

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI PEMERINTAH DESA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI BALAI DESA KENDAL
KECAMATAN ASTANAJAPURA KABUPATEN CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
pada Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah



Disusun oleh
Fiqih Hidayat
(1608302063)

FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH (FUAD)

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

TAHUN 2022/1443 H

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI PEMERINTAH DESA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI BALAI DESA KENDAL
KECAMATAN ASTANAJAPURA KABUPATEN CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
pada Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah



Disusun oleh
Fiqih Hidayat
(1608302063)

**FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH (FUAD)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 2022/1443 H**

ABSTRAK

“PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BALAI DESA KENDAL KECAMATAN ASTANAJAPURA KABUPATEN CIREBON”

FIQIH HIDAYAT
NIM. 1608302063

Pelayanan publik di balai desa Kendal berdasarkan hasil pengamatan peneliti masih banyak kekurangan dan terjadi keluhan yang berasal dari masyarakat. Hal ini bisa terjadi dikarenakan kurang intensnya komunikasi antar atasan dan bawahan atau sebaliknya, juga kurang disiplinnya perangkat desa dimana asumsi peneliti kepala desa setempat sudah memberikan intruksi atau teguran bagi aparatur desa yang bekerja tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan lain sebagainya.

Pertanyaan penelitian dalam skripsi ini yaitu bagaimana peran komunikasi organisasi antar aparat desa dalam melayani masyarakat?, bagaimana aparat desa memaksimalkan faktor-faktor pendukung efektifitas dalam melayani masyarakat?, dan bagaimana aparat desa mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam melayani masyarakat Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon?.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peran komunikasi organisasi antar aparat desa dalam melayani masyarakat, faktor-faktor pendukung efektifitas komunikasi dalam melayani masyarakat, dan hambatan-hambatan komunikasi dalam melayani masyarakat Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Sumber pengumpulan data yang digunakan sumber primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara mendalam, dokumentasi. Dan teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data atau interpretasi data, reduksi data, matriks, pengkodean, dan kemudian disesuaikan dengan model kualitatif yang dipilih yaitu studi kasus.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: 1) Peran komunikasi organisasi pemdes Kendal berperan menjalin hubungan dengan kekeluargaan, fasilitator warga, koordinasi antara atasan dengan bawahan, dan menjalankan tugas sesuai tupoksi. 2) Faktor-faktor pendukung efektifitas komunikasi organisasi dalam pelayanan publik di balai desa Kendal yaitu sarana prasarana atau fasilitas, kedekatan emosional antar perangkat desa, dan perangkat desa yang ramah. 3) Hambatan-hambatan komunikasi organisasi dalam pelayanan publik di balai desa Kendal bisa diatasi dengan mengupayakan peningkatan intensitas komunikasi antar lembaga, pelatihan SDM, evaluasi kinerja, memperbanyak dialog dengan warga, dan menghidupkan kembali papan informasi yang tersedia.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

"THE ROLE OF COMMUNICATION OF RURAL GOVERNMENTS IN IMPROVING PUBLIC SERVICE QUALITY AT DESA KENDAL KECAMATAN ASTANAJAPURA KABUPATEN CIREBON"

FIQIH HIDAYAT
NIM. 1608302063

Public services at the Kendal village hall based on the observations of researchers are still many shortcomings and there are complaints from the community. This can happen due to the lack of intense communication between superiors and subordinates or vice versa, also the lack of discipline of village officials where the assumption of the local village head researcher has given instructions or warnings to village officials who work not in accordance with applicable procedures, and others.

The research questions in this thesis are how is the role of organizational communication between village officials in serving the community?, how do village officials maximize the factors that support effectiveness in serving the community?, and how do village officials overcome communication barriers in serving the community of Kendal Village?.

The purpose of this study was to describe the role of organizational communication between village officials in serving the community, the factors supporting the effectiveness of communication in serving the community, and communication barriers in serving the community of Kendal Village, Astanajapura District, Cirebon Regency.

