

**Analisis Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Desa  
Terhadap Masyarakat Pendatang di Desa Sekaroh Kecamatan  
Jerowaru Lombok Timur.**

***Communication Analysis of Village Government Public Services to  
Migrant Communities in Sekaroh Village, Jerowaru District, East  
Lombok.***

Rohyatul Azmi, Agus Purbathin Hadi, Aurelius Rofinus Lolong Teluma

Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Mataram

**ABSTRAK**

Keberagaman kelompok dalam suatu masyarakat juga dapat menghasilkan miskomunikasi yang menjadi halangan berinteraksi antara pemerintah desa dengan masyarakat pendatang. Kegiatan dalam pelayanan publik untuk masyarakat pendatang tidak jarang menerima pelayanan yang kurang bersahabat dan masalah biaya/jasa untuk mengurus pembuatan surat oleh masyarakat yang tidak jelas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui praktik, tantangan dan peluang implementasi komunikasi pelayanan publik pemerintah desa terhadap masyarakat pendatang di Desa Sekaroh, Kecamatan Jerowaru, Lombok Timur. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deksriptif. Data diambil dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dengan tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa, adanya masyarakat pendatang yang besar dari berbagai daerah di desa Sekaroh menyebabkan karakteristik dari masyarakat berbeda-beda. Oleh karena itu pendekatan pemerintah desa kepada masyarakat untuk menghilangkan kesalahpahaman atau kurangnya informasi, diterapkan melalui musyawarah atau pertemuan bulanan yang melibatkan semua masyarakat baik masyarakat transmigrasi maupun masyarakat setempat. Dalam praktik pelayanan publik, dilakukan melalui media elektronik (*Whatsapp*). dan secara tatap muka langsung untuk kegiatan pelayanan dikantor desa Sekaroh.

**Kata kunci: Komunikasi Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Masyarakat Pendatang**

## **ABSTRACT**

*The diversity of groups within a community can also result in miscommunication, which becomes an obstacle to interaction between the village government and immigrant communities. Activities in public services for immigrant communities often receive unfriendly service, and the problem of fees or services for arranging letters by the public is not clear. This study aims to determine the practices, challenges, and opportunities for implementing village government public service communications to migrant communities in Sekaroh Village, Jerowaru District, East Lombok. This research method uses a descriptive-qualitative approach. Data was collected by observing, interviewing, and documenting. While data analysis was carried out in three stages, namely data reduction, presentation of the data, and drawing conclusions, The results of this study explain that the presence of immigrant communities who came from various regions in Sekaroh village causes the characteristics of the community to vary. Therefore, the village government's approach to the community to eliminate misunderstandings or lack of information is implemented through deliberations or monthly meetings involving all members of the community, both the transmigrant community and the local community. In public service practice, it is carried out through electronic media (Whatsapp). and face-to-face for service activities at the Sekaroh village office.*

**Keywords:** *Public Service Communication, Public Service, Migrant Communities*

## PENDAHULUAN

Pemerintah desa merupakan ujung tombak dari hadirnya peran pemerintah untuk melayani masyarakat di level bawah. Dalam kehidupan bermasyarakat pencapaian tujuan dengan segala prosesnya membutuhkan komunikasi yang efektif. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Melalui komunikasi maka dapat memberikan keterangan tentang pekerjaan yang membuat pegawai dapat bertindak dengan rasa tanggung jawab pada diri sendiri yang pada waktu bersamaan dapat mengembangkan semangat kerja para aparat dalam melayani masyarakat. Ada begitu banyak konteks yang terikat antara pemerintah desa dan masyarakat sekitar mulai dari pemberian bantuan, pengelolaan dana desa hingga pengembangan potensi wirausaha di desa tersebut, sehingga diperlukan adanya kualitas komunikasi publik yang kuat untuk menjalankan seluruh rangkaian peran tersebut. Agar membuahkan hasil yang maksimal serta dirasakan kehadirannya oleh masyarakat luas. Bukan hal mudah tentunya, jika seluruh informasi dapat disampaikan dengan pesan biasa namun perlu ada pengolahan informasi lebih lanjut serta analisis resiko yang terjadi jika informasi tersebut disampaikan secara luas.

