



**Jurnal Praba Vidya**  
**ISSN: 2829-1964**  
**Volume 5 Nomor 2**

---

**Penerapan Komunikasi Organisasi Antar Perangkat Desa dalam  
Optimalisasi Pengelolaan Program Pelayanan Administrasi  
Kependudukan Berbasis Nilai-Nilai Hindu  
(Studi Kasus di Desa Penglatan Kecamatan Buleleng Kabupaten  
Buleleng)**

---

**Wayan Agus Nadiana**  
STKIP Agama Hindu Singaraja  
[agusnadiana080701@gmail.com](mailto:agusnadiana080701@gmail.com)

**I Putu Suarnaya**  
STKIP Agama Hindu Singaraja  
[suarnayaiputu@gmail.com](mailto:suarnayaiputu@gmail.com)

**Desak Gede Karlina Satwiva Wijaya**  
STKIP Agama Hindu Singaraja  
[Desakkarlina21@gmail.com](mailto:Desakkarlina21@gmail.com)

---

**Abstrak**

Penelitian ini menganalisis penerapan komunikasi organisasi antar perangkat desa dalam pengelolaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis nilai-nilai Hindu di Desa Penglatan, Kabupaten Buleleng, dengan tujuan untuk mengetahui sistem komunikasi organisasi, menganalisis penerapannya dalam pelayanan administrasi, dan mengeksplorasi peran nilai-nilai Hindu seperti Tri Hita Karana. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus melalui wawancara mendalam dengan perangkat desa (Perbekel, Sekretaris Desa, Kasi Pemerintahan, dan Kasi Pelayanan), observasi partisipatif, serta analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berjalan efektif melalui integrasi komunikasi formal (rapat bulanan, surat edaran) dan informal (WhatsApp Group), dengan koordinasi intensif yang mempercepat pelayanan administrasi seperti pengurusan KTP-el dan Kartu Keluarga. Nilai-nilai Hindu, termasuk Tri Hita Karana (harmoni manusia-Tuhan-sesama-lingkungan), Tat Twam Asi (kesetaraan), dan Seva (pelayanan tulus), menjadi landasan integritas dan transparansi dalam pelayanan, meskipun kendala seperti sinyal internet tidak stabil masih menghambat komunikasi digital. Kesimpulannya, kombinasi komunikasi formal-informal dan internalisasi nilai-nilai Hindu menciptakan pelayanan yang efisien, humanis, dan berintegritas. Implikasi penelitian menekankan pentingnya peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan kapasitas perangkat desa, dan integrasi nilai-nilai lokal ke dalam SOP pelayanan, dengan saran untuk optimalisasi media komunikasi digital, penguatan kolaborasi berbasis Seva, serta sosialisasi nilai-nilai

**Kata Kunci:** *Komunikasi Organisasi, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Nilai-nilai Hindu*

---

## **Pendahuluan**

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu elemen fundamental dalam tata kelola pemerintahan desa yang berkualitas. Pelayanan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi penjamin hak-hak dasar warga negara, seperti pengakuan identitas hukum melalui Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran. Namun, implementasinya di tingkat desa seringkali menghadapi kendala kompleks, mulai dari keterbatasan infrastruktur hingga rendahnya kualitas komunikasi antar perangkat desa. Studi oleh Ratminto (2005) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada sistem komunikasi internal yang baik dalam organisasi pemerintahan. Di sinilah pentingnya memahami dinamika komunikasi organisasi di tingkat desa, khususnya dalam konteks budaya lokal yang khas.

Dalam memahami dinamika ini, penelitian ini menggunakan pendekatan teori komunikasi organisasi, seperti yang dijelaskan oleh Goldhaber (1993), yang menekankan bahwa komunikasi organisasi merupakan sistem aliran pesan dalam struktur formal dan informal. Selain itu, untuk menganalisis peran kepemimpinan dalam proses komunikasi di desa, digunakan Teori Kepemimpinan Transformasional dari Northouse (2021), yang menjelaskan bahwa pemimpin bertugas memberi arah, motivasi, dan membangun komitmen dalam organisasi.