This research uses descriptive qualitative research using a case study approach. Sources of data collection used primary and secondary sources. Data collection techniques were carried out using observation, in-depth interviews, and documentation. And the data analysis technique is done by collecting data or data interpretation, data reduction, matrix, coding, and then adjusted to the selected qualitative model, namely case studies.

The results of this study can be concluded that: 1) The role of Kendal village government organizational communication plays a role in establishing relationships with kinship, facilitating citizens, coordinating between superiors and subordinates, and carrying out tasks according to the main tasks and functions. 2) The factors that support the effectiveness of organizational communication in public services at the Kendal village hall are infrastructure or facilities, emotional closeness between village officials, and friendly village officials. 3) Organizational communication barriers in public services at the Kendal village hall can be overcome by increasing the intensity of communication between institutions, training human resources, evaluating performance, increasing dialogue with residents, and reviving the available information boards.

Keywords: Organizational Communication, Quality of Service.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Peran Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Balai Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon”**, oleh Fiqih Hidayat, NIM 1608302063 telah dimunaqosyahkan pada Kamis, 07 April 2022 dihadapkan Dewan Penguji dan dinyatakan **LULUS**.

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Ushuludin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Panitia Munaqosyah	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua Jurusan H, Aan Mohamad Burhanudin, MA NIP. 19740508 200901 1 012	30-08-2022	
Sekretaris Jurusan Asriyanti Rosmalina, M.Ag NIP. 19760331 200710 2 004	22-08-2022	
Penguji I H, Aan Mohamad Burhanudin, MA NIP. 19740508 200901 1 012	12-08-2022	
Penguji II H. Anisul Fuad, M.Si NIP. 19710506 200604 1 001	22-08-2022	
Pembimbing I Dr. Arief Rachman, M.Si NIP. 19690927 200003 1 003	30-08-2022	
Pembimbing II Babay Barmawi, M.Si NIP. 19730921 199903 1 002	30-08-2022	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ushuludin Adab dan Dakwah



Dr. Hidayat, M.Ag
NIP. 19670621 200312 1 002

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI PEMERINTAH DESA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BALAI DESA
KENDAL KECAMATAN ASTANAJAPURA KABUPATEN CIREBON**

Fiqih Hidayat

NIM: 1608302063

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Arief Rachman, S.Sos, M.Si
NIP. 19690927 200003 1 003

Pembimbing II

Balfay Barnawi, M.Si
NIP. 19730921 199903 1 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam

H. Aan Mohamad Burhanudin, MA
NIP. 19740508 200901 1 012

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas
Ushuludin Adab dan Dakwah
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamua'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan beberapa kali bimbingan, telaah, arahan, masukan serta pengoreksian terhadap penulisan skripsi ini:

Nama : Fiqih Hidayat

NIM : 1608302063

Judul Skripsi : **Peran Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Balai Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon.**

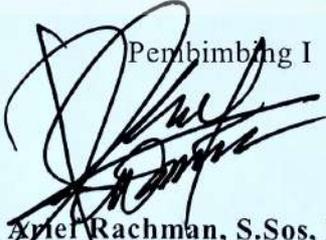
Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah siap diajukan kepada pihak Fakultas Ushuludin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk dapat dimunaqosyahkan.

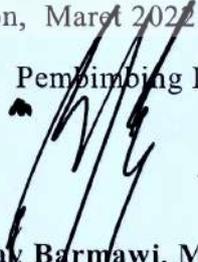
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Cirebon, Maret 2022

Pembimbing I

Pembimbing I


Dr. Arief Rachman, S.Sos, M.Si
NIP. 19690927 200003 1 003


Babay Barmawi, M.Si
NIP. 19730921 199903 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Fiqih Hidayat

NIM : 1608302063

Judul : Peran Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Balai Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis sendiri tanpa adanya penjiplakan yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) di IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
2. Semua sumber yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini telah dicantumkan sesuai ketentuan atau pedoman karya tulis ilmiah; dan
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa hasil dari skripsi saya ini sebagian atau seluruhnya merupakan karya plagiat, maka dari itu penulis siap menerima sanksi serta menanggung resiko yang akan dijatuhkan kepada penulis sesuai dengan peraturan yang berlaku di kampus IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, Maret 2022

Yang membuat pernyataan



Fiqih Hidayat

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah wa syukurillah

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan yang begitu banyak dan besar, sehingga skripsi ini dapat saya tuntaskan.

Sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan pada baginda nabi Muhammad SAW, kepada Keluarganya, Sahabatnya, dan kita selaku umatnya, semoga kita mendapatkan *syafaat* di hari kiamat nanti. Amin.

Dengan penuh rasa syukur dan segenap ketulusan hati, maka dengan bangga skripsi ini saya persembahkan:

Untuk diri saya sendiri, mungkin tidak lulus tepat pada waktunya, tapi ini adalah waktu yang tepat untuk lulus karena dua belas semester bukanlah waktu yang sedikit untuk menghabiskan pengalaman di kampus tercinta untuk kemudian melanjutkan dinamika kehidupan ke petualangan dan perjuangan yang lebih menantang lainnya.

Untuk Keluarga, khususnya kedua orang tua yang amat sangat saya cintai dan sayangi, Mamah Hj. Ova Ro'vatinnas yang berjuang membesarkan empat orang anak seorang diri, semoga tiap tetes keringat dan air matamu akan saya balas dengan kebahagiaan di hari esok. Juga untuk Bapak, Alm. H. Udin Chaeruddin yang tahun ini akan genap tiga belas tahun bapak meninggalkan kami, maaf sejauh ini belum bisa membuatmu bangga. Semoga selalu tenang di sana, doa kami selalu menyertaimu, Pak.

Untuk kakak dan adik saya tercinta, Aa Asep Hunaifi, Mba Izzaty Khoirina yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materiil. Juga nok Mevi Luthfiah, kalau nanti kuliah jangan seperti abangmu yang lambat dan payah ini.

Untuk sahabat sekaligus partner saya, Aslamah Miftahul Jannah yang selalu memarahi dan ngomel-ngomel ketika saya malas-malasan mengerjakan skripsi ini, terimakasih sudah setia menemani memberikan support, dukungan, dan dorongan semangat dari semester dua hingga sampai saat ini.

Untuk sahabat-sahabat grup kaprem, mulai dari Tunti, Arif, Fikri, Oman, Ogi, Aup. Alim, Aldi, Abi, Ook, Rio, Umar, Nehru, Nawaf, Ajun, Alfein, Ismet, Faris, dan Oim. Tanpa canda tawa mereka hidupku tidak akan seberwarna seperti saat ini. Juga untuk Alm. Fadli, beristirahatlah yang tenang disisi-Nya, *We'll always miss you, Bro.*

Untuk seluruh sahabat-sahabat PMII Rayon An-Nahdloh yang tidak mungkin saya sebutkan satu-persatu, terimakasih telah memberikan saya banyak hal terutama tentang kekeluargaan, kepemimpinan, keorganisasian, dan banyak sekali pengalaman yang tidak akan pernah saya dapatkan di tempat lain. Khususnya untuk sahabat seperjuanganku di Rayon. Bowo dan Pajri, kalian jahat lulus duluan.

Untuk para pelanggan Angkringan Mas Boy yang secara tidak langsung telah memberi dukungan terutama dalam hal finansial sehingga membantu saya dalam proses pencetakan yang memerlukan biaya yang lumayan menguras kantong ini.

Dan untuk segenap civitas akademika Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, Khususnya untuk keluarga jurusan Komunikasi Penyiaran Islam (KPI).

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis, Fiqih Hidayat, penulis dilahirkan di Cirebon pada 25 April 1997. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara, yaitu adik dari Asep Hunaifi dan Izzaty Khoirina, kakak dari Mevie Luthfiah, dan penulis merupakan anak dari pasangan suami istri Alm Bapa Moh. Chaeruddin dengan Mamah Ro'vatinnas. Kini penulis tinggal di Dusun 1 Blok Manis, Rt 002/ Rw 001, Desa Kendal, Kecamatan Astanajapura, Kabupaten Cirebon.