Seharusnya, ada satu unsur perangkat desa yang menangani bidang komunikasi publik di masyarakat. Artinya informasi yang masuk dan keluar sudah tersistem dan terstruktur serta mampu dipertanggungjawabkan oleh seluruh perangkat desa. Walaupun dewasa ini cenderung pemerintahan lebih tertutup dalam hal informasi bantuan yang masuk dari daerah atau pusat sehingga menyebabkan ada jarak yang kurang baik antara pemerintah desa dengan masyarakat (dalam Farid, 2020). Keberagaman kelompok dalam suatu masyarakat juga dapat menghasilkan miskomunikasi yang menjadi halangan berinteraksi antara pemerintah desa dengan masyarakat pendatang. Desa Sekaroh memiliki banyak masyarakat pendatang yang berasal dari dalam ataupun luar wilayah pulau Lombok. Khususnya di Dusun Transmigrasi ada yang dari pulau Jawa, Maluku, Bugis, Flores, dan pulau Lombok. Karakteristik masyarakat sebuah desa yang dapat mempengaruhi pelayanan pemerintah desa salah satunya adalah adanya warga pendatang yang mendiami desanya..

Memasuki daerah baru bagi masyarakat pendatang adalah tantangan karena penilaian dari masyarakat setempat yang sebagian terbuka ataupun tertutup untuk menerima kedatangan mereka. Keseragaman dalam masyarakat itu akan terwujud apabila di dalamnya terdapat individu yang menilai baik antar individu dan adanya hubungan saling toleran untuk bertindak. Kerukunan masyarakat Sekaroh yang terdiri dari berbagai suku sangat tinggi, itu dilihat dari penerimaan terhadap masyarakat pendatang yang mampu berbaur dalam kegiatan sosial maupun keagamaan. Dalam komunikasi pelayanan publik, untuk masyarakat pendatang tidak jarang menerima pelayanan yang kurang bersahabat dan masalah biaya/jasa untuk mengurus pembuatan surat oleh masyarakat yang tidak jelas. Bahkan, tidak jarang ditemuinya aparatur desa yang menyimpang dari syarat pelayanan. Masyarakat menginginkan adanya ruang dialog publik agar segera dibuka untuk mengklarifikasi hal-hal yang masih membuat bingung ataupun memberikan kepastian secara resmi. Peran komunikasi publik dilihat tidak begitu

berjalan, tidak adanya evaluasi terhadap masalah komunikasi yang muncul di kelompok masyarakat. Sehingga muncul pertanyaan bagaimana komunikasi pelayanan publik pemerintah desa terhadap masyarakat pendatang di Desa Sekaroh Kecamatan Jeowaru Lombok Timur.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, tidak bekerja dengan mempergunakan data untuk ditransformasikan dalam bilangan atau angka melainkan menganalisis dan menggambarkan kejadian yang ada tanpa perlakuan khusus atas objek-objek yang diteliti. Moleong (2008:6) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Lokasi penelitian ini yaitu di dusun Transmigrasi yang merupakan bagian dari Desa Sekaroh, salah satu desa yang terletak di Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur. Dalam penelitian ini subyek yang diambil adalah Pemerintah desa dan masyarakat pendatang dan obyek penelitian ini adalah komunikasi pelayanan publik pemerintah Desa Sekaroh terhadap masyarakat pendatang yang sudah menetap dari tahun 2000 di dusun Transmigrasi Desa Sekaroh. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan cara observasi, wawancara dan study kepustakaan. Dalam menganalisis data, peneliti melakukan reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Masyarakat Pendatang di Desa Sekaroh**