Di Desa Penglatan, Kabupaten Buleleng, Bali, pelayanan kependudukan tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga diintegrasikan dengan nilai-nilai Hindu yang menjadi landasan budaya masyarakat setempat. Mayoritas penduduk dan seluruh perangkat desa di Desa Penglatan menganut agama Hindu, sehingga nilai-nilai seperti Tri Hita Karana (harmoni), Tat Twam Asi (kesetaraan), dan Seva (pelayanan tulus) menjadi dasar dalam interaksi sosial maupun penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dapat dianalisis melalui Teori Nilai dan Budaya dalam Organisasi dari Hofstede (1980), yang menekankan bahwa nilai budaya memengaruhi perilaku komunikasi dan struktur kerja organisasi secara kolektif.

Namun, pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa seringkali menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan koordinasi antarperangkat desa yang kurang optimal. Studi pendahuluan menunjukkan bahwa meskipun Desa Penglatan telah menerapkan sistem komunikasi organisasi yang terstruktur, masih terdapat kendala seperti jaringan internet yang tidak stabil dan kurangnya internalisasi nilai-nilai Hindu dalam standar operasional pelayanan. Dalam konteks ini, hambatan komunikasi dapat dijelaskan menggunakan Teori Shannon dan Weaver (1949) tentang efektivitas komunikasi, yang menyoroti pengaruh noise teknis maupun semantik dalam proses penyampaian pesan.

Selain itu, Teori Komunikasi Interpersonal dari Altman & Taylor (1973) juga digunakan untuk menjelaskan bagaimana hubungan antar perangkat desa terbentuk dan diperdalam melalui proses komunikasi harian, membangun kepercayaan dan kolaborasi dalam pelayanan publik. Penelitian terdahulu oleh Gunawan & Setiawan (2022) mengungkapkan bahwa minimnya pemanfaatan teknologi dan lemahnya koordinasi menjadi penghambat utama dalam pelayanan publik berbasis budaya lokal.

Sesuai dengan uraian latar belakang dan identifikasi masalah, maka peneliti memberi batasan masalah untuk mengatur agar penelitian tidak melenceng dari pembahasan. Untuk itu peneliti memberikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem komunikasi organisasi antar perangkat desa di Desa Penglatan?
2. Bagaimana penerapan komunikasi organisasi dalam mendukung program pelayanan administrasi kependudukan di Desa Penglatan?
3. Bagaimana nilai-nilai lokal seperti *Tri Hita Karana* meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi dan pelayanan administrasi kependudukan?

## **Metode**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan rancangan kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi. Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok.

### **Informan**

John W. Creswell (2014) dalam bukunya *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian lebih tepat disebut sebagai *participants* (partisipan) daripada sekadar responden. Menurut Creswell, partisipan dipilih secara purposif berdasarkan kriteria tertentu karena mereka memiliki pengalaman langsung, pengetahuan mendalam, atau peran kunci terkait fenomena yang diteliti. Subjek dalam penelitian kualitatif dipandang sebagai mitra peneliti yang aktif berpartisipasi dalam membangun pemahaman tentang realitas sosial. Creswell menegaskan bahwa pemilihan partisipan harus dilakukan secara hati-hati untuk memastikan mereka benar-benar dapat memberikan data yang kaya (*rich data*) dan mendalam tentang masalah penelitian. Dalam penelitian ini subjek yang digunakan adalah beberapa aparat desa Penglatan, diantaranya perbekel, sekdes, kasi pemerintahan dan kasi pelayanan.

### **Instrumen**

Menurut Sugiyono (2018), instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian memiliki fungsi yang sangat penting dalam proses penelitian, yaitu digunakan sebagai alat dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam suatu penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara, pedoman observasi, dan dokumentasi sebagai instrument pengumpulan data sebelum dilakukan analisis data.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini mengikuti model interaktif Miles dan Huberman (1994) yang mencakup empat tahap utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen, bersifat dinamis untuk menyesuaikan temuan awal. Reduksi data melibatkan penyaringan dan pengkodean untuk memfokuskan informasi relevan, sementara penyajian data menggunakan matriks atau diagram untuk memvisualisasikan pola. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dengan verifikasi melalui triangulasi, memastikan validitas hasil. Proses ini bersifat iteratif, memungkinkan peneliti kembali ke tahap sebelumnya jika diperlukan.

Penelitian ini juga mengintegrasikan nilai-nilai Hindu seperti *Tat Twam Asi* dan *Tri Hita Karana* dalam analisis komunikasi organisasi antar perangkat desa. Pendekatan ini membantu memahami bagaimana nilai-nilai tersebut mendukung optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Desa Penglatan. Dengan model Miles dan Huberman, analisis data menjadi sistematis dan fleksibel, menghasilkan temuan yang mendalam dan komprehensif.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. Penerapan sistem komunikasi organisasi antar perangkat desa di Desa Penglatan**

Sistem komunikasi organisasi di Desa Penglatan mengintegrasikan pendekatan formal dan informal untuk mendukung efektivitas tata kelola pemerintahan. Komunikasi formal dilakukan melalui rapat bulanan dan surat edaran yang bersifat struktural. Hal ini sejalan dengan teori Goldhaber (1993) tentang aliran pesan dalam struktur formal dan informal, di mana komunikasi hierarkis (dipimpin Kepala Desa) dan partisipatif (melibatkan seluruh perangkat) berjalan seimbang

*“Kami menggunakan WhatsApp Group untuk informasi pengadaaan rapat, lalu rapat langsung membahas hal penting. Surat edaran digunakan untuk menginformasikan bansos ke warga.”*

(Wawancara dengan Kepala Desa Nyoman Budarsa, 8 Mei 2025).

Komunikasi informal, terutama melalui WhatsApp Group, berperan penting dalam koordinasi harian yang fleksibel. Namun, hambatan teknis seperti sinyal internet yang tidak stabil menjadi kendala.

*“Kendala dalam komunikasi sangatlah minim karena kami memiliki hubungan yang baik. Kendala yang minim itu dikarenakan sinyal yang buruk ketika perangkat desa sedang berada di luar kantor.”*

(Wawancara dengan Sekretaris Desa Ketut Surebudiawan, 8 Mei 2025)

Teori Shannon dan Weaver (efektivitas komunikasi) menjelaskan bahwa noise teknis dapat mengganggu penyampaian pesan, meski Desa Penglatan mengatasinya dengan alternatif komunikasi langsung. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa pola komunikasi di Desa Penglatan menggabungkan struktur hierarkis (Rogers, 1962) dengan prinsip inklusivitas. Hal ini mencerminkan komunikasi dua arah yang efektif.

*“Kami saling menghormati meski ada hierarki.”*

(Wawancara dengan Sekretaris Desa Ketut Surebudiawan, 8 Mei 2025)

Dengan demikian, integrasi komunikasi formal-informal dan adaptasi teknologi digital menjadi kunci keberhasilan sistem komunikasi organisasi di desa tersebut.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem komunikasi organisasi di Desa Penglatan telah berjalan secara efektif melalui integrasi komunikasi formal dan informal yang saling melengkapi. Komunikasi formal dilakukan melalui rapat bulanan dan surat edaran yang bersifat struktural dan dokumentatif, sedangkan komunikasi informal memanfaatkan teknologi digital seperti WhatsApp untuk koordinasi cepat dan fleksibel. Pola komunikasi ini sejalan dengan teori Goldhaber (1993), yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi mencakup arus pesan yang mengalir secara vertikal, horizontal, dan diagonal dalam struktur formal maupun informal organisasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Desa Penglatan menerapkan pola ini secara seimbang, dengan komunikasi struktural melalui forum resmi dan fleksibilitas koordinasi harian melalui jalur informal.

### **2. Penerapan komunikasi organisasi dalam mendukung program pelayanan administrasi kependudukan di Desa Penglatan**

Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Penglatan, seperti pengurusan KTP-el, KK, dan akta kelahiran, memerlukan koordinasi dan komunikasi efektif antarperangkat desa.

Kepala Desa memegang peran sentral dalam menyampaikan informasi secara formal melalui rapat bulanan dan secara informal melalui WhatsApp. Pendekatan ini sejalan dengan Teori Kepemimpinan Transformasional (Northouse, 2021), di mana pemimpin memberikan arahan jelas dan memotivasi tim untuk bekerja efisien.

