

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang Masalah

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.

Sebuah Proses komunikasi yang dilaksanakan tidak luput dari berbagai rintangan atau hambatan. Oleh karena itu, perencanaan komunikasi dimaksudkan untuk mengatasi rintangan-rintangan yang ada guna mencapai efektivitas komunikasi, sedangkan dari sisi fungsi dan kegunaan komunikasi perencanaan diperlukan untuk mengimplementasikan program-program yang ingin dicapai apakah, apakah itu untuk pencitraan, pemasaran, penyebarluasan gagasan, kerja sama, atau pembangunan infrastruktur komunikasi.

Perencanaan komunikasi adalah proses pengalokasian sumber daya komunikasi untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya tersebut tidak saja mencakup media massa dan komunikasi antar pribadi, tapi juga setiap aktivitas yang dirancang untuk mengubah perilaku dan menciptakan keterampilan-keterampilan tertentu diantara individu dan kelompok dalam lingkup tugas-tugas yang diberikan oleh organisasi (John Middleton 1978, dalam cangara 2013:45).

Komunikasi perencanaan yang telah didesain memerlukan sumber daya untuk mengimplementasikannya agar tidak terjadi kegagalan untuk mencapai tujuan pelaksanaannya. Salah satu sumber daya yang dimaksud adalah komunikasi. Di sini, komunikasi memposisikan diri sebagai aspek yang menyebarkan informasi dari setiap rencana yang telah disusun dan yang akan dijalankan.

Dapat dipahami bahwa tujuan perencanaan komunikasi adalah sebuah proses untuk memengaruhi khalayak dengan cara mengoptimalkan semua sumber daya komunikasi dengan menetapkan kebijakan komunikasi yang akan dijalankan. Sedangkan khalayak bukan hanya orang-orang yang berada di luar organisasi, tetapi justru yang paling penting dalam proses perencanaan komunikasi adalah menyasar khalayak internal sebuah organisasi. Sebab, orang-orang yang ada didalam internal organisasi merupakan simbol yang bisa memengaruhi citra organisasi. Perilaku seorang anggota organisasi ketika dia berada di luar organisasi akan dipandang orang luar sebagai cerminan organisasi di mana tempat seseorang berkembang.

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat menjadi pemberi informasi dalam rangka pemenuhan hak-hak publik, yaitu hak untuk tahu (*right to know*), hak untuk diberi informasi (*right to be informed*), dan hak untuk didengar aspirasinya (*right to be heard and to be listened to*).⁷

Pemerintah desa memiliki peran yang cukup besar dan vital, dengan begitu perlu adanya peraturan-peraturan atau undang-undang yang berkaitan dengan pemerintahan desa sehingga roda pemerintahan berjalan dengan optimal dan efektif. Pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa, yang merupakan unsur sebagai pihak penyelenggara pemerintahan desa, mempunyai tugas yang cukup berat, kepala desa dan perangkat desa dalam melaksanakan tugas

dan tanggungjawabnya dalam penyelenggara urusan pemerintahan. Desa merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat sekitar dengan berdasarkan budaya atau adat istiadat sekitar yang diklaim oleh pemerintahan pusat dan berada dibawah kabupaten.

Pemerintah desa merupakan lembaga terkecil atau tangan kanan pemerintah pusat yang memiliki peran dan wewenang strategis dalam mengatur ketertiban masyarakat desa dari aspek sosial, ekonomi dan politik sehingga keberhasilan pembangunan nasional tercipta (Rauf, 2015:20)

Pelayanan, pembangunan, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat semakin bebas berpendapat dan sentralisasi semakin berkurang, dengan demikian proses pengembangan demokrasi ditingkat lokal semakin efektif. Hal ini telah membuka ruang untuk pemberdayaan pemerintah daerah agar dapat mengembangkan dan memajukan daerah yang dipimpinnya. Di dalam berbagai bidang kehidupan sosial masyarakat, pemerintah desa mempunyai peran yang sangat penting, peran yang dilaksanakan oleh pemerintah tersebut bisa berupa fungsi sebagai pengatur atau pengelola, sehingga tata tertib dan kententraman kehidupan bermasyarakat dapat tercipta melalui peran tersebut.