Kedatangan penduduk dusun Transmigrasi ke Desa Sekaroh pertama kali pada tahun 2000 yang di latarbelakangi dengan pulangnya sebagian masyarakat Lombok yang merantau ke Maluku akibat terjadinya perang SARA tahun 1999. Perang SARA (suku, ras dan, agama) adalah konflik berkepanjangan yang terjadi dalam sejarah perang Ambon, yang dikenal dan dikenang sebagai perang bedarah yang menewaskan hampir 5000 nyawa, berlangsung sejak tahun 1999-2002. Banyaknya korban jiwa yang berjatuh, perang SARA menjadi tragedi kemanusiaan yang paling besar dan melibatkan dua kelompok agama besar (agama Islam dan Kristen) menyebabkan rusaknya kerukunan umat beragama. Kerugian materil juga tidak tehindarkan, kerusakan rumah-rumah tempat usaha berdampak pada merosotnya perekonomian masyarakat. Tentunya keamanan pun sudah pasti tidak kondusif, yang membuat sepetiga penduduk Maluku dan Maluku Utara mengungsi.

Akibat dari perang SARA tersebut membuat sebagian masyarakat Lombok yang menetap di pulau Maluku memilih untuk pulang. Kepulangan mereka disambut dengan baik oleh pemerintah Lombok Timur. Setelah kepulangan mereka, pemerintah Lombok Timur kemudian mentransmigrasikan ke Desa Sekaroh pada 15 November 2000. Penduduk Dusun Transmigrasi adalah warga

asli Lombok yang menikah dengan orang Maluku dan sebagiannya juga pendatang dari luar pulau Lombok. Masyarakat Maluku yang awalnya hanya ikut mengungsi ke Lombok tidak sedikit yang sudah menetap dan bercocok tanam serta mencari mata pencarian di Lombok.

Peristiwa diatas juga menjadi awal baru bagi masyarakat Sekaroh. Penduduk transmigrasi menjadi contoh perubahan dalam bidang pertanian, yang dulunya hanya bertani satu hektar tanah harus mencangkul dan membersihkan rumput secara manual. Tetapi sekarang, pemerintah sudah menyediakan Herbisida dan Fungisida serta peralatan tani lainnya. Hal ini disebabkan karena dusun transmigrasi sangat jauh dari laut berpotensi 70% lebih banyak sebagai petani dan 30% berprofesi nelayan. Selain petani dan nelayan, ketika musim panas sebagian kecil penduduknya pergi bekerja ke luar daerah bahkan menjadi TKI. Tidak hanya itu, dalam bidang pendidikan penduduk trans menjadi penggerak masyarakat yang lain supaya anak-anak mereka terutama anak-anak perempuan bisa merasakan jenjang pendidikan.

### **Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Desa Sekaroh**

Pemerintah Desa Sekaroh dari tahun-ketahun terus berbenah dalam hal komunikasi pelayanan publik, dalam melayani khususnya masyarakat pendatang yang tinggal di Dusun Transmigrasi. Sejak tahun 2020 hingga pertengahan tahun 2023, pemerintah desa Sekaroh terus meningkatkan komunikasi pelayanan publik agar semakin baik. Berkaitan dengan itu pemerintah Desa Sekaroh mengadakan musyawarah desa. Musyawarah desa merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk membahas dan mengambil keputusan penting secara bersama dalam rangka memajukan desa. Kegiatan ini melibatkan masyarakat desa dan pemimpin Desa Sekaroh sebagai pihak yang mengelola kegiatan musyawarah. Musyawarah desa ini dilakukan tidak hanya untuk menyampaikan program-program pemerintah desa saja tetapi juga merupakan wadah untuk masyarakat menyampaikan aspirasinya dalam keberlangsungan komunikasi pelayanan publik itu sendiri.