Adapun riwayat pendidikan yang penulis tempuh adalah:

1. SDN 1 Kendal Tahun Pelajaran 2003-2009.
2. MTs NU Putra 1 Buntet Pesantren Cirebon Tahun Pelajaran 2009-2012.
3. MAN Serpong Tahun Pelajaran 2012-2015.
4. Perguruan Tinggi IAIN Syekh Nurjati Cirebon Fakultas Ushuludin Adab dan Dakwah mengambil Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) Tahun Pelajaran 2016-2022.

Selain itu selama menjadi mahasiswa penulis juga aktif di organisasi:

1. Anggota Biro Kaderisasi PMII Rayon An-Nahdloh Komisariat IAIN Syekh Nurjati Cirebon Periode 2017-2018.
2. Ketua PMII Rayon An-Nahdloh Komisariat IAIN Syekh Nurjati Cirebon Periode 2018-2019.
3. Anggota Biro Komunikasi dengan Pihak Instansi Kampus PMII Komisariat IAIN Syekh Nurjati Cirebon Periode 2019.2020.

4. Anggota Biro Hubungan dan Komunikasi Organisasi Gerakan, Kepemudaan dan Perguruan Tinggi PMII Cabang Cirebon Periode 2021-2022.

Penulis mengambil judul skripsi “PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BALAI DESA KENDAL KECAMATAN ASTANAJAPURA KABUPATEN CIREBON”.



MOTTO

You'll Never Walk Alone



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan rahmat, taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, sahabatnya dan semoga sampai kepada kita selaku umatna. Aamiin.

Alhamdulillah penulis sangat bersyukur karena dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul ***“Peran Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Balai Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon”***.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak berupa moril maupun materil. Untuk itu, penulis ucapkan terimakasih kepada yang terhormat-

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag. Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Hajam, M.Ag. Dekan Fakultas Ushuludin Adab dan Dakwah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak H. Aan Mohamad Burhanudin, MA. Ketua Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Ushuludin Adab dan Dakwah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Asriyanti Rosmalina, M.Ag. Sekretaris Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Ushuludin Adab dan Dakwah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapa Dr. Arief Rachman, S.Sos, M.Si. Pembimbing I yang memberikan masukan, arahan dan bimbingan dalam proses skripsi dengan sangat baik dan sabar.
6. Bapak Babay Barmawi, M.Si. Pembimbing II yang memberikan masukan, arahan dan bimbingan dalam proses skripsi dengan sangat baik dan sabar.

7. Seluruh Dosen Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
8. Seluruh Staff dan Karyawan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
9. Bapak H. Abdul Basit selaku Kuwu Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon yang telah memberikan izin penelitian.
10. Sekretaris Desa, Perangkat Desa Kasi Pelayanan, dan semua Pegawai / Staf Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon, terima kasih banyak atas kesempatan dan waktunya.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, baik pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya ilmiah yang berupa skripsi ini. Semoga Allah Swt melimpahkan rahmat dan karunia.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua serta memberikannya pahala yang setimpal dengan amal kebajikannya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan dari segi maupun sistematika penulisannya. Oleh karena itu kesalahan dan kekurangan pada skripsi ini penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca. Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi insan akademik umumnya dan penulis khususnya, serta bagi pengembangan Komunikasi Penyiaran Islam.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Cirebon, Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

COVER DALAM	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
NOTA DINAS	vi
PERNYATAAN KEASLIAN	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	x
MOTTO	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
1. Identifikasi Masalah.....	4
2. Pembatasan Masalah.....	4
3. Pertanyaan Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Penelitian Terdahulu.....	6
F. Tinjauan Teori.....	7
G. Metodologi.....	8