Wirajatmi (1996:1) mengatakan bahwa: “Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut costumer (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud (Mulyawan, 2016:60)

Pelayanan masyarakat atau pelayanan publik diartikan sebagai memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan telah di tetapkan. Selain itu, pelayanan publik merupakan

aktifitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat untuk mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat dan memberikan kepuasan dalam segi pelayanan . Di era sekarang ini, pelayanan masyarakat sangat penting dan perlu ditingkatkan, khususnya di pemerintahan yang cakupannya kecil yaitu pemerintahan desa.

Menurut Moenir (1998) 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.

Masalah pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah merupakan satu masalah penting bahkan seringkali ini dijadikan alat ukur menilai keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas pokok pemerintah. Begitu juga halnya di daerah masalah pelayanan publik sudah menjadi program pemerintah yang harus secara terus menerus ditingkatkan pelaksanaannya.

Di abad sekarang, informasi hampir pasti bertindak sebagai elan vital organisasi baik swasta maupun publik. Dalam banyak kajian literatur, informasi menentukan gerak organisasi dan perubahan-perubahan yang mungkin terjadi karena perannya (Rianto, 2017:1).

Era keterbukaan informasi seperti sekarang ini, setiap lembaga yang termasuk dalam kategori badan publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya dituntut untuk memberikan transparansi atas informasi-informasi publik. Transparansi sangat penting dilakukan oleh badan publik, hal ini didasari atas hak untuk memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia sebagai salah satu wujud dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis dan kebebasan akan informasi merupakan hak yang fundamental.

Stonecash mendefinisikan informasi sebagai “simbol-simbol (data, teks, citra, suara, dan sebagainya) yang membawa makna melalui susunan relatif, bentuk, konteks dan sebagainya. Informasi adalah bahan baku untuk proses pembuatan keputusan melalui penciptaan pengetahuan dan pemenuhan organisasi modern. Sebagai sebuah konsep, informasi hampir selalu mempunyai makna berbeda di antara para profesional (Rianto, 2017:11).

Informasi bisa artikan sebuah kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan informasi merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik

Menurut mendel, Akses informasi merupakan kewajiban bagi pemerintah dan badan publik. Secara fundamental, sebuah informasi adalah milik publik, bukan milik pemerintah atau badan publik. Akan tetapi pemerintah memang harus menjaga keseimbangan antara menutup informasi dan kepentingan publik. Namun, bagaimanapun, kepentingan publik tetap harus didahulukan. (Yahya, 2016:4)

Setiap masyarakat hampir pasti bisa dikatakan adalah masyarakat informasi, dan setiap organisasi adalah organisasi informasi. Informasi adalah sumber daya pokok seperti material, uang, dan sumber daya manusia sehingga informasi bisa dianggap sebagai konsep abstrak ataupun sebagai suatu komoditas, yang umumnya dalam bentuk laporan ataupun surat (Rianto, 2017:1)

Berdasarkan semua penjelasan yang ada terdapat di atas, bisa kita lihat bahwa pemerintah desa memiliki peran yang sangat vital dalam Penyediaan Informasi Sehingga berdasarkan hal tersebut, dalam penelitian ini penulis ingin melihat, mendalami sejauh mana pemerintah desa dalam melakukan perencanaan komunikasi dalam pelayanan informasi kepada masyarakat, baik tentang informasi pengumuman bantuan, kesehatan, dan kegiatan yang akan diadakan di desa. Dalam

hal ini, pastinya dibutuhkan perencanaan komunikasi yang baik agar proses pelayanan publik dan penyebaran informasi bisa berjalan efektif dan efisien sehingga tidak ada lagi masyarakat yang merasa kurang dilayani oleh pihak desa, masyarakat menjadi nyaman dan segan berkunjung ke desa untuk mengurus kepentingan tertentu.