Jenis –jenis pelayanan publik di desa Sekaroh yaitu :

1. Pelayanan KTP

Dilihat dari kondisi geografis desa Sekaroh, desa tersebut termasuk kedalam wilayah terpencil, terdalam dari wilayah kecamatan jerowaru. Untuk menyiasati pelayanan KTP didesa Sekaroh, pemerintah desa mengumpulkan data dari masyarakat yang ingin membuat KTP melalui masing-masing kadus atau bisa langsung ke kantor desa. Pemerintah desa mendatangkan petugas kecamatan untuk melakukan perekaman membuat KTP elektronik (E-KTP).

2. Surat Keterangan Miskin

Untuk pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dibutuhkan hanya membawa Foto copy Kartu Keluarga, KTP orang tua dan tidak dipungut biaya apapun.

3. Surat keterangan usaha

Untuk pembuatan surat keterangan usaha yang di butuhkan hanya membawa potocopy Kartu Keluarga, KTP dan pelayanannya langsung kekantor desa.

4. Kartu Keluarga

Untuk warga yang belum memiliki kartu keluarga sama sekali pemerintah desa Sekaroh memberikan pelayan pembuatan Kartu Keluarga dengan syarat membawa buku nikah dan KTP serta surat keterangan pindah dari desa asal. Sementara itu, untuk masyarakat yang ingin merubah kartu keluarga cukup membawa kartu keluarga lama dan KTP.

Sebagaimana dalam Pasal 1 Bab 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik yang diberikan pemerintah desa tidak ada pungutan biaya apapun, hal ini juga sudah tertera di peraturan desa Sekaroh.

### **Komunikasi Pemerintah Desa dengan Masyarakat Pendatang**

Komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Komunikasi pelayanan publik tidak hanya retorika, namun harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat agar semua pelayanan publik berkualitas. Kegiatan komunikasi pelayanan publik harus dilakukan oleh aparatur pemerintah. Standar komunikasi pelayanan publik yang ditetapkan, merupakan upaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Komunikasi pelayanan publik Desa Sekaroh semakin baik, hal ini ditandai dengan kegiatan rutin musyawarah masyarakat dimulai dari musyawarah dusun (Musdus) dilanjutkan dengan evaluasi pada kegiatan musyawarah desa dengan aparat setempat. Pemerintah desa sebagai komunikator pelayanan publik sudah mampu menyampaikan pesan-pesan pelayanan publik dan juga menerima *feedback* dari masyarakat. Menurut Hardiansyah (2015) komunikasi pelayanan publik yang dibangun dengan baik harus memiliki berbagai dimensi, tidak hanya kemampuan komunikator dalam menyampaikan pesan-pesan pelayanan publik, tapi lebih dari itu adalah bagaimana semua unsur dalam komunikasi pelayanan publik dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

Media komunikasi yang digunakan pemerintah desa Sekaroh dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan publik dilakukan secara langsung melalui musyawarah desa dan musyawarah dusun serta melalui *Whatsapp*. Menurut Harold Laswell saluran (*Channel*) merupakan alat yang digunakan sumber (*source*) untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Saluran pun meurujuk pada bentuk pesan dari cara penyajian pesan. (Mulyana, 2007) Untuk mengkomunikasikan informasi melalui *Whatsapp* cukup baik, tetapi karena di Desa Sekaroh masih ada beberapa wilayah yang kurang dijangkau sinyal internetnya, sehingga alternatif untuk menyampaikan komunikasi pelayanan publik kepada masyarakat itu melalui RT atau Kadus yang akan sosialisasi ke

masing-masing rumah warga yang ada di masing masing dusun. Untuk informasi pelayanan yang lainnya disampaikan melalui corong-corong masjid. Hal ini dilakukan untuk memudahkan penyampaian informasi pelayanan publik kepada masyarakat pendatang maupun masyarakat tempatan.

