dalam Pengelolaan Organisasi*. Penerbit Kanisius.
- Hoffjann, O. (2024). “Tear Down This Wall”. A Theory Of strategic Communication That Integrates Both Communication And organizational Theory. *Journal of Communication Management*, 28(4), 588–605. <https://doi.org/10.1108/jcom-09-2023-0103>
- Holmes, W. T. (2020). Start With Why: And Answer With Motivating Language. *Development in Learning Organizations an International Journal*, 35(2), 1–3. <https://doi.org/10.1108/dlo-12-2019-0281>
- Husni, H., & Frinaldi, A. (2023). The Impact of Village Repositioning as Sub-District Units in Bungo Regency. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(1), 393. <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i1.48577>
- Jensen, K. B., & McLean, G. N. (2018). Organizational communication and public service delivery. *Journal of Communication in Organizations*, 24(2), 201–219.
- Kandlousi, N. S. A. E., Ali, A. J., & Abdollahi, A. (2010). Organizational Citizenship Behavior in Concern of Communication Satisfaction: The Role of the Formal and Informal Communication. *International Journal of Business and Management*, 5(10). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v5n10p51>
- Kumar, R., & Singh, P. (2021). Cultural sensitivity and public communication in local governance. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 13(2), 45–52.
- Lee, S., & Kim, H. (2020). The role of communication in public service performance: An empirical analysis of local government. *International Journal of Public Administration*, 43(2), 109–123.
- Norris, D. F. (2020). E-government and digital public services: Challenges and opportunities. *Government Information Quarterly*, 37(1), 100–112.
- Panjaitan, N., Sihombing, S., Palen, K., Schiavo, R. B., & Lipschultz, L. (2023). Enhancing Government Communication Strategies for Effective Health in-Formation and Public Health Education. *LawEco*, 17(2), 151–169. <https://doi.org/10.35335/laweco.v17i2.6>
- Patel, R. (2022). Communication effectiveness in public sector administration: A study on policy implementation challenges. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 32(4), 567–584.
- Rulyanti, D., Sularso, R. A., & Sayekti, Y. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pemerintah Desa Melalui Pengelolaan Keuangan Desa Sebagai Variabel Intervening.

- Bisma Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 11(3), 323.
<https://doi.org/10.19184/bisma.v11i3.6474>
- Sari, F. M., Yusnadi, Y., & Samosir, H. E. (2023). Comparative Study of Organizational Communication Theories Perspectives (Classical, Humanistic, Integration, and Contemporary Perspectives). *Palakka Media and Islamic Communication*, 4(1), 75–85.
<https://doi.org/10.30863/palakka.v4i1.5175>
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Thomas, L., & Brown, M. (2022). Bridging the digital divide in rural government services. *Journal of Rural Administration and ICT*, 9(1), 23–39.
- Wallace, D. P., & Morris, S. A. (2018). Communication strategies for public information systems. *Government Information Quarterly*, 35(1), 1–12.
- Wouters, S., Janssen, M., & Cromptvoets, J. (2020). *Governance Challenges of Inter-Organizational Digital Public Services Provisioning: A Case Study on Digital Invoicing Services in Belgium*. 223–235. https://doi.org/10.1007/978-3-030-57599-1_17
- Zumara, A., Latief, S. S., & Yusmanizar, Y. (2024). Communication of News Contributor Organizations at Diskominfo Agencies of Nunukan Regency. *Journal La Bisecoman*, 5(2), 167–173. <https://doi.org/10.37899/journallabisecoman.v5i2.1123>