

PERSEPSI MASYARAKAT DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI KANTOR DESA PALANGKAU LAMA KECAMATAN KAPUAS MURUNG

Rina Rachmawati¹, Lieta Dwi Novianti, Laila Qadariah³

¹Ilmu Komunikasi, 70201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
MAB

NPM . 18.11.0029

²Ilmu Komunikasi, 70201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
MAB

NIDN. 1126117402

³Ilmu Komunikasi, 70201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
MAB

NIDN. 1129097201

email: . rina.rachmawati@icloud.com

ABSTRAK

**RINA RACHMAWATI NPM. 18.11.0029 “PERSEPSI MASYARAKAT DALAM
KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI
KANTOR DESA PALANGKAU LAMA KECAMATAN KAPUAS MURUNG”.**

Kata desa berasal dari bahasa sansekerta yaitu dhesi yang artinya tempat kelahiran. Kehidupan di desa identik dengan kesederhanaan dan juga wilayah yang cukup agraris. Jika Anda melihat sawah yang membentang hijau bisa dipastikan itu berada di lingkungan desa. Istilah desa lainnya adalah suatu wilayah administratif yang terdiri dari kelurahan, kecamatan dan dipimpin oleh kepala desa. Dalam meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan yang baik disuatu instansi milik pemerintah maka pentingnya sebuah komunikasi yang baik antara masyarakat dan para perangkat Desa, salah satunya adalah dengan meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang baik masyarakat bisa menerima haknya sebagai warga bisa terpenuhi Karena tolak ukur majunya sebuah pedesaan salah dimulai ketikadesa tersebut bisa dikelola dengan baik dari segi.pembangunan,insfrastuktur,pelayanan dll.Namun hal yang menghalangi cepat atau tidaknya suatu pekerjaan adalah sarana penunjang teknis seperti PC,Printer,dll termasuk jaringan internet dan Komunikasi yang terkadang kita harus sabar dalam menyampaikan arahan yang terkadang warga desa kurang mengerti.Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kabupaten Kapuas dengan mengambil satu objek penelitian secara acak, Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan Studi dokumentasi.Hasil penelitian menunjukkan bahwa prasangka atau pandangan masyarakat pada umumnya terhadap pelayanan para perangkat desa adalah Dari kesimpulan yang didapat dari 8 orang informan menyimpulkan bahwa persepsi terhadap pelayanan dikantor Desa Palangkau lama cukup sebagai berikut :Tingkat Kepuasan masyarakat terhadap kinerja perangkat Desa Palingkau Lama Cukup baik,Tingkat Kedisipinan perangkat desa dinilai kurang,Setiap Masukan/Krtikan selalu diterima sebagai bahan dari evaluasi,Sellau mengedankan salam,senyum dan sapa

Kata Kunci : persepsi masyarakat,komunikasi interpersonal,kantor desa.

masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Cangara, H. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Buku

Buku

Catherine, M., & Gretchen, R. (1989). *Designing Qualitative Research*. London: SAGE Publications.

Buku

Fisip team. 2019. *Panduan Penulisan Skripsi*. Banjarmasin. UNISKA MAB Banjarmasin.

Buku

Hanif, N. (2011). *Pertumbuhan Dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Jakarta: Erlangga.

Buku

Hanurawan, F. (2010). *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Buku

Herdiansyah, H. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.

Buku

Sarwono, S. W. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers.

..... S. W., & Meinarno, E. A. (2009). *Psikologi Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.

Buku

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

Ismawarni, I. (2019). *Komunikasi*

Interpersonal Kepala Desa dalam Membina Generasi Muda di Desa Passapa Kecamatan Topoyo Kabupaten Mamuju Tengah. IAIN Parepare.

Jurnal

Prabowo, R. G. M. (2016). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Bandung Kabupaten Tulungagung. *Jurnal BENEFIT*, 3(1), 75–92.

Jurnal

Rewansyah, A. (2011). *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: STIA-LAN.

Jurnal

Rezkia, S. M. (2020). *Data Analysis: Teknik Analisis Data Kualitatif* (Vol. 9). DQLab.

Jurnal

Suryani, A. I. (2020). *Strategi Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Dalam Menyosialisasikan Bantuan Sosial Kepada Masyarakat Di Tengah Pandemi Covid-19 Di Desa Sei Rotan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Jurnal

Syahrum, & Salim. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.

Gunawan. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wood, J. T. (2013). *Komunikasi Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika

Jurnal

Wirna, B. (2012). *Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading*

*Kecamatan Tapung Kabupaten
Kampar. Universitas Islam Negeri*

Sultan Syarif Kasim Riau.