### **Komunikasi untuk Penyelesaian Konflik di Dusun Transmigrasi.**

Kedatangan penduduk dusun transmigrasi ke Desa Sekaroh pertama kali pada tahun 2000 yang dilatar belakangi dengan pulangnya sebagian masyarakat lombok yang merantau ke maluku akibat terjadinya perang SARA tahun 1999. Pada tahun tersebut pemerintah menarik masyarakat yang ada di Maluku untuk dipulangkan ke Pulau Lombok. Pada tanggal 15 November 2000 pemerintah Lombok Timur mentransmigrasikannya ke Desa Sekaroh. Selama menetap menjadi bagian dari penduduk Desa Sekaroh, kesulitan air masih menjadi keluhan masyarakat pendatang dan masyarakat setempat sampai saat ini. Untuk mencukupi kebutuhan air bersih, masyarakat membeli air satukali dalam seminggu dengan harga 150 per tangki.

Pemerintah Dinas Transmigrasi sudah melakukan upaya pembuatan sumur bor untuk memenuhi kebutuhan air masyarakat akan tetapi tidak berhasil, setelah pembuatan sumur bor selesai, air yang keluar adalah air asin yang tidak bisa dimanfaatkan oleh masyarakat untuk kebutuhan sehari-hari. Tetapi sumur yang digali sendiri oleh masyarakat lebih banyak yang berhasil dan biaya pengerjaannya cukup mahal. Untuk masyarakat yang mampu meraka akan menyewa pekerja untuk pembuatan sumur. Tetapi untuk masyarakat yang kurang mampu meraka akan memanfaatkan air hujan, masyarkat akan menyediakan atau bahkan membuat wadah seperti kolam untuk menampung air hujan di halaman rumah mereka. Menurut Hardiansyah (2015) pelayanan publik mencakup penyelenggaraan *public good dan public regulation*. *Public Good*, berkaitan dengan penyediaan infrastruktur, barang dan jasa, termasuk pelayanan dasar atau inti (*core public services*) yang menjadi tugas dan fungsi utama pemerintah pusat/pemerintah daerah.

Terlepas dengan masalah air, saat pertama kali menetap di desa Sekaroh masyarakat pendatang di berikan tanah seluas 25 are untuk dikelola sebagai sumber mata pencaharian dan 25 are lahan rumah. Tidak hanya itu, Pemerintah Dinas Transmigrasi juga menjanjikan tanah yang belum pasti keberadaannya kepada masyarakat pendatang, hal ini sebagai awal mula konflik masyarakat pendatang dengan pemerintah dinas. Semua masyarakat pendatang menerima janji pemerintah dinas untuk diberikan tanah/lahan tersebut. Akan tetapi, sekian lama menunggu tanah yang dijanjikan pemerintah dinas akhirnya masyarakat pergi berbondong-bondong untuk menuntut janji kepada Pemerintah Dinas Transmigrasi. Ternyata tanah yang dijanjikan tidak ada dan akan digantikan dengan hewan ternak berupa sapi. Namun, sampai saat ini sapi yang dijanjikan tidak ada.

Menurut Denhardt & Denhardt (2003) posisi masyarakat tidak lagi dijadikan sebagai *klien* atau *customer* (pelanggan), tapi berubah menjadi *citizens* (warga negara) yang telah memberikan mandat kepada pemerintah untuk menjadi pelayan mereka (warga negara) karena pemerintah/pemerintah daerah merupakan

perwujudan dari pilihan rakyat, melalui mekanisme pemilihan langsung untuk memilih kepala negara/kepala daerah) dengan kedudukan yang sejajar.

Dalam konteks pelayanan publik, yang bertindak sebagai komunikator adalah seluruh aparatur dalam organisasi pelayanan publik. Sebagai komunikator publik, tentu saja aparatur harus memosisikan dirinya sejajar dengan komunikan (warga negara/publik) yang dilayani.