Perencanaan komunikasi bertujuan untuk mengatasi rintangan, hambatan atau kendala yang mana berguna untuk mencapai efektivitas. Guna perencanaan komunikasi itu untuk mengimplementasikan program-program yang akan di capai dan juga sebagai penuntun terhadap kegiatan komunikasi yang akan dilakukan untuk membantu bagaimana pesan yang kita bawaan konsisten dengan target sasaran.

Pemerintah daerah sebagai pelayan masyarakat harus dapat menjadi pemberi informasi dalam rangka pemenuhan hak-hak publik, yaitu hak untuk tahu, hak untuk diberi informasi, dan hak untuk didengar. Keterbukaan informasi publik memang merupakan hal yang sangat penting dalam penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat. Setiap masyarakat memiliki hak untuk mengetahui segala sesuatu tentang pemerintah.

Agar peneliti mengetahui lebih dalam mengenai Perencanaan Komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat serta hambatan-hambatan komunikasi dan upaya mengatasi hambatan-hambatan komunikasi, peneliti melakukan wawancara langsung secara mendalam kepada Kepala Desa sebagai informan kunci serta perangkat desa dan masyarakat sekitar sebagai informan pendukung.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas, penulis merumuskan masalah ialah sebagai berikut :

“Bagaimana Perencanaan Komunikasi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat di Desa Sidaraja Kecamatan Ciawigebang Kabupaten Kuningan ?”

1.3. Identifikasi Masalah

Untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti, maka masalah tersebut dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Perencanaan Komunikasi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat ?
2. Bagaimana Hambatan-Hambatan Komunikasi Pemerintah Desa dalam Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat ?
3. Bagaimana Upaya Menangani Hambatan-Hambatan Komunikasi dalam Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat ?

1.4. Tujuan Penelitian

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

1. .Untuk mengetahui perencanaan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan komunikasi pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat

3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi pemerintah desa dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat

1.4.1. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan ilmu dan institusi/lembaga yang menjadi lokasi penelitian khususnya pemerintahan Desa Sidaraja serta pihak-pihak lain yang terkait dengan masalah yang diteliti beserta masyarakat yang ada di sekitar Desa Sidaraja , diantaranya sebagai berikut:

1.4.2. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis diharapkan dapat memberikan pemikiran, ide , memperluas wawasan dan sumber ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Komunikasi mengenai gambaran perencanaan komunikasi dalam pekerjaan terutama tentang perencanaan komunikasi pemerintah desa dalam meningkatkan Pelayanan informassi kepada masyarakat.

1.4.3. Kegunaan Praktis

Manfaat praktis adalah keberfungsian secara langsung dari hasil penelitian yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk memecahkan berbagai jenis rumusan masalah.

1. Bagi Pemerintah Desa

Menjadi referensi bagi pemerintah desa dalam menyusun perencanaan komunikasi yang efesien dan efektif dalam memberikan pelayanan informasi terhadap masyarakat serta memberikan solusi terkait permasalahan atau hambatan dalam melakukan praktik pelayanan masyarakat.

2. Bagi Masyarakat

Memberikan pemahaman baru bagi masyarakat dan memunculkan kesadaran mengenai pentingnya meningkatkan SDM disetiap individu sehingga mampu mampu bersaing era globalisasi ini dan memberikan pemahaman mengenai strategi komunikasi yang di gunakan kepala desa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

3. Bagi Peneliti

Mengaplikasikan teori yang diperoleh dari pembelajaran di kampus dan menambah pengalaman secara langsung dalam penelitian yang terkait dengan strategi komunikasi serta bisa membantu pihak terkait dalam melakukan proses komunikasi.

1.5. Kerangka Pemikiran

Dalam rangka meningkatkan citra, kerja, efisiensi dan efektifitas instansi pemerintah menuju kearah profesionalitas dan terciptanya pemerintahan yang baik dari segala aspek khususnya pelayanan publik, perlu adanya komunikasi yang baik dan tearah dalam melaksanakan tugas pengelolaan maupun operasional diseluruh bidang dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu, sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Strategi Komunikasi sangat diperlukan oleh para pemimpin dalam hal ini ialah kepala desa agar komunikasi dengan masyarakat bisa terjalin secara baik sehingga pelayanan dan penyebaran informasi terhadap masyarakat menjadi efektif yang mana akan mempengaruhi dari segala aktifitas.

1.5.1. Komunikasi

Komunikasi dideskripsikan juga sebagai proses pertukaran informasi atau ide yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai pemahaman bersama atau memberikan pemahaman kepada lawan bicara yang diajak komunikasi. Komunikasi sangat penting dalam berbagai segi kehidupan manusia, terlebih dalam hal organisasi (Cangara, 2013:33).

Komunikasi memiliki banyak fungsi yang akan mendukung keberhasilan suatu organisasi. Komunikasi yang dilakukan didalam organisasi atau instansi pemerintah ini erat kaitannya dengan komunikasi kepemimpinan. Komunikasi kepemimpinan adalah proses komunikasi yang dilakukan oleh pemimpin dalam hal ini ialah kepala desa kepada bawahan organisasinya yaitu para aparatur perangkat desa dan masyarakat sekitar untuk memberikan pelayanan dengan didukung Strategi Komunikasi yang baik.

1.5.2. Perencanaan Komunikasi

Menurut John Middleton, Perencanaan komunikasi sebagai penuntun usaha atau kegiatan komunikasi yang dilakukan sepanjang proyek dilaksanakan, ia menjadi dokumen kerja yang selalu diperbaharui secara periodik sesuai dengan perubahan kebutuhan khalayak. . Perencanaan komunikasi adalah proses pengalokasian sumber daya komunikasi untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya tersebut tidak saja mencakup media massa dan komunikasi antar pribadi, tapi juga setiap aktivitas yang dirancang untuk mengubah perilaku dan menciptakan keterampilan-keterampilan tertentu diantara individu dan kelompok dalam lingkup tugas-tugas yang diberikan oleh organisasi (Cangara, 2013:45).

1.5.3. Pelayanan Masyarakat

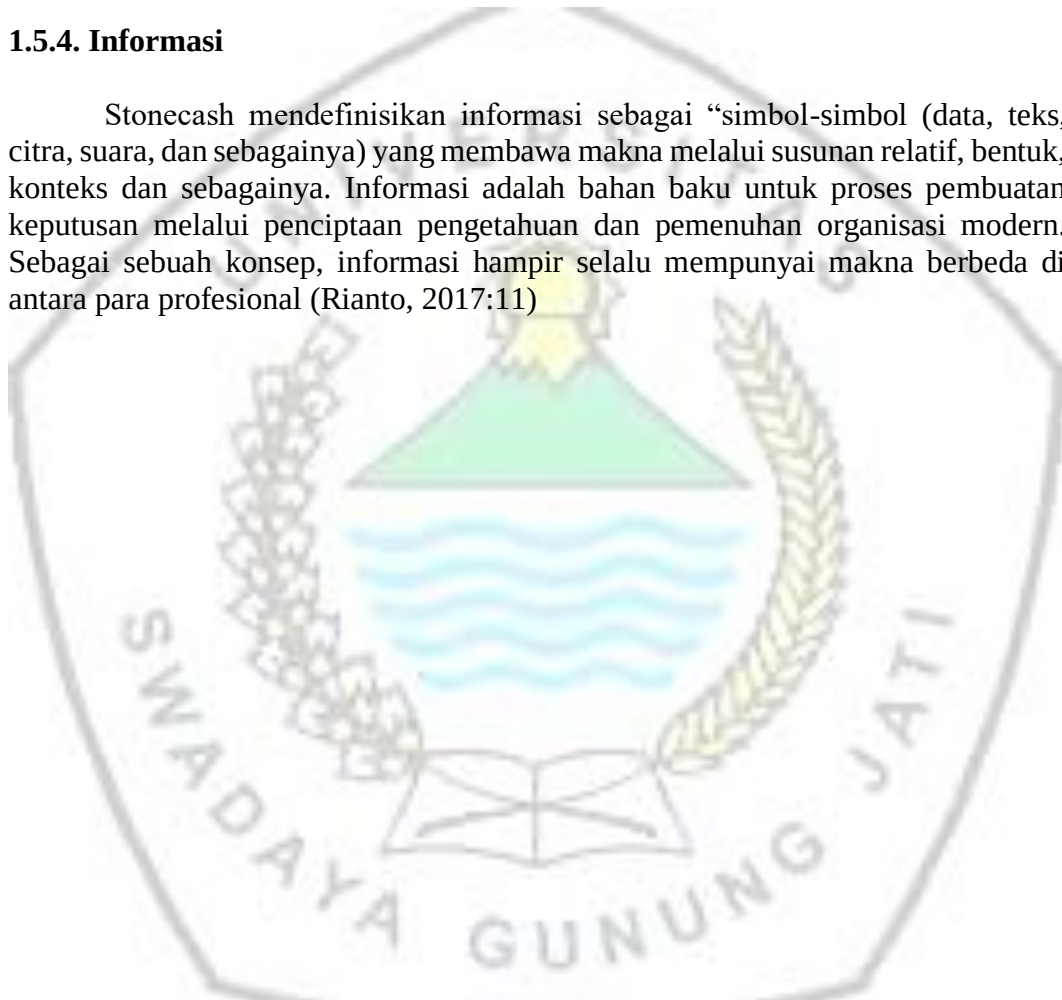
Wirajatmi (1996:1) mengatakan bahwa: “Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut customer (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud (Mulyawan, 2016:60)

Tugas pemerintah yang dilakukan oleh kepala desa dan perangkat desa adalah memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat atau sebagai wadah bagi masyarakat untuk mengurus kepentingan kependudukan (ktp, Kartu Keluarga,

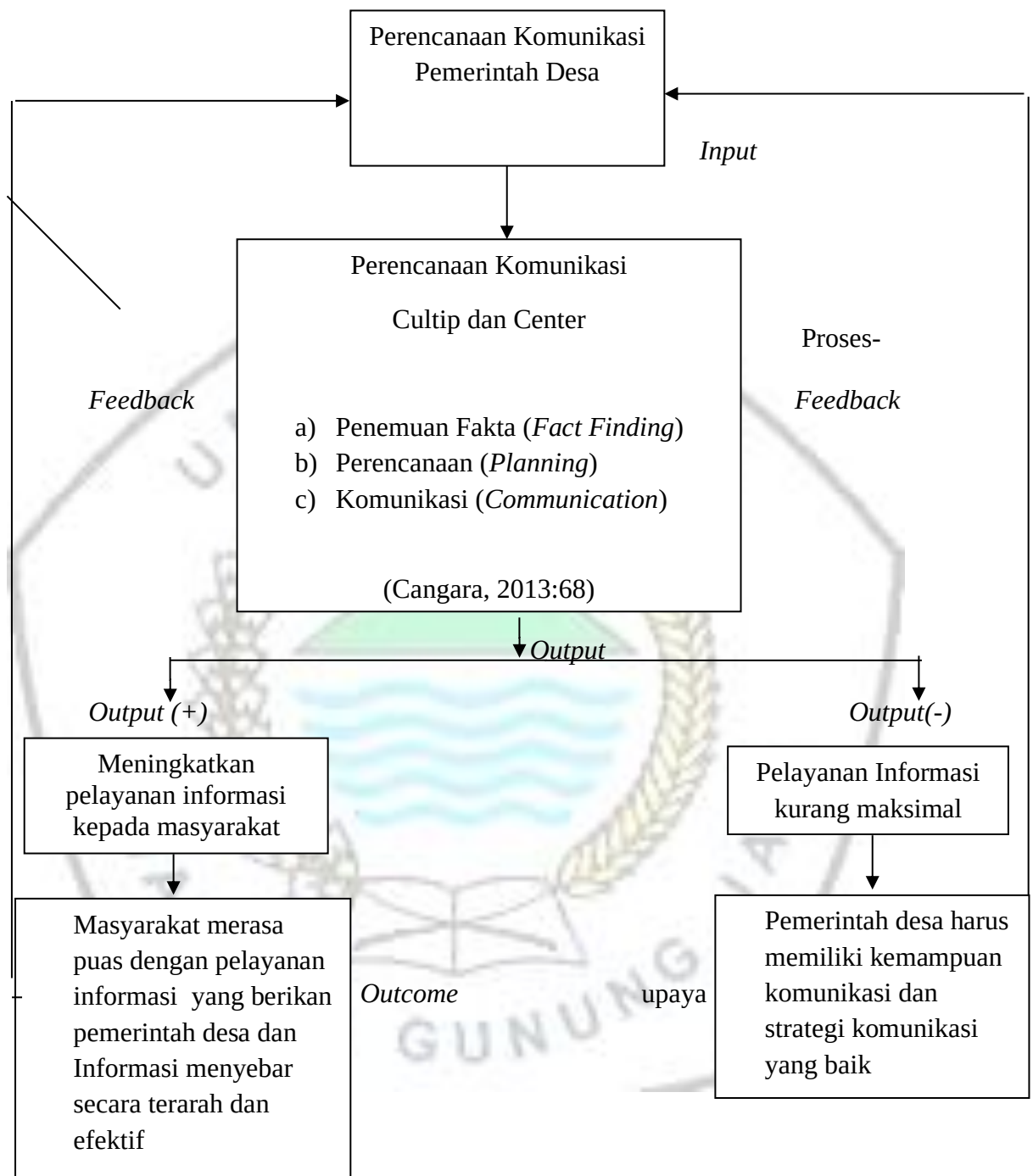
bantuan subsidi dan lain lain), sebagai tempat mencurahkan aspirasi terkait kehidupan bermasyarakat dan sebagai pusat informasi desa . Dengan Begitu kepala desa dan perangkat desa harus di bekali kemampuan berkomunikasi yang baik dalam hal ini strategi komunikasi agar nya proses pelayanan berjalan dengan baik dan masyarakat menjadi segan datan ke balai desa.

1.5.4. Informasi

Stonecash mendefinisikan informasi sebagai “simbol-simbol (data, teks, citra, suara, dan sebagainya) yang membawa makna melalui susunan relatif, bentuk, konteks dan sebagainya. Informasi adalah bahan baku untuk proses pembuatan keputusan melalui penciptaan pengetahuan dan pemenuhan organisasi modern. Sebagai sebuah konsep, informasi hampir selalu mempunyai makna berbeda di antara para profesional (Rianto, 2017:11)



1.5.4. Bagan Kerangka Pemikiran



Gambar 1.1
Bagan kerangka pemikiran

1.6. Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.6.1. Definisi Konsep Penelitian

konsep penelitian adalah sejumlah teori yang berkaitan dengan suatu objek. Konsep diciptakan dengan menggolongkan dan mengelompokkan objek-objek tertentu yang mempunyai ciri-ciri yang sama. Maka dari itu konsep merupakan generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena dengan ciri atau kekhasan yang sama (Umar, 2004:51).

1. Perencanaan komunikasi adalah proses pengalokasian sumber daya komunikasi untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya tersebut tidak saja mencakup media massa dan komunikasi antar pribadi, tapi juga setiap aktivitas yang dirancang untuk mengubah perilaku dan menciptakan keterampilan-keterampilan tertentu diantara individu dan kelompok dalam lingkup tugas-tugas yang diberikan oleh organisasi (John Middleton 1978, dalam Cangara 2013:45).
2. Strategi Komunikasi menurut Cangara (2013:61) adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal
3. Pelayanan Publik menurut Mahmudi (2007:128) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Masyarakat menurut Paul B. Horton dan Chester L. Hunt adalah kumpulan manusia yang relatif mandiri, hidup bersama-sama dalam waktu yang cukup lama, tinggal di suatu wilayah tertentu, mempunyai kebudayaan sama serta melakukan sebagian besar kegiatan di dalam kelompok tersebut.

1.6.2. Operasionalisasi Konsep Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:31) definisi operasional penelitian adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstruk, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik.

Tabel 1.1.
Operasional Konsep

Konsep Penelitian	Dimensi	Parameter
“Perencanaan Komunikasi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat” Perencanaan Komunikasi (Cultip dan Center) (Cangara, 2013:68)	Penemuan Fakta (<i>Fact Finding</i>)	a) Pengamatan b) Penemuan masalah
	Perencanaan (<i>Planning</i>)	a) Penetapan Strategi/upaya b) Tujuan
	Komunikasi (<i>Communication</i>)	a) Penetapan Komunikator b) Penyusunan pesan c) Khalayak sasaran d) Media e) Umpan balik/pengaruh

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif.

Sebagaimana dikemukakan dibawah ini

Moleong (2013:6) bahwa “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif didasarkan pada upaya membangun pandangan mereka yang diteliti yang rinci, dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik dan rumit.”\

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat interpretatif (menggunakan penafsiran) yang melibatkan banyak metode, dalam menelaah masalah penelitiannya. *Denzin dan Lincoln* (dalam Mulyana dan Solatun, 2007:5)

Peneliti kualitatif lazim menelaah hal-hal yang berada dalam lingkungan alamiahnya, berusaha memahami, atau menafsirkan, fenomena berdasarkan makna-makna yang orang berikan kepada hal-hal tersebut.

1.7.2. Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Informan adalah orang-orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau wawancara mendalam (Afrizal, 2014:139).

Teknik penentuan informan yang akan digunakan ialah teknik *purposive*, penentuan sumber informasi secara *purposive* dilandasi tujuan atau pertimbangan tertentu terlebih dahulu. Oleh karena itu, pengambilan sumber informasi (informan) didasarkan pada maksud yang telah ditetapkan sebelumnya. *Purposive* dapat diartikan sebagai maksud, tujuan, atau kegunaan. Peneliti lain ingin mengungkapkan strategi komunikasi kepemimpinan kepala desa untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu peneliti mengambil beberapa informan diantaranya kepala desa sebagai informan kunci, perangkat desa dan masyarakat sebagai informan pendukung

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Riset Kepustakaan (*library research*)

Riset kepustakaan menurut Supranto, yaitu untuk mengumpulkan data data dan teori dalam penelitian ini maka peneliti mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan. (Ruslan, 2008:31)

2. Observasi

Pemilihan menunjukan bahwa pengamat ilmiah mengedit dan memfokuskan pengamatanya secara sengaja atau tidak sengaja. Pengubahan berarti observasi tidak hanya dilakukan secara pasif. Pencatatanya adalah upaya merekam kejadian-kejadian dengan menggunakan catatan lapangan, sistem kategori, dan metode-metode lainnya. Pengodean berarti proses menyederhanakan catatan-catatan ini melalui metode reduksi data.

Observasi menurut Weick (dalam Rakhmat, 2005: 83) observasi sebagai “pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organism *in situ*, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris”.

Observasi ini akan digunakan untuk mengamati secara langsung tentang interaksi (perilaku) dan percakapan yang terjadi antara siswa sebagai infoman dengan peneliti. Data yang akan dikumpulkan dalam dua bentuk yaitu interaksi dan percakapan. Artinya selain perilaku verbal juga perilaku non verbal dari informan..

3. Wawancara Mendalam (*Depth Interview*)

Wawancara mendalam adalah metode penelitian dimana peneliti melakukan kegiatan wawancara tatap muka secara mendalam dan terus menerus (lebih dari satu kali) untuk menggali informasi yang lengkap dan detail dari informan. Pada wawancara mendalam peneliti tidak mempunyai

kontrol terhadap respon informan, artinya informan bebas memberikan jawaban. (Kriyantono, 2002: 93)

Pedoman dalam wawancara biasanya tidak berisi pertanyaan – pertanyaan yang mendetail, tetapi sekedar garis besar tentang data dan informasi yang ingin diperoleh dari informan, dan lebih efektif menggunakan bahasa yang informal, agar terjalin hubungan dengan informan.

4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang.

Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

1.7.4. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Triangulasi. Triangulasi adalah kombinasi beragam sumber data, tenaga peneliti, teori dan teknik metodologis dalam suatu penelitian atas gejala sosial. Triangulasi diperlukan karena setiap teknik memiliki kelemahan serta keunggulannya sendiri. Dengan demikian, triangulasi memungkinkan tangkapan realitas secara lebih *valid*.

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan perpaduan antara triangulasi teori dan juga triangulasi sumber data. Sebab dalam penelitian ini peneliti menggunakan satu teori dalam menganalisis data yang diperoleh dan juga membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda.

Menurut *Patton* dalam (Moleong, 2004:331), metode kualitatif triangulasi sumber data dilakukan dengan cara, sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan tentang apa yang dikatakan orang – orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu,
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Hasil dari perbandingan yang diharapkan adalah berupa kesamaan atau alasan – alasan terjadinya perbedaan.

Triangulasi sumber data menurut (Moleong, 2017:336-337) juga memberi kesempatan untuk dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Penilaian dilakukan oleh responden
2. Mengoreksi kekeliruan oleh sumber data
3. Menyediakan tambahan informasi secara sukarela
4. Memasukkan informasi dalam kancah penelitian, menciptakan kesempatan untuk mengkhiktisarkan sebagai langkah awal analisis data,
5. Menilai kecukupan menyeluruh data yang dikumpulkan.

1.7.5. Teknik Analisis Data

Tahap analisis data memegang peranan penting dalam riset kualitatif, yaitu sebagai faktor utama penilaian kualitas riset. Artinya kemampuan periset memberi makna kepada data merupakan kunci apakah data yang diperolehnya memenuhi unsur realibilitas dan validitas data kualitatif terletak pada diri peneliti sebagai *instrument* riset (Kriyantono, 2002: 194).

Dalam penelitian deskriptif ini, metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Model *Miles* dan *Hubermen* (dalam Moleong, 2002: 248), dalam buku tersebut dijelaskan bahwa analisis data meliputi tiga alur kegiatan, yakni :

1. Reduksi data, merupakan proses pemilihan data, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan dan verifikasi data.
2. Penyajian data, dalam penyajian data ini seluruh data dilapangan yang berupa hasil wawancara dan dokumentasi akan dianalisis sesuai dengan teori – teori yang telah dipaparkan sebelumnya sehingga dapat memunculkan deskripsi tentang startegi komunikasi yang dilakukan oleh kepala desa

3. Penarikan kesimpulan adalah kegiatan penggambaran secara utuh dari obyek yang diteliti pada proses penarikan kesimpulan berdasarkan penggabungan informasi yang telah disusun dalam suatu bentuk yang cocok dengan penyajian data melalui informasi tersebut, peneliti dapat memaparkan kesimpulan dari sudut pandang peneliti untuk lebih mempertegas penulisan skripsi ini.

1.8. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.8.1. Lokasi Penelitian

Desa Sidaraja di jadikan tempat penelitian yang terletak di Kecamatan Ciawigebang Kabupaten Kuningan dengan judul penelitian “Strategi Komunikasi Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat”. Penelitian ini berfokus pada startegi komunikasi seorang kepala desa melaksanakan tugas nya kepada masyarakat.

1.8.2. Jadwal Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2022, diawali dengan melakukan tahap persiapan literatur, pengamatan. Tahap pelaksanaan seperti bimbingan dan pembuatan proposal, seminar proposal, penelitian sampai dengan sidang skripsi.

Tabel 1.2
Rencana Jadwal Penelitian

[illegible]