BAB II TINJAUAN TEORI

A. Kajian Teori.....	10
1. Teori Komunikasi Organisasi.....	10
2. Pola Komunikasi.....	15
3. Efektifitas Komunikasi Organisasi.....	22
4. Hambatan-Hambatan Komunikasi Organisasi.....	23
5. Kualitas Pelayanan.....	27
6. Teori Birokrasi.....	28
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	30

BAB III METODELOGI DAN DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	34
B. Pendekatan Penelitian.....	35
C. Sumber Data.....	35
D. Sampling dan Penentuan Sumber Informasi.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	39
G. Tempat, Waktu Penelitian, dan Profil Desa.....	41
1. Tempat Penelitian.....	41
2. Waktu Penelitian.....	41
3. Profil Desa.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	55
1. Peran Komunikasi Organisasi antar Aparat Desa dalam Melayani Masyarakat Desa Kendal.....	56
2. Faktor-Faktor Pendukung Efektifitas Komunikasi dalam Melayani Masyarakat Desa Kendal.....	65
3. Hambatan-Hambatan Komunikasi dalam Melayani Masyarakat Desa Kendal.....	68
B. Pembahasan.....	72
1. Peran Komunikasi Organisasi antar Aparat Desa dalam Melayani Masyarakat Desa Kendal.....	72

2. Faktor-Faktor Pendukung Efektifitas Komunikasi dalam Melayani Masyarakat Desa Kendal.....	77
3. Hambatan-Hambatan Komunikasi dalam Melayani Masyarakat Desa Kendal.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	84
B. Implikasi.....	85
C. Saran-saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	89



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Program dan Kegiatan Pembangunan Desa.....	43
Tabel 3.3 Masa Pemerintahan Kuwu dan Pembangunannya.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	89
Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara.....	91
Lampiran 3 Daftar Responden Pemerintah Desa dan Warga.....	94
Lampiran 4 Transkrip Hasil Wawancara Kepala Desa.....	95
Lampiran 5 Transkrip Hasil Wawancara Sekretaris Desa.....	101
Lampiran 6 Transkrip Hasil Wawancara Kasi Pelayanan.....	105
Lampiran 7 Transkrip Hasil Wawancara Warga Blok Manis.....	109
Lampiran 8 Transkrip Hasil Wawancara Warga Blok Pon.....	112
Lampiran 9 Transkrip Hasil Wawancara Warga Blok Wage.....	114
Lampiran 10 Transkrip Hasil Wawancara Warga Blok Pahing.....	115
Lampiran 11 Dokumentasi.....	119



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gedung Balai Desa Kendal Kabupaten Cirebon.....	41
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Desa Kendal.....	52
Gambar 3.3 Data Perangkat Desa Kendal.....	52
Gambar 3.4 Prasarana dan Sarana Pemerintah Desa Kendal.....	53
Gambar 3.5 Luas Wilayah Desa Kendal.....	54
Gambar 4.1 Komunikasi antar Pegawai Desa Kendal.....	57
Gambar 4.2 Pelayanan Umum Pegawai kepada Masyarakat.....	58
Gambar 4.3 Wawancara dengan Kepala Desa.....	120
Gambar 4.4 Wawancara dengan Sekretaris Desa.....	120
Gambar 4.5 Wawancara dengan Kasi Pelayanan.....	120
Gambar 4.6 Wawancara dengan Warga Blok Manis.....	121
Gambar 4.7 Wawancara dengan Warga Blok Pon.....	121
Gambar 4.8 Wawancara dengan Warga Blok Wage.....	122
Gambar 4.9 Wawancara dengan Warga Blok Pahing.....	122
Gambar 4.10 Fasilitas Menjadi Salah satu Faktor Pendukung.....	67
Gambar 4.11 Tidak Terteranya Keterangan Ruangan dan Meja Menjadi Salah satu Hambatan.....	71
Gambar 4.12 Kurangnya Pemanfaatan Papan Informasi Menjadi Salah satu Hambatan.....	72