## **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat**

### **1. Faktor pendukung**

Adanya transparansi pelayanan publik yang di tunjukkan dengan koordinasi komunikasi yang baik dalam pelaksanaan setiap kegiatan program pemerintah yang mencakup pelayanan publik. Masyarakat di Desa Sekaroh yang mau bekerjasama dan sudah mulai mudah diajak berkomunikasi dalam proses pelayanan publik. Gordon I. Zimmerman (Mulyana, 2007) merumuskan tujuan komunikasi menjadi dua kategori besar. Pertama, kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan kita untuk memberi makan dan pakaian kepada diri sendiri, memuaskan rasa penasaran kita akan lingkungan, dan menikmati hidup. Kedua, kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain. Jadi komunikasi mempunyai tujuan, yang melibatkan pertukaran informasi yang kita perlukan untuk menyelesaikan tugas, dan tujuan hubungan yang melibatkan pertukaran informasi mengenai bagaimana hubungan kita dengan orang lain.

### **2. Faktor Penghambat**

Selain Musyawarah, penyampaian pesan/informasi komunikasi pelayanan publik kemasayarakat oleh pemerintah Desa Sekaroh juga di lakukan melalui *Whatsapp* akan tetapi, masih banyak yang belum bergabung grup *Whatsapp* desa Sekaroh dan masih terkendala sinyal. Selain itu penghambat pelayanan publik di kantor Desa Sekaroh yaitu jarak dari rumah staff Desa ke kantor itu 1-2.5km Sehingga menyebabkan beberapa staff desa datang terlambat. Bahkan beberapa dusun yang ada di desa sekaroh jarak tempuhnya ke kantor desa mencapai 3-6,4km dan infrastruktur jalan di masing-masing dusun yang masih banyak rusak.

Bahasa tentu menjadi salah satu kendala berkomunikasi masyarakat pendatang dengan pemerintah desa Sekaroh terutama yang berasal dari luar pulau Lombok (Maluku, Sulawesi). Chaer (2004) menjelaskan bahasa adalah system lambing berupa bunyi, bersifat arbitrer, digunakan oleh suatu masyarakat tutur untuk bekerjasama, berkomunikasi, dan mengidentifikasi diri. Kebijakan terhadap janji Dinas Transmigrasi yang belum terpenuhi mengakibatkan masyarakat pendatang masih menuntut hak dan masih berpotensi memunculkan konflik lagi yang menghambat komunikasi antar warga.



## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Masyarakat desa Sekaroh khususnya dusun Transmigrasi berasal dari beberapa daerah seperti Jawa, Maluku, Bugis, Flores, dan juga masyarakat asli Lombok. Sehingga karakteristik dari masyarakat berbeda-beda oleh karena itu pendekatan pemerintah desa kepada masyarakat untuk menghilangkan kesalahpahaman atau kurangnya informasi, diterapkan melalui musyawarah atau pertemuan bulanan yang melibatkan semua masyarakat baik masyarakat transmigrasi maupun masyarakat setempat. Dalam pelaksanaan musyawarah dusun, masyarakat khususnya pendatang bersama dengan RT dan Kepala Dusun (Kadus) membahas kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik. Setelah mencapai kesepakatan bersama kemudian disampaikan kepada pemerintah desa oleh Kepala Dusun pada saat diadakannya musyawarah desa. Dalam proses penyampaian hasil musyawarah dusun tersebut pemerintah desa menerima usulan untuk diadakannya sosialisasi kesekolah dan untuk pembelian *ambulance* desa terutama kebutuhan air bersih serta perbaikan jalan-jalan gang dusun desa Sekaroh.

Komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa Sekaroh pada praktiknya yang pertama, menggunakan tatap muka langsung, kegiatan pelayanan ketika pelaksanaan pembuatan surat seperti untuk KTP, SKTM, KK, dan yang lainnya. Pelayanan publik untuk masyarakat Transmigrasi dan masyarakat setempat sudah melakukan prosedur pelayanan sesuai arahan petugas pelayanan yang ada di kantor desa. Perkiraan proses selesai pembuatan surat untuk perorangan, langsung jadi dan ada juga yang menunggu sampai satu/dua hari. Kedua, melalui media elektronik (*Whatsapp*). Kendalanya saat penyampaian pesan melalui *Whatsapp* kurang mendukung karena masih banyak yang belum bergabung dan terkendala sinyal.

Konflik yang masih belum terselesaikan sampai saat ini adalah masalah tanah yang dijanjikan oleh Pemerintah Dinas Transmigrasi kepada masyarakat pendatang sehingga menjadi salah satu penghambat dalam proses komunikasi pelayanan publik. Untuk penyelesaian masalah ini pemerintah desa yang berperan penting sebagai pelayan publik untuk masyarakat sudah melakukan mediasi antara pendatang dengan Dinas Transmigrasi dan tidak menemukan titik terang bahkan belum ada penyelesaian sampai sekarang. Kebijakan terhadap janji Dinas Transmigrasi yang belum terpenuhi mengakibatkan masyarakat pendatang masih menuntut hak dan masih berpotensi memunculkan konflik lagi yang menghambat komunikasi antar pemerintah desa bahkan warga.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti melihat bahwa masih kurangnya usaha pemerintah desa untuk memperjuangkan hak masyarakatnya (masyarakat pendatang) atas tanah yang dijanjikan oleh Pemerintah Dinas Transmigrasi. Sehingga pemerintah desa perlu meningkatkan lagi komunikasinya untuk menyuarakan suara masyarakatnya ke Dinas

Transmigrasi, karena desa merupakan wadah untuk menyampaikan dan sebagai mediator saat terjadinya masalah pada masyarakat khususnya pendatang.

Selain masalah diatas, kendala air merupakan masalah yang sudah berdampak dengan masyarakat setempat dan masyarakat pendatang. Sehingga pemerintah perlu mengadakan pembuatan sumur manual di dusun transmigrasi dan dusun lainnya agar bisa memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat, dan mengurangi beban pengeluaran masyarakat untuk membeli air bersih.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

- Effendy, Onong Uhcjana. 2002. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2007. Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Brent D, Ruben. 2014. Komunikasi dan Perilaku Manusia. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Alo Liliweri. 2011. Komunikasi Serba Ada Serba Makna. Jakarta: Kencana Prenada Media Group,
- Arni Muhammad. 2002. Komunikasi Organisasi. Jakarta: PT. Bumi Askara.
- Bungin, Burhan. 2009. Sosiologi Komunikasi. Jakarta: Prenada Media Group.
- Moleong Lexy J. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Dan R&D. Bandung: PT Alfabet
- Nuridin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Revida, Erika dkk. 2021. Manajemen Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis
- Hardiansyah. 2015. Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Penerbit Gava Media

### **Skripsi :**

- Halikin. (2014). Analisi Pola Interaksi Masyarakat Pendatang Terhadap Masyarakat Lokal Di Sumbawa Barat. [Skripsi S1, Published] Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. (Diakses 20/10/2021)
- Eka Maulida. (2018). Sistem Sosial Masyarakat Pendatang Dengan Masyarakat Tempatan. [Skripsi S1, published] Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darusalam-Banda Aceh. (Diakses 20/10/2021)

**Internet :**

Rahayu, R. (2020, Januari). Interaksi Sosial Masyarakat Pribumi dengan Masyarakat Pendetang di Desa Tambusai Utara Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu. [Diakses pada 16 September 2021].

<https://journal.upp.ac.id/index.php/bakoba/article/download/584/348>

Nasution, A. (2020). Bahan Ajar Teknik Komunikasi Publik. [Diakses pada 16 September 2021].

[https://pusdiklat.bps.go.id/diklat/bahan\\_diklat/BA\\_Teknik%20Komunikasi%20Publik\\_Dr.%20Ahmadriswan%20Nasution,%20S.Si,%20MT.2171.pdf](https://pusdiklat.bps.go.id/diklat/bahan_diklat/BA_Teknik%20Komunikasi%20Publik_Dr.%20Ahmadriswan%20Nasution,%20S.Si,%20MT.2171.pdf)