*“Jika ada informasi mendesak, Kepala Desa menghubungi Sekretaris via WA, lalu kami menyebarkannya ke perangkat lain.”*

(Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kadek Sukma Ari Sastrawan, 8 Mei 2025)

Komunikasi harian melalui WhatsApp Group dan pencatatan dalam buku agenda mempercepat pelayanan.

*“Koordinasi harian membuat pelayanan cepat. Waktu tunggu masyarakat semakin singkat.”*

(Wawancara dengan Kasi Pelayanan I Komang Afriana Supartha, 8 Mei 2025)

Interaksi ini membangun kepercayaan dan kerjasama, sesuai Teori Komunikasi Interpersonal (Altman & Taylor, 1973), yang menekankan pentingnya hubungan antarindividu dalam mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan paparan di atas, maka dapat ditemukan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Penglatan sangat bergantung pada efektivitas komunikasi dan koordinasi antarperangkat desa, yang dipimpin secara aktif oleh Kepala Desa melalui pendekatan formal dan informal. Penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi harian serta pencatatan kegiatan melalui buku agenda menjadi elemen penting dalam menjaga kelancaran informasi dan percepatan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan Teori Kepemimpinan Transformasional (Northouse, 2021) yang menekankan peran pemimpin dalam memberikan inspirasi dan arah yang jelas, serta Teori Komunikasi Interpersonal (Altman dan Taylor, 1973) yang menjelaskan pentingnya interaksi dalam membangun kepercayaan dan kerjasama tim.

### **3. Nilai-nilai lokal seperti *Tri Hita Karana* meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi dan pelayanan administrasi kependudukan**

Nilai-nilai agama Hindu, khususnya konsep *Tri Hita Karana*, membentuk budaya organisasi dan pola komunikasi di Desa Penglatan. Prinsip ini tercermin dalam tiga aspek: hubungan manusia dengan Tuhan (parahyangan) melalui ritual sebelum pelayanan, hubungan antarmanusia (pawongan) melalui gotong royong perangkat desa, dan hubungan dengan alam (palemahan) melalui lingkungan kantor yang tertata.

*“Dalam hal pelayanan, kami berpegang pada kejujuran dan nilai-nilai agama seperti Tri Kaya Parisuda, Tri Hita Karana, dan hukum karma sebagai prinsip dasar pemerintahan perangkat desa.”*

(Wawancara dengan Tokoh Agama Jero Mangku Nyoman Muliada, 14 Mei 2025)

Budaya organisasi di Desa Penglatan juga dipengaruhi nilai satya (kejujuran) dan Tat Twam Asi (kesadaran kesamaan hak), yang mendorong transparansi dan kesetaraan pelayanan. Menurut Teori Hofstede, nilai-nilai ini menunjukkan karakteristik budaya dengan jarak kekuasaan rendah dan orientasi jangka panjang, di mana integritas dan keadilan dijunjung tinggi dalam tata kelola pemerintahan desa.

Peran tokoh agama seperti memperkuat penerapan nilai spiritual dalam pemerintahan.

*“Kami tidak memungut biaya tambahan untuk warga miskin. Ini sesuai prinsip pelayanan tulus (Seva).”*

(Wawancara dengan Kepala Desa Nyoman Budarsa, 8 Mei 2025)

Penerapan nilai-nilai ini sesuai dengan dimensi maskulinitas vs feminitas dalam Teori Hofstede, di mana Desa Penglatan menunjukkan karakter feminin dengan lebih mengutamakan hubungan harmonis dan kepedulian sosial dibanding pencapaian individual.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai-nilai agama Hindu memiliki peran sentral dalam membentuk budaya organisasi dan pola komunikasi di Desa Penglatan. Konsep *Tri Hita Karana*, *Satya*, *Seva*, *Tat Twam Asi*, dan *Tri Kaya Parisuda* menjadi landasan etis dan spiritual dalam menjalankan pelayanan publik yang jujur, inklusif, dan harmonis. Nilai-nilai ini tidak hanya membimbing interaksi antara perangkat desa dan masyarakat, tetapi juga memperkuat integritas serta kepercayaan publik terhadap pemerintahan desa. Hal ini sejalan dengan teori Nilai dan Budaya dalam Organisasi dari Hofstede (1980) yang menekankan bahwa nilai Budaya mempengaruhi perilaku individu dalam organisasi serta membentuk pola komunikasi dan kerja sama yang kolektif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan yang optimal.

### **Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, Sistem komunikasi organisasi di Desa Penglatan telah berjalan secara efektif melalui integrasi komunikasi formal dan informal yang saling melengkapi. Komunikasi formal dilakukan melalui rapat bulanan dan surat edaran yang bersifat struktural dan dokumentatif, sedangkan komunikasi informal memanfaatkan teknologi digital seperti WhatsApp untuk koordinasi cepat dan fleksibel. Keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Penglatan sangat bergantung pada efektivitas komunikasi dan koordinasi antarperangkat desa, yang dipimpin secara aktif oleh Kepala Desa melalui pendekatan formal dan informal. Penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi harian serta pencatatan kegiatan melalui buku agenda menjadi elemen penting dalam menjaga kelancaran informasi dan percepatan pelayanan publik. Nilai-nilai agama Hindu memiliki peran sentral dalam membentuk budaya organisasi dan pola komunikasi di Desa Penglatan. Konsep *Tri Hita Karana*, *Satya*, *Seva*, *Tat Twam Asi*, dan *Tri Kaya Parisuda* menjadi landasan etis dan spiritual dalam menjalankan pelayanan publik yang jujur, inklusif, dan harmonis. Nilai-nilai ini tidak hanya membimbing interaksi antara perangkat desa dan masyarakat, tetapi juga memperkuat integritas serta kepercayaan publik terhadap pemerintahan desa.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran kepada pemangku kepentingan. Pertama, kepada Kepala Desa, disarankan untuk meningkatkan infrastruktur teknologi (seperti jaringan internet) sekaligus mengintegrasikan nilai lokal *Tri Hita Karana* ke dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. Selain itu, penting untuk mempertahankan komunikasi dua arah dalam rapat guna memastikan partisipasi yang inklusif dari seluruh perangkat desa. Kedua, kepada Perangkat Desa, disarankan untuk mengoptimalkan koordinasi harian dengan menggabungkan media digital (WhatsApp Group) dan metode tradisional (buku agenda), serta mengikuti pelatihan teknologi guna meningkatkan kompetensi. Kolaborasi berbasis prinsip *Seva* (pelayanan tulus) juga perlu diperkuat untuk menjaga kualitas pelayanan. Ketiga, kepada Masyarakat Desa, disarankan untuk aktif berpartisipasi dalam musyawarah desa dan memanfaatkan platform komunikasi resmi (media sosial desa, papan informasi) dalam menyampaikan aspirasi. Masyarakat juga diharapkan menjunjung tinggi nilai *Tat Twam Asi* (kesetaraan) guna mendukung terciptanya pelayanan yang adil dan merata.

### **Daftar Pustaka**

- Altman, I., & Taylor, D. A. (1973). *Social penetration: The development of interpersonal relationships*. Holt, Rinehart & Winston.
- Anwar, S. (2021). *Komunikasi antara perangkat desa: Pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik*. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 123-135.

- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (p. 35). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Goldhaber, G. M. (1993). *Organizational communication (6th ed.)*. Brown & Benchmark.
- Gunawan, A., & Setiawan, D. (2022). *Transformasi digital dalam pelayanan publik: Studi kasus di Indonesia*. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 45-60.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Sage Publications.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and practice (9th ed.)*. SAGE Publications.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter, dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of innovations* (1st ed.). Free Press.
- Sari, N. (2022). *Peningkatan kapasitas perangkat desa melalui pelatihan*. *Jurnal Pengembangan Masyarakat*, 7(1), 30-50.
- Setiawan, D. (2023). *Optimalisasi pengelolaan data kependudukan dengan teknologi*. *Jurnal Administrasi Negara*, 11(1), 150-165.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. University of Illinois Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.