

**MODEL KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI  
DI KANTOR CAMAT KECAMATAN KUOK DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

**RIJALUL FIQRI**  
**NIM. 11840314074**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIM KASIM  
RIAU  
2023**

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**MODEL KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI DI  
KANTOR CAMAT KECAMATAN KUOK DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK**

Disusun oleh :


**RIJALUL FIQRI**  
Nim. 11840314074

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal : 05 Juni 2023

Mengetahui,  
Ketua program studi

  
Dr. Muhammad Badri, M.Si  
NIP.198103132011011004

Pembimbing

  
Firdaus El Hadi, S.Sos., M.Sos., Sc  
NIP/NIK. 2012127602



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

### PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Rijalul Fiqri  
NIM : 11840314074  
Judul : Model Komunikasi Interpersonal Pegawai Di Kantor Camat Kecamatan Kuok Dalam Memberikan Pelayanan Publik

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

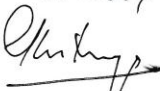
Hari : senin  
Tanggal : 12 Juni 2023

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.


Pekanbaru, 12 Juni 2023




Ketua/ Penguji I,

  
**Dr. Toni Hartono, M.Si**  
NIP.197806052007011024


Sekretaris/ Penguji II,

  
**Yantos, S.Ip., M.Si**  
NIP.197101222007011016

Penguji III,

  
**Mardiah Bubani, M.Si**  
NIP.197903022007012023

Penguji IV,

  
**Julis Suriani, M.I.Kom**  
NIK. 130417019

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

## PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Rijalul Fiqri  
NIM : 11840314074  
Judul : Model Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Public Di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar

Telah Diseminarkan Pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 29 Januari 2023


Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 29 Januari 2023

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Penguji II,

  
Sudiyanto, S.Sos., M.I.Kom  
NIP. 19801230 200604 1 001

  
Rusyda Fauzana, M.Si  
NIP. 19840504 201903 2 011

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Lampiran Surat:

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rijalul Fiqri

NIM : 11840314074

Tempat/ Tgl. Lahir : Bangkinang, 19 April 1996

Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi

Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* :

**“Model Komunikasi Interpersonal Pegawai Di Kantor Camat Kecamatan Kuok Dalam Memberikan Pelayanan Publik”**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

- Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
- Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
- Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
- Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya\*) saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 27 Juni 2023  
Yang membuat pernyataan



**RIJALUL FIQRI**  
NIM : 11840314074

*\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 25 Mei 2023

No. : Nota Dinas  
 Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
 Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

di-  
 Tempat.

*Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : RIJALUL FIQRI  
 NIM : 11840314074  
 Judul Skripsi : Model Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Pembimbing,

FIRDAUS EL HADI, S.Sos., M.Sos.Sc  
 NIP./NIK.2012127602

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

Dr. Muhammad Badri, M.Si.  
 NIP. 19810313 201101 1 004

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**Nama : Rijalul Fiqri**

**NIM : 11840314074**

**Judul : Model Komunikasi Interpersonal Pegawai Di Kantor Camat Kecamatan Kuok Dalam Memberikan Pelayanan Publik**

Penelitian ini dilakukan di kantor Camat Kuok Kecamatan Kuok. Dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana model komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Untuk mengetahui model komunikasi pegawai serta mengetahui kegiatan-kegiatan yang dijadikan dalam pelaksanaan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Data yang didapat adalah dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data sehingga menemukan gambaran dan kesimpulan tentang permasalahan yang diteliti serta menemukan pemecahan permasalahannya. Data yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisah-pisah menurut kategori yang ada guna memperoleh kesimpulan. Model komunikasi dalam memberikan informasi dan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Kuok Kecamatan Kuok dinilai dari model komunikasi yang digunakan yang diantaranya model komunikasi linear, interaksional dan transaksional . Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat dan pegawai di kantor Camat Kuok. Dalam penelitian ini akan didapatkan hasil dari model komunikasi yang digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan publik pada kantor Camat Kuok. Hasil penelitian dari model komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik pada kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar menunjukkan bahwasanya model komunikasi yang digunakan dalam menyampaikan informasi dengan model komunikasi linear, dan dalam bermusyawarah dengan menggunakan model komunikasi interaksional serta dalam pelayanan publik menggunakan model komunikasi transaksional.

**Kata Kunci : Model komunikasi interpersonal, Pelayanan publik**

## ABSTRACT

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi tulisan ini tanpa izin penulisan  
2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN Suska Riau

**Name:** Rijalul Fiqri

**Nim:** 11840314074

**Title:** *Model of employee interpersonal communication in the sub-district office Of kuok district in providing public services*

*This research was conducted at the Kuok sub-district office, Kampar district. With the aim of analyzing the quality of employee communication models in providing public services. To find out the disclosure of employee information and to know the factors that become obstacles in the implementation of the quality of public services. This study used qualitative research methods. Data obtained from interviews, direct observation and documentation. While the data analysis technique used is descriptive qualitative analysis by collecting data so as to find descriptions and conclusions about the problems studied and find solutions to problems. Data is described in words or sentences which are separated according to categories in order to obtain conclusions. The communication model in providing information and the quality of public services at the Kuok sub-district office is done good enough. This can be seen from the results of interviews with the community researchers. In this study, the results will be obtained from the communication model used by employees, information disclosure and public services at the Kuok sub-district office, Kampar Regency. The results of the analysis of the employee communication model in providing public services at the Kuok Sub-District Office, Kampar Regency, are still good enough because of the lack of facilities and the lack of friendliness of officers in providing services to the community. Factors inhibiting the quality of public services at the Kuok sub-district office are the quality of human resources, time delays in conveying information and services and the lack of coordination between the sub-district office and the community.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication model, Public service*



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta`ala yang Maha atas berkat rahmat, karunia, dan hidayah-Nya kita masih dapat menghirup udara dan beraktifitas sebagaimana mestinya. Penulis bersyukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta`ala karena telah diberikan kemudahan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Model Komunikasi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Public Di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar”. Shalawat beserta salam tak lupa pula kita hadiahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad Sallallahu Alaihi Wasallam. Seorang pemimpin Revolusioner yang merevolusi dunia dengan ajaran Islam Rahmatan Lil Alamin yang dibawanya. Semoga kita semua tetap istiqomah mengikuti ajaran yang beliau nawakan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penelitian-penelitian yang akan datang ataupun orang-orang yang membutuhkannya kelak untuk kegiatan riset akademik. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari begitu banyak kendala dan cobaan, namun berkat bantuan, motivasi, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak serta atas ridho Allah SWT dan kedua orang tua, segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyatakan dengan hormat ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semuanya :

1. Ayahanda Alm. Khusaini semoga beliau diterima disisinya dan dilapangkan kuburnya oleh Allah SWT dan ibunda Nurhayati semoga diberi kesehatan dan umur panjang, beserta saudara kandung penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M. Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta pejabat rektorat lainnya.



1. **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini dapat diterima disisi Allah SWT dan dengan setiap desahan nafas kita dan disetiap aliran darah kita sedakinya dapat bernilai keberkahan di matanya Allah SWT sehingga kehidupan senantiasa dihiasi dengan rasa syukur pada Allah SWT dan juga rasa keabadian yang selalu diberikan-Nya kepada kita juga. Dan semoga kita semua selalu dalam lindungan Allah SWT. Amin Ya Rabbal Aalamin.

Pekanbaru, 19 Mei 2023

RIJALUL FIQRI  
NIM.11840314074

UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Penegasan Istilah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	8
F. Sistematika penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Kajian Terdahulu .....	10
B. Landasan Teori .....	13
C. Kerangka Pemikiran .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	29
A. Desain Penelitian .....	29
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	29
C. Sumber Data Penelitian .....	30
D. Informan Penelitian .....	30
E. Teknik Pengumpulan Data .....	31
F. Validitas Data .....	32
G. Teknik analisa data .....	32
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	33
A. Sejarah Kecamatan kuok .....	33
B. Letak Geografis .....	34
C. Pendidikan Dan Kesehatan .....	35

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis irianan mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

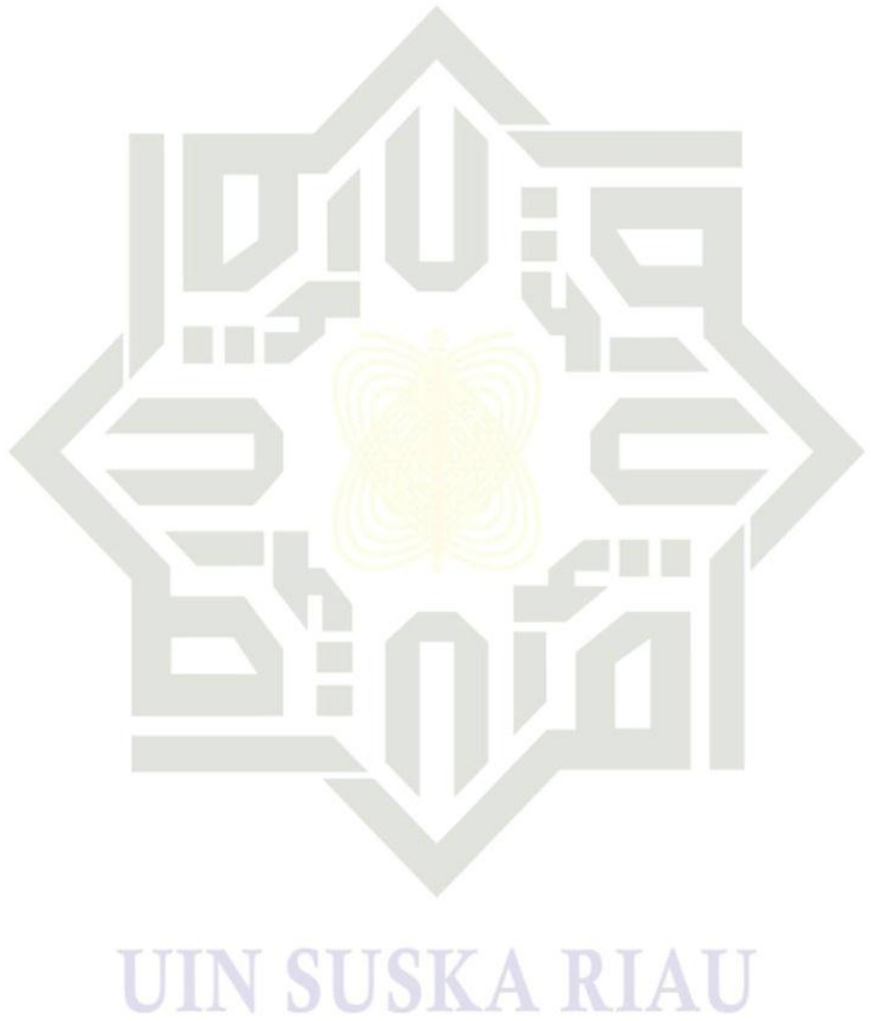
D. Keadaan Sosial dan Ekonomi .....	36
E. Pertanahan.....	37
F. Jumlah dan Perkembangan Penduduk.....	37
G. Bahasa dan Adat Istiadat.....	38
H. Visi Misi Kecamatan Kuok.....	38
I. Struktur Organisasi .....	40
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Hasil Penelitian .....	43
B. Pembahasan.....	53
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran .....	61

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Daftar Informan Penelitian .....	44
----------------------------------	----



### Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 4.1	Bagan Struktural Organisasi Pemerintahan Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar Tahun 2023 .....	42



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR LAMPIRAN

- Pedoman Wawancara
- Daftar Wawancara
- Surat Pernyataan Orisinalitas
- Surat Penunjukan Dosen Pembimbing
- Surat Izin Riset dari Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
- Surat Izin Riset KESBANGPOL Kabupaten Kampar
- Surat Keterangan Izin Riset Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar
- Dokumentasi



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah kegiatan sehari-hari yang dialami oleh manusia sebagai makhluk sosial. Oleh sebab itu mempelajari proses komunikasi dengan baik tentunya akan membantu komunikasi yang lebih efektif. Sebuah model komunikasi dapat digunakan untuk menjelaskan lebih lanjut bagaimana fenomena komunikasi terjadi. Model merupakan suatu gambaran untuk mempermudah kita memahami sebuah fenomena dalam komunikasi. Dengan demikian model komunikasi adalah sebuah penjelasan yang menggunakan diagram mengenai proses komunikasi yang mendalam, yang juga menjelaskan bagaimana elemen-elemen penting dalam komunikasi. Menurut sereno dan mortensen, suatu model komunikasi merupakan deskripsi ideal mengenai apa yang dibutuhkan untuk terjadinya komunikasi. Model komunikasi dapat diartikan sebagai representasi dari suatu peristiwa komunikasi. Melalui model komunikasi bisa dilihat faktor-faktor yang terlibat dalam proses komunikasi.<sup>1</sup>

Model merupakan gambaran informal untuk menjelaskan atau menerapkan suatu teori dimana teori itu nantinya akan berguna untuk menentukan sikap yang akan diambil. Model juga diartikan sebagai teori yang lebih disederhanakan mungkin, yang mampu menggambarkan suatu fenomena sesedemikian mungkin tanpa menghilangkan inti dari komunikasi itu sendiri. Model komunikasi memberikan bentuk konseptual dari metode yang digunakan dalam komunikasi sesama manusia serta memberikan gambaran proses komunikasi dalam simbol-simbol. Model komunikasi membentuk suatu pandangan dengan menyederhanakan komunikasi yang kompleks tanpa menghilangkan unsur-unsur yang ada di dalamnya.

---

<sup>1</sup>Hafis Posangi, *Komunikasi dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boolang mongondow*, 2018.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Beberapa indikasi masalah dalam pelayanan administrasi kependudukan serta pemikiran tentang pentingnya komunikasi dalam implementasi kebijakan pelayanan publik atau masyarakat tentunya mendorong untuk melakukan penelitian tentang model komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu yang menjadi perhatian adalah dalam bidang Public Service atau pelayanan umum terutama didalam hal kualitas ataupun mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Sejak berlakunya Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Otonomi Daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan karena pelayanan publik yang dimana merupakan salah satu variabel yang akan menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan dalam otonomi daerah.

Kecamatan merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, pemerintahan Kecamatan harus berusaha semaksimal mungkin dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam tertib memberikan pelayanan agar tidak ada yang merasa dirugikan dalam rangkain kegiatan administrasi ini. Dalam memberikan informasi sangat diperlukan peranan seorang Humas pada lembaga, karna praktisi Humas harus siap memberikan informasi dan menciptakan hubungan baik terhadap masyarakat. Seperti yang di kutip dari *The British Institute of Public Relation*, yaitu "Humas adalah upaya mantap, berencana dan kesinambungan untuk menciptakan dan membina pengertian bersama antara organisasi dan khalayak ataw publik".<sup>2</sup>

Demikian pula dalam hal pelayanan publik tentu dengan sendirinya sudah jelas bahwa secara menyeluruh pelaksanaan pelayanan publik di kantor Camat Kecamatan Kuok adalah menjadi tanggung jawab pemerintah Kecamatan itu sendiri dan berkewajiban melayani setiap warga dan penduduk/masyarakat terkhususnya di Kecamatan Kuok untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa

---

<sup>2</sup>Onong uchana effendy, *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya,2002), hlm.134



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

pelayanan publik sebagai 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.<sup>3</sup>

Permasalahan pelayanan publik misalnya, prosedur didalam pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian didalam segi waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau dengan wajar oleh publik. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan publik kepada pemberi pelayanan, sehingga publik mencari alternatif lain dengan cara tertentu yaitu dengan cara memberi uang tambahan.<sup>4</sup> Menurut Osborne & Plastrik (1997) mencirikan pemerintah sebagaimana yang diharapkan adalah pemerintahan memiliki masyarakat, yakni pemerintahan (birokrat) yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan dengan baik sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat akan lebih baik dan efektif karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak, karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat dan kokoh untuk melayani masyarakat sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan yang masyarakat inginkan dan dapat merancang model pelayanan yang lebih inovatif, efisien dan juga efektif.<sup>5</sup>

Dalam instansi pemerintah, sumberdaya manusia juga biasa disebut dengan pegawai. Pegawai adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap kelancaran dan keberhasilan pencapaian operasional sebuah lembaga pemerintah. Melihat pentingnya faktor sumber daya manusia di dalam suatu instansi, maka pimpinan harus diperhatikan factor ini, sehingga dapat di

<https://ombudsman.go.id>

Wojowidoto, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta, Gramedia, 1980), hlm 19.

Akhirul Aminulloh, Dody Setyawan. *Model Komunikasi Sifat Arogansi dan Etika Komunikasi Pemerintah menuju pelayanan publik prima*. 2014. hal 98-102.



- manfaatkan seoptimal mungkin agar dapat berdaya guna. Dalam mengatur pegawai dalam suatu perusahaan atau organisasi tidaklah semudah seperti mengatur sebuah benda teknis lainnya, hal ini di karenakan manusia mempunyai akal dan pikiran, kegiatan dan tujuan dalam mencapai taraf hidup yang dikehendakinya. Pegawai sangat perlu mendapatkan motivasi baik dari dalam maupun dari luar instansi tersebut pada tempatnya bekerja. Dalam melaksanakan aktivitas pelayanannya, organisasi atau lembaga pemerintah membutuhkan sistem manajemen yang kuat yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan-keputusan dalam meningkatkan kinerja. Akan tetapi, karena sifat lembaga pemerintahan berbeda dari sifat perusahaan yang bertujuan menjaga kualitas pelayanan yang terbaik untuk menghasilkan keuntungan maka sifat pemerintahan yang terjadi saat ini di kantor Camat Kuok memberi pelayananan standar tanpa adanya rasa tanggung jawab terhadap tugas pokok dan fungsi nya sehingga menyebabkan kualitas pelayanan yang belum baik . Dengan adanya aistem manajemen yang baik dan terstruktur maka pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat untuk suatu tujuan yang dicita-citakan di pemerintahan di Indonesia.<sup>6</sup>
- Bagian-bagian yang menunjukkan kemampuan pegawai yang kurang maksimal dapat diidentifikasi dan diketahui sehingga dapat ditentukan strategi dalam meningkatkan kinerjanya. Faktor yang paling menarik dikaji atau diteliti dari variabel kualitas pelayanan adalah bagaimana kemampuan kerja pegawai. Kemampuan menunjukkan potensi seseorang untuk melakukan pekerjaan atau tugasnya. Potensi berkenaan dengan kemampuan fisik dan mental seseorang untuk melakukan tugas dan bukan apa yang akan dikerjakan orang tersebut. Kemampuan memainkan peran utama dalam berperilaku dan prestasi individu. Pada saat ini kesadaran masyarakat akan pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah baik dalam bentuk jasa maupun dalam bentuk barang semakin meningkat. Masyarakat dapat menilai baik tidaknya kualitas pelayanan yang mereka terima. Masyarakat menilai pelayanan tersebut
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- UIN SUSKA RIAU
- Hak Cipta dan Hak Moral dilindungi Undang-Undang
- Statute of Sultan Syarif Qaim Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan.<sup>7</sup>

Dalam pencapaian optimalisasi pelayanan kepada masyarakat, semua pekerjaan yang dikerjakan oleh aparatur pemerintah tentu kerja yang sesuai dengan prosedur yang ada dan standar yang telah diatur. Salah satu contohnya adalah adanya keterbukaan informasi pelayanan, atau transparansi pelayanan, adanya pertanggung jawaban dari pelayanan, adanya kesamaan hak bagi masyarakat akan pelayanan, dan memahami kondisi sosial masyarakat setempat. Yang kemudian agar kesempurnaan pelayanan tersebut dapat dicapai, maka kita lihat dari fasilitas yang memadai. Fasilitas merupakan salah satu faktor kenyamanan seseorang dalam melaksanakan sebuah kegiatan. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka fasilitas yang memadai sangatlah dibutuhkan, agar pelayanan secara sempurna dapat dicapai dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana model komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar. Dari latar belakang masalah diatas, maka penulis berminat mengadakan penelitian di Kecamatan Kuok dengan judul ; "Model Komunikasi Interpersonal Pegawai Di Kantor Camat Kecamatan Kuok Dalam Memberikan Pelayanan Publik".

### 2. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan pengertian dan pemahaman tentang konsep dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan penegasan istilah sebagai berikut :

#### 1. Model komunikasi

Model komunikasi adalah gambaran sederhana dari suatu proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen komunikasi lainnya. Model ialah suatu

---

<sup>7</sup>Umar Sako Baderan, Yespin Ingo. *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*. Volume 6 Nomor 2 Tahun 2018.



gambar atau skema sederhana. Model komunikasi dimaksudkan untuk menggambarkan secara sederhana mengenai proses komunikasi supaya lebih mudah untuk dipahami. Banyak ahli dan sarjana komunikasi dalam pandangan mereka melihat model komunikasi dengan suatu gambaran.

Banyak ahli yang telah merumuskan model komunikasi. Dari berbagai model yang telah dirumuskan, model komunikasi diklasifikasikan ke dalam tiga jenis model, yaitu model komunikasi linear, model komunikasi transaksional, dan model komunikasi interaksional.

## 2. Komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah suatu proses pertukaran informasi, ide, pendapat, dan perasaan yang terjadi antara dua orang atau lebih. Komunikasi interpersonal biasa disebut sebagai komunikasi antar pribadi yang dimana efektifitasnya akan ditentukan oleh seberapa jelas pesan yang disampaikan. Dan sebenarnya komunikasi interpersonal ini bisa terjadi diman saja seperti kita belajar dan bekerja,

Adapun ciri-ciri komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut :

- a. Bahasa yang digunakan bisa bahasa yang formal dan informal
- b. Dengan menggunakan media tertentu seperti telepon dan juga *e-mail*
- c. Dilakukan oleh dua orang atau lebih
- d. Sifatnya terbuka dan inovatif

## 3. Pelayanan Publik

Banyak pakar organisasi dan manajemen memberikan batasan yang berbeda-beda tentang pengetahuan dalam definisi Pelayanan Publik. Kata dasar "Pelayanan" menurut Pasalong 2010:128, mendefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung ataupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan definisi "Pelayanan Publik" menurut Mahmudi 2010:223, adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu hukum pelayanan publik

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan terdapat sanksi bagi para pelanggarnya, oleh karena itu hukum dari pelayanan publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dibentuknya Hukum Pelayanan Publik sama dengan pembentukan hukum pada umumnya yaitu untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan masyarakat tentunya.<sup>8</sup>

Pelayanan tentunya tidak luput dari yang namanya seorang karyawan atau pegawai, pegawai adalah orang atau pribadi yang bekerja pada pemberi kerja baik sebagai pegawai tetap atau pegawai tidak tetap/tenaga kerja lepas berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam sebuah jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang akan dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja, termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri atau badan usaha milik negara atau badan milik daerah. Para pegawai adalah aset organisasi yang paling berharga. Pengetahuan dan keahlian mereka mempengaruhi kualitas barang dan jasa yang akan diberikan kepada masyarakat. Para pegawai adalah aset dalam suatu organisasi yang paling berharga. Pengetahuan dan keahlian mereka akan mempengaruhi kualitas barang dan jasa yang diberikan kemasyarakat. Di dalam perusahaan manufaktur, dimana tenaga kerja biasanya hanya mencerminkan sebagian dari total biaya langsung, para pegawai adalah penggerak biaya dalam hal kualitas kerja mereka dan mempengaruhi baik produktivitas keseluruhan.<sup>9</sup>

---

Sukma, Bakti. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi*. 2019.

Komang, Dewa. *Budaya Organisasi Dan Kedisiplinan Pegawai di Kantor Camat Sukasada*. Locus majalah ilmiah. 2022



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### C. Rumusan Masalah

Setelah kita membaca latar belakang masalah diatas, maka didalam penelitian ini penulis merumuskan masalah yaitu sebagai berikut: Bagaimanakah model komunikasi interpersonal pegawai di kantor Camat Kecamatan Kuok dalam memberikan pelayanan publik?

### D. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, penulis ingin lebih mengetahui bagaimanakah model komunikasi yang di gunakan oleh pegawai kantor Camat Kuok dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.

### E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis
  - a. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memperkaya ilmu pengetahuan mengenai model komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memperluas ilmu pengetahuan mengenai permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat atau publik terhadap pelayanan yang di berikan oleh pegawai kantor Camat Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.
2. Secara Praktis
 

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh pengetahuan mengenai model komunikasi pegawai kantor Camat Kuok agar tidak ada terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan. Dan terutama bagi masyarakat hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu gambaran kepada masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Camat Kecamatan Kuok dalam memberikan pelayanan sehingga diharapkan terciptanya masyarakat yang saling menghargai satu sama lain.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. kegunaan penelitian ini yaitu sebagai bahan pertimbangan pihak pemerintahan Kecamatan Kuok dalam menyebarluaskan informasi atau pesan kepada masyarakat di Kecamatan Kuok agar menjadi lebih baik lagi tentunya.

## Sistematika Penulisan

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah penelitian, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang kajian terdahulu, landasan teori dan kerangka pemikiran sehubungan dengan pengertian dan penjelasan mengenai model komunikasi pelayanan publik Kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode penelitian yang digunakan dan didalamnya dan menjelaskan mengenai desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

### BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang bagaimana gambaran umum mengenai lokasi penelitian yang meliputi sejarah, geografis, pertanahan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.

### BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang temuan dan analisis dari hasil penelitian dan pembahasan tentang model komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat Kecamatan Kuok.

### BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang apa saja kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang akan diberikan untuk memecahkan permasalahan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Terdahulu

Pada penelitian dan kajian terdahulu penulis menemukan beberapa jurnal dan skripsi yang sebelumnya dijadikan penelitian yang relevan bagi peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Akhirul Aminulloh, Dody Setyawan dan Fahmi Fauzan. Tahun 2018. Metode penelitian kualitatif. Dengan judul" Model Komunikasi, Sifat Arogansi dan Etika Komunikasi Pemerintah Menuju Pelayanan Publik Prima.<sup>10</sup> Adapun hasil dari penelitian ini adalah Komunikasi Politik perlu ditingkatkan untuk Pelayanan Publik. Penerapan Etika Politik pada Aparatur Pemerintah dan Legislatif sangat dianjurkan didalam Pelayanan Publik. Perilaku Arogansi Legislatif dan Sikap Apatisme Masyarakat perlu dikurangi agar Pelayanan Publik menjadi lebih baik.
2. Sarjan , Emilia Emharis, Desriadi, Shilvirichiyanti. Jurnal Trias Politika, April 2022. Metode penelitian kualitatif. Dengan judul " Optimalisasi Pelayanan Publik Di kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi".<sup>11</sup> Berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah mengenai optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi, bila dilihat dari indikator Jenis pelayan, itu sudah berjalan dengan cukup baik, dan pihak kantor camat benai selalu memberikan solusi yang terbaik kepada masyarakat dan selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang baik demi terciptnya optimalisasi pelayanan publik di kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Ratna Lestari, Agus Santoso. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol.2 No.1. Metode penelitian kualitatif. Dengan judul " Pelayanan Publik Dalam

---

Aminullah akhirul, dkk, *Model Komunikasi, Sifat Arogansi dan Etika Komunikasi Pemerintah Menuju Pelayanan Publik Prima*,2018

Sarjan. *Optimalisasi pelayanan publik di kantor camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi*, 2002

Good Governance".<sup>12</sup> Adapun hasil dalam penelitian ini adalah Pelayanan Publik dalam good governance tidak dapat dipisahkan dalam prakteknya. Aparatur pemerintah harus mempunyai kesadaran dalam memberikan pelayanan publik untuk mendukung pemerintahan yang baik (good governance). Pelayanan publik yang menggambarkan good governance yaitu para pelaku penyelenggara pelayanan yang baik pemerintah, masyarakat, dan swasta dapat melakukan kegiatan pelayanan yang inovatif namun tetap memperhatikan prinsip-prinsip good governance.

4. Sukma Bakti. Tahun 2017. Metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan judul "Meningkatkan Daya Saing, Saring Dan Sanding Masyarakat Dalam Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi".<sup>13</sup> Hasilnya kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Telanaipura masuk dalam Kategori Cukup Baik dengan rata-rata skor akhir yakni 283. Dari kuisioner yang diberikan nilai rata-rata yang tertinggi yaitu 372 mengenai keadaan tempat pelayanan, bukti fisik dari tempat pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah tergolong baik. Sedangkan pada Empati banyak masyarakat yang mengatakan bahwa sikap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan termasuk didalam kategori tidak baik dengan skor nilai yang tinggi sebagian besar masyarakat belum merasakan tingkat pelayanan yang baik dari sumber daya manusianya.

5. Mega Shienlia. Tahun 2022. Metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan judul "Aktivitas Komunikasi Pelayanan Publik".<sup>14</sup> Yang membahas atau pembahasan tentang tujuan pelayanan publik yang membentuk dirinya menjadi lebih bermartabat serta sejahtera yang mampu memberikan atau menularkan kepada yang lain.

6. Amirullah, Jamaluddin Ahmad, Barisan. Maret 2018. Metode penelitian kualitatif. Dengan judul "Membangun Pelayanan Publik dan Prilaku

12. Ratna lestari, Agus santoso. *Pelayanan publik dalam good governance*. Jurnal ilmu sosial dan politik vol.2

13. Sukma, bakti. *Analisis kualitas pelayanan pada kantor camat telanaipura kota jambi*. 2017

14. Mega, shienlia. *Aktivitas komunikasi pelayanan publik*. 2022



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Birokrasi Transformasional Dalam Bingkai Otonomi Daerah".<sup>15</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik tidak signifikan mempengaruhi secara langsung kualitas pelayanan e-KTP atau rata-rata 78,44 persen. Pengaruh penerapan perilaku birokrasi signifikan terhadap kualitas yang diberikan pada pelayanan eKTP atau rata-rata 77,38 persen.

Trio Saputra, Wasiah Sufi. Tahun 2018. Metode penelitian kualitatif. Dengan judul "Strategi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus Pada UPT Badan Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)".<sup>16</sup> Beberapa langkah-langkah dalam mengenalkan Perpustakaan kepada masyarakat, sudah bisa dikatakan cukup baik. Dikatakan demikian karena sudah adanya tindakan yang inovatif, seperti adanya kemitraan yang diberikan kepada pihak sekolah, adanya perpustakaan keliling untuk menjangkau wilayah yang jauh dan kegiatan yang berbasis pencerdasan telah dilakukan pihak perpustakaan.

8. Komang Linda Ferawati dan Dewa Made Joni Ardana. Locus Majalah Ilmiah Fisip Vol 14 No. 2- Agustus 2022. Metode penelitian kualitatif. Dengan judul "Budaya Organisasi Dan Kedisiplinan Pegawai Di Kantor Camat Sukasada".<sup>17</sup> Budaya Organisasi di Kantor Camat Sukasada dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai secara umum sudah dapat berjalan dengan sangat baik, dimana budaya organisasi berperan sebagai norma kelompok, sebagai prinsip - prinsip dan nilai, sebagai aturan hukum, juga kemampuan khusus. Kedisiplinan Pegawai di Kantor Camat Sukasada sudah baik di lihat dari segi perilaku kendali positif pegawai, pengendalian kerja, serta perbaikan perilaku dari pegawai.

9. Jaya Satri Lahadi. Tahun 2022. Metode penelitian kualitatif. Dengan judul "Peran Tertib Administrasi Dalam Menunjang Keberhasilan Pembangunan

---

Amirullah, dkk. *Membangun pelayanan publik dan perilaku birokrasi transformasional dalam bingkai otonomi daerah*. 2018

Trio saputra, wasiah sufi. *Strategi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat*. 2018

Komang, linda ferawati. *Budaya organisasi dan kedisiplinan pegawai di kantor camat sukasada*. 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di Kantor Camat Anggaberri Kabupaten Konawe".<sup>18</sup> Hasi penelitiannya dapat dilihat dari pengelolaan arsip yang dilaksanakan oleh kantor camat anggaberri, perlu dikelola di dalam suatu sistem kearsipan yang baik dan benar. Mengingat bahwa kegiatan dan tujuan organisasi selalu berkembang selaras dengan tuntutan jaman dan keadaan, maka dengan sistem kearsipan yang sesuai kebutuhan, sederhana dalam penerapan, dan mudah dilaksanakan diharapkan arsip yang masih memiliki nilai guna arsip bagi organisasi dapat digunakan secara optimal, ditemukan dengan cepat dan tepat jika dibutuhkan.

10. Nanang Satria. Skripsi tahun 2013. Metode penelitiannya kualitatif. Dengan judul "Model Komunikasi Humas Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir Dalam Menyebarluaskan Informasi Pembangunan Kepada Masyarakat Kecamatan Bangko".<sup>19</sup> Kerja sama yang baik dengan pihak media juga cukup membantu atas penyampaian informasi secara luas dan mendalam kepada publik dengan cara publikasi dan itu sama-sama membantu pihak Humas dan pihak media dan dapat bahan pemberitaan dari anggota Humas, dari aktivitas media yang dilakukan Humas mendapat tanggapan positif dari publik sarannya karena Humas terjun langsung ke masyarakat dalam aktivitasnya.

## 2. Landasan Teori

1. Model Komunikasi

Model komunikasi adalah suatu gambaran dari fenomena komunikasi dan hanya menyebutkan hal terpentingnya saja. Contohnya, maket bangunan adalah model dari bangunan yang sebenarnya, dan hanya menggambarkan bentuk bangunan saja, tidak dengan siapa saja isi bangunan itu, untuk keperluan apa saja bangunan tersebut, dan kapan akan digunakannya. Menurut Mukarom (2020), model komunikasi adalah

<sup>18</sup> Jaya satri, lahadi. *Peran tertib administrasi dalam menunjang keberhasilan pembangunan di kantor camat anggaberri kabupaten konawe*. 2022

<sup>19</sup> Nanang, satria. *Model komunikasi humas pemerintah kabupaten rokan hilir dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat kecamatan bangko*.2013



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai cara menunjukkan sebuah objek yang di dalamnya dijelaskan bagaimana kompleksitas suatu proses, pemikiran, dan hubungan antara unsur-unsur yang mendukungnya. Artinya, model juga merupakan penyederhanaan teori yang disajikan dalam bentuk kesederhanaan sehingga berfungsi sebagai alat bantu untuk mempermudah penjelasan fenomena komunikasi dengan merepresentasikannya secara jelas dan ringkas.<sup>20</sup>

Dengan kata lain, model komunikasi adalah representasi sistematis yang menggambarkan dimana potensi dan aspek-aspek tertentu dari suatu proses komunikasi. Melalui pemodelan ini kita dapat mengetahui sebetulnya proses dan faktor apa saja yang akan membuat suatu komunikasi dapat berjalan sehingga akan mampu membuat generalisasi yang dapat diterapkan pada komunikasi apa pun. Dengan begitu model komunikasi tentunya tidak dapat terlupakan didalam bentuk atau suatu hal yang berhubungan dengan komunikasi baik pada pegawai maupun masyarakat atau publik.

Model komunikasi dapat dibagi menjadi tiga model menurut Julia. T Wood diantaranya yaitu model komunikasi linear, model komunikasi interaksional dan juga model komunikasi transaksional.

#### 1) Model komunikasi linear

Model komunikasi linear adalah model komunikasi yang sangat sederhana. Model ini menggambarkan komunikasi berlangsung secara satu arah. Arus pesan yang digambarkan bersifat langsung dari pengirim pesan ke penerima pesan, komunikator ke komunikan. Model komunikasi yang merujuk pada model linear ini diantaranya model Aristoteles, Laswell, Shannon and Weaver. Menurut Agus Hedrayady salah satu karakteristik model komunikasi lasswell adalah bersifat linear atau satu arah. Dan pada dasarnya model komunikasi itu dibuat untuk sesederhana mungkin agar sebuah model akan lebih ringkas dan mudah

---

Aminullah, Akhirul dkk, *Model Komunikasi Sifat Arogansi dan Etika Komunikasi Pemerintah menuju pelayanan publik prima*, 2014



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

untuk dipahami, namun tidak semua model bisa disampaikan begitu saja tanpa ada penjelasan yang melengkapi model tersebut.<sup>21</sup>

## 2) Model komunikasi transaksional

Model komunikasi transaksional adalah model komunikasi yang menekankan pada pentingnya peran bagi pengirim pesan dan penerima pesan dalam proses komunikasi yang berlangsung dua arah. Model komunikasi transaksional mengaitkan komunikasi dengan konteks sosial, konteks hubungan, dan konteks budaya. Dalam model ini digambarkan bahwa kita sebagai manusia berkomunikasi tidak hanya sebagai ajang untuk pertukaran pesan, melainkan juga untuk membangun atau menjalin suatu hubungan. Model komunikasi yang merujuk pada model transaksional ini adalah model Barlund. Lukiati Komala dalam bukunya mengemukakan bahwa komunikasi interaksional adalah mengamati hubungan dengan seseorang atau antara seorang pengirim dan penerima. Ia mengonseptualisasikan model komunikasi interaksional yang mana menekankan proses komunikasi dua arah diantara para komunikator.<sup>22</sup>

## 3. Model komunikasi interaksional

Model komunikasi interaksional adalah model komunikasi yang menggambarkan komunikasi berlangsung dua arah. Deddy mulyana menjelaskan bahwa model komunikasi transaksional yang berlangsung dalam konteks ini komunikasi merupakan proses personal yang disebabkan makna dan pemahaman yang diperoleh bersifat pribadi.<sup>23</sup> Umumnya model komunikasi interaksi digunakan dalam media baru seperti internet atau media komunikasi modern. Para ahli telah mengenalkan berbagai macam model komunikasi sebagai upaya untuk menggambarkan dan menjelaskan bagaimana terjadinya proses komunikasi yang baik serta berbagai faktor yang mempengaruhi arus

Agus,hedrayady. *Pengantar Ilmu Komunikasi*.2021

Lukiati, Komala. *Ilmu Komunikasi: Prespektif,Proses Dan Konteks*.2009

Prof Deddy Mulyana , M.A., Ph.D., *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Pt.Remaja

Rosda Kasya. 2015. hal 173

serta efektivitas dalam komunikasi. Model komunikasi yang merujuk pada model interaksional adalah model Osgood dan Schramm.<sup>24</sup>

John Fiske (1990) menyebut ada dua mazhab utama yang tercermin dalam model komunikasi yaitu :

a. Transmisi pesan

Mazhab ini melihat komunikasi itu sebagai transmisi pesan, dimana mazhab ini tertarik dengan bagaimana pengirim dan penerima mengkonstruksi pesan-pesan atau *encode* dan menerjemahkannya secara *decode*, dan dengan bagaimana transmitter menggunakan saluran dan media komunikasi tersebut. Mazhab ini cenderung membahas kegagalan komunikasi dan melihat ke tahap-tahap seterusnya dalam proses tersebut yang berguna mengetahui dimana kegagalan tersebut terjadi.

b. Produksi dan Pertukaran makna

Mazhab ini melihat komunikasi sebagai produksi dan pertukaran makna. Dalam hal ini berkenaan dengan bagaimana pesan berinteraksi dengan orang-orang dalam menghasilkan makna komunikasi.

Berikut beberapa model komunikasi menurut para ahli yang terangkum pada penelitian ini :

1. Model komunikasi Aristoteles

Model komunikasi Aristoteles dibentuk dengan 5 elemen dasar yaitu pembicara, pidato, acara, audiens dan efek. Model komunikasi Aristoteles ini adalah salah satu model komunikasi linear yang ditujukan untuk menggambarkan atau menjelaskan bagaimana proses dari public speaking. Model ini merupakan model komunikasi pertama dan merupakan model komunikasi yang diterima secara luas dikalangan masyarakat dan diantara model komunikasi lainnya. Model komunikasi

<sup>24</sup> Julia T Wood, Komunikasi: Teori Dan Praktik, Jakarta: Salemba Humainika, 2013







Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ini adalah yang paling klasik, yang sering juga disebut model retorisi (*rhetorical model*).

### 2 Model komunikasi Lasswell

Model komunikasi Lasswell sering digunakan secara spesifik dalam komunikasi massa. Dia menegaskan, bahwa untuk memahami proses dalam komunikasi massa kita perlu mempelajari setiap tahapan dalam modelnya. Model komunikasi Lasswell dalam rumusnya “*who says what in which channel to whom with what effect*” memiliki lima komponen :

- a. Who (sender) – komunikator atau pengirim atau sumber pesan
- b. What (message) – isi-isi pesan
- c. Channel (media) – media atau alat
- d. Whom (receiver) – penerima pesan atau khalayak public
- e. Effect (feedback) – umpan balik yang diberikan oleh penerima pesan kepada pengirim pesan.<sup>25</sup>

Kelima komponen tersebut seringkali dijadikan sebagai bahan-bahan dalam analisis atau kajian untuk mengevaluasi masing-masing komponen dan proses komunikasi secara keseluruhan. Selain itu, Lasswell juga membawa konsep proses komunikasi yang efektif. Menurutnya, terdapat hubungan antara penyajian fakta-fakta dengan bagaimana fakta-fakta tersebut dapat menyebabkan efek yang berbeda. Penggunaan konsep efek membuat model Laswell tidak seperti namanya. Hal ini dikarenakannya ada efek dapat berperan juga sebagai umpan balik.

### 3 Model komunikasi shannon and weaver

Shannon dan Warren Weaver mengembangkan salah satu model komunikasi linear yang disebut juga dengan model komunikasi Shannon dan Weaver. Model Shannon dan Weaver menekankan pada penyampaian pesan berdasarkan tingkat kecermatan yang diawali

Onong Uchana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 1990), hlm.10

dengan pemancar (*transmitter*) yang mengubah pesan menjadi suatu sinyal, kemudian sinyal tersebut disalurkan atau diberikan kepada penerima (*receiver*) dalam bentuk percakapan. Model komunikasi Shannon dan Weaver dapat diterapkan dalam komunikasi antarpribadi, komunikasi publik, dan komunikasi massa.

Secara teoritik Onong Uchjana Effendi menjelaskan bahwasanya ada 6 macam model proses komunikasi yaitu :

- a. Komunikasi primer (*Primary Process*)  
Proses penyampaian paduan dari pikiran dan perasaan seseorang secara langsung pada orang lain dengan menggunakan simbol.
- b. Komunikasi sekunder (*Secondary Process*)  
Proses penyampaian paduan pikiran dan perasaan seseorang terhadap orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media.
- c. One Way Process Communication  
Yaitu suatu proses komunikasi yang berlangsung secara satu arah, tiadanya timbal balik atau umpan balik seketika terjadinya komunikasi, komunikasi ini banyak terjadi dalam komunikasi massa.
- d. Two Way Procces Communication  
Di dalam proses ini antara komunikator dengan komunikan sering terjadi saling merumuskan dan saling menerima pesan. Komunikasi ini sering terjadi dalam komunikasi tatap muka dan komunikasi antar pribadi.
- e. Two Step Flow Communication  
Komunikasi yang berlangsung dengan menggunakan tangan kedua dalam menyampaikan pesan kepada penerima.
- f. Multi Step Flow Communication  
Komunikasi ini hanya merupakan pengembangan dari Two Step flow Communication.





Berikut beberapa proses dalam komunikasi interpersonal diantaranya yaitu

sebagai berikut :

a. Pengirim dan penerima pesan

Dalam komunikasi interpersonal diantaranya ada dua orang atau lebih yang berkomunikasi. Salah satunya orang mengirim pesan sementara orang yang lain menerima dan menerjemahkan pesan-pesan tersebut. Dalam berkomunikasi ada proses decoding dan encoding. Decoding adalah kegiatan dalam memberi makna pesan yang akan disampaikan. Sementara encoding yaitu kegiatan dalam memproduksi pesan.

b. Pesan

Pesan adalah sinyal yang akan bekerja sebagai stimulus bagi komunikan (receiver). Pesan bisa dalam berbentuk suara, bau, rasa, visual, dan kombinasinya. Pesan bisa dilakukan secara terencana, tidak sengaja, dan asal bicara. Pada komunikasi interpersonal dapat mengirim dan menerima pesan yang bisa diekspresikan secara verbal dan non verbal. Pesan nonverbal bisa berupa gestur tubuh, gerak mulut, dan mata.

c. Umpan balik

Dalam menyampaikan pesan akan ada yang menerima proses umpan balik. Umpan balik adalah reaksi yang muncul ketika seseorang menyampaikan pesan. Orang yang menerima pesan bisa mendengar dan menulis pesan tersebut.

d. Kalimat pembuka

Kalimat pembuka ini berisi sekumpulan informasi yang diberikan sebagai sebuah pengantar sebelum informasi yang utama. Kalimat pembuka atau feed forward ini bisa untuk meyakinkan orang-orang yang menerima pesan supaya bisa mengerti.

e. Channel atau Media

Proses komunikasi pasti membutuhkan media untuk menyalurkan pesan agar bisa sampai ke penerima. Media dalam komunikasi interpersonal juga bisa berupa telepon, email, atau bertemu secara langsung atau bertatap muka.



UIN SUSKA RIAU

## f. Hambatan

Dalam komunikasi interpersonal ada hambatan-hambatan yang bisa mengganggu didalam prosesnya. Hambatan ini bisa menghalangi penerima pesan untuk memproses suatu informasi, dan orang yang menerima pesan bisa salah paham. Contoh hambatan dalam komunikasi interpersonal misal mati listrik yang menyebabkan saluran komunikasi bisa terhambat.<sup>26</sup>

## Pelayanan publik

Pelayanan publik yaitu segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang akan dilaksanakan oleh Instansi dari Pemerintah di Pusat, di Daerah maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan segala kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan didalam peraturan perundang-undangan.<sup>27</sup> Model atau pola dalam pelayanan publik dapat dibagi menjadi lima macam diantaranya yaitu :

- a. Model pelayanan teknis fungsional merupakan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan fungsi dan wewenang instansi tersebut.
- b. Model pelayanan satu pintu yaitu salah satu pola pelayanan publik yang berupa pelimpahan wewenang secara tunggal kepada suatu instansi pemerintah dari instansi pemerintah lainnya.
- c. Model pelayanan satu atap yaitu pelayanan yang berbasis tempat yang artinya beberapa jenis pelayanan dilakukan didalam satu tempat secara terpadu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Qahar Ghalib Riau

[Http://www.kata data.co.id](http://www.kata data.co.id)

Trio Saputra, Wasiah Sufi. *Strategi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus Pada UPT Badan Perpustakaan Arsip Dan Dokunemtasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten)*. 2013

- d. Polapelayanan terpusat yang merupakan suatu pelayanan publik yang dikoordinir oleh satu instansi pemerintah untuk pelaksanaan pelayanan instansi lainnya.
- e. Pola pelayanan elektronik yang merupakan pelayanan publik secara online kkdengan menggunakan teknologi informasi komunikasi sehingga dapat disesuaikan dengan kapasitas publik.

Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukurnya keberhasilan suatu pemerintahan khususnya pada kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar dalam menyediakan pelayanan publik. Dengan cara mengetahui apakah layanan kepada masyarakat tersebut sudah terpenuhi dan sesuai dengan yang diwajibkan oleh Pemerintah Kabupaten Kampar yang termuat dalam standar pelayanan minimal terhadap kebutuhan masyarakat dan harapan atas layanan yang masyarakat terima dan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar relatif terjangkau dan mutu pelayanan itu sendiri memiliki muatan yang transparan, adil, partisipatif dan dapat dipertanggung jawabkan produk-produk pelayanannya.

Pelayanan berdasarkan dengan organisasi sesuai dengan siapa yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat yaitu semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit yang swasta, perguruan tinggi yang swasta, dan perusahaan pengangkutan milik pribadi atau swasta.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh suatu organisasi publik.<sup>28</sup>

<sup>28</sup> <https://id.m.wikipedia.org>





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun karakteristik yang dapat dipakai dan digunakan oleh penulis untuk membedakan jenis-jenis penyelenggaraan dalam pelayanan publik tersebut, yaitu:

#### 1. Adaptabilitas layanan

Dalam hal ini dapat diartikan sebagai derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh publik atau para masyarakat.

#### 2. Posisi tawar masyarakat.

Semakin tinggi posisi tawar publik atau masyarakat maka akan semakin tinggi pula peluangnya untuk meminta pelayanan yang lebih baik lagi tentunya.

#### 3. Type pasar

Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara dari pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan masyarakat.

#### 4. Locus kontrol

Karakteristik ini menjelaskan siapa yang akan memegang kontrol atas transaksi, apakah publik taukah penyelenggara pelayanan.

#### 5. Sifat pelayanan

Dalam hal ini sifat pelayanan menunjukkan bahwa kepentingan publik atau penyelenggara pelayanan yang menjadi lebih dominan.

### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang digunakan oleh peneliti untuk menjelaskan permasalahan pada penelitian ini yaitu peneliti melihat bahwa sesuai dengan model komunikasi yang digunakan yaitu dengan model komunikasi linear, transaksional dan interaksional secara garis besar model dapat dibedakan menjadi dua macam yakni model operasional dan model fungsional. Model operasional menggambarkan proses terjadinya dengan cara melakukan pengukuran dan proyeksi kemungkinan-kemungkinan operasional, baik terhadap luar maupun faktor-faktor lain yang mempengaruhi jalannya suatu



2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

proses. Sementara itu model fungsional berusaha menspesifikasi hubungan-hubungan tertentu diantara berbagai unsur dari suatu proses serta menggeneralisasikannya menjadi suatu hubungan yang baru.<sup>29</sup>

#### Model komunikasi

Model komunikasi adalah sebuah model konseptual untuk menjelaskan bagaimana terjadinya proses komunikasi antara manusia dan memperlihatkan bagaimana proses komunikasi dengan menggunakan berbagai simbol. Model komunikasi membentuk perspektif komunikasi dengan menguraikan komunikasi yang begitu kompleks menjadi lebih sederhana tanpa menghilangkan komponen-komponen yang ada di dalamnya. Menurut Sereno dan Mortensen, suatu model komunikasi adalah deskripsi ideal mengenai apa saja yang dibutuhkan untuk terjadinya suatu komunikasi. Sedangkan B Aubrey Fisher mengatakan, model adalah analogi yang mengabstraksikan dan memilih bagian-bagian dari keseluruhan, unsur, sifat atau komponen yang penting dari fenomena yang dijadikan model. Sebagian ahli memaknai model sebagai penyederhanaan teori yang disajikan dalam bentuk gambar. Karena itu, hakikatnya model adalah alat sebagai alat bantu. Sebagai alat bantu, model mempermudah penjelasan bagaimana fenomena komunikasi dengan mempresentasikan secara abstrak ciri-ciri yang dianggap penting dan menghilangkan rincian yang tidak perlu, karena hubungan antara model dengan teori begitu erat, model sering dicampuradukkan dengan teori yang ada.<sup>30</sup>

Secara garis besar fungsi model dibagi menjadi 3 bagian yaitu, melukiskan proses komunikasi, Menunjukkan hubungan visual dan membantu dalam menemukan dan memperbaiki kemacetan dalam komunikasi dimana model disini akan sangat penting dan sangat dibutuhkan di dalam hal-hal yang terkait didalamnya.

<sup>29</sup> Jamaluddin, Ahmad. *Membangun Pelayanan Publik dan Prilaku Birokrasi Transformasional Dalam Bingkai Otonomi Daerah*. 2018.

<sup>30</sup> Sumartono, *Model Dan Teori Komunikasi Antar Budaya*, 2016.



## 2. Hakikat komunikasi

Dalam hakikat komunikasi dapat dibagi menjadi 3 bagian hakikat komunikasi yang diantaranya yaitu :

### a. Komunikasi adalah suatu proses

Komunikasi adalah suatu proses yang dapat diartikan, karena komunikasi adalah kegiatan dinamis yang berlangsung secara berkesinambungan.

### b. Komunikasi adalah sistem interaksi

Diman dari proses komunikasi tersebut dapat diidentifikasi adanya unsur-unsur atau komponen yang terlihat didalamnya, mulai dari komunikator, pesan dan komunikan.

### c. Komunikasi hendak meraih tujuan tertentu

Seseorang yang sedang berkomunikasi tentu saja mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Mulai dari tujuan yang sifatnya sekedar lalu dan sekedar candaan sampai dengan tujuan yang hendak di capainya.

## 3. Bentuk komunikasi dalam pelayanan

Komunikasi intrapersonal sering disebut juga sebagai komunikasi intrapribadi secara harfiahnya dapat diartikan sebagai komunikasi dengan diri sendiri. Komunikasi yang terjadi dalam diri individu dan juga berfungsi sebagai pengembangan kreatifitas imajinasi seseorang, memahami dan mengendalikan diri serta meningkatkan kematangan berfikir sebelum mengambil suatu keputusan dan komunikasi ini akan menjadikan seseorang agar tetap sadar akan kejadian disekitarnya.

Komunikasi interpersonal ialah komunikasi antara dua orang dan terjadi kontak langsung dalam percakapan. Komunikasi ini juga dapat berlangsung dengan berhadapan muka atau melalui media komunikasi antara lain dengan melalui telepon atau radio. Komunikasi ini dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

juga disebut efektif apabila komunikasinya dapat menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut.

Komunikasi publik yaitu menunjukkan suatu proses komunikasi dimana pesan-pesan disampaikan dalam situasi tatap muka atau langsung kepada khalayak atau publik.

Komunikasi massa adalah suatu proses komunikasi yang berlangsung dimana pesannya dikirim dari sumber yang melembaga kepada khalayak yang dimana sifatnya massal melalui alat-alat mekasnis seperti radio, televisi dan lainnya.

Pada penelitian ini penulis akan menggunakan model komunikasi yang telah banyak para ahli merumuskan model komunikasi. Dari berbagai model yang telah dirumuskan, model komunikasi Julia T Wood dapat diklasifikasikan ke dalam tiga jenis model, yaitu model komunikasi linear, model komunikasi transaksional, dan model komunikasi interaksional. Dimana dari tiga model komunikasi ini akan penulis jadikan sebagai panduan untuk penelitian di kantor Camat Kecamatan Kuok.

#### 4. Pelayanan publik

Dalam hubungan pemerintah dengan masyarakat dikenal sebagai konsep dari pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Tugas seorang pegawai sebagai aparatur negara merupakan penentu dalam pembentukan atau menentukan, mengembangkan dan memajukan organisasi pemerintahan. Rumusan ini mengindikasikan betapa penting kinerja pegawai dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan guna mengoptimalkan pelayanan publik kepada warga atau masyarakat. Peran sentral pegawai dalam melayani kepentingan administrasi masyarakat di tingkat Kecamatan diharapkan sebagai kekuatan yang akan dapat menggerakkan roda kehidupan masyarakat. Karena itu seorang pegawai



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sangat diharapkan untuk memahami dengan jelas, tentang tugas yang menjadi tanggung jawabnya, memiliki kepedulian terhadap masyarakat demi mengoptimalkan pelayanan publik.

Selanjutnya kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat merupakan tingkat ketercapaian dari tujuan dalam organisasi yang menyangkut produk maupun jasa primer yang dihasilkan. Untuk mendukung kedua hal ini seorang pegawai harus memiliki pengetahuan dan wawasan yang sangat luas tentang pengelolaan administrasi sebagai faktor utama dari keberhasilan pelayanan administratif dan harus menjadi perhatian utama bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Ditinjau dari aspek afektif menunjukkan bahwasanya suasana hubungan kerja sama antara sesama pegawai tentu penciptaan suasana keakraban dan persahabatan dengan masyarakat belum tercermin dengan baik. Demikian pula respon dan sikap saling menghargai terhadap masyarakat masih belum nampak dalam memberikan pelayanan publik tersebut.<sup>31</sup> Sementara itu hukum-hukum dalam pelayanan publik mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan akan terdapat sanksi dalam pelanggaran.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk diantaranya sebagai berikut :

Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan adalah layanan yang dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya.

Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan adalah Layanan yang merupakan bentuk layanan yang paling menonjol didalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya

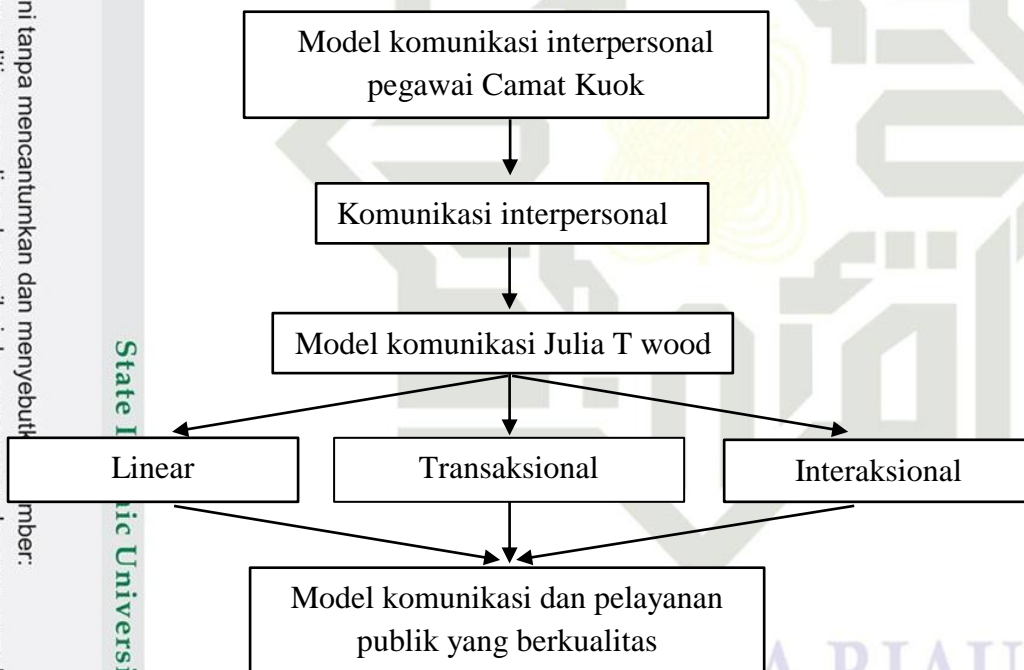
<sup>31</sup>Umar sako, yespin ingo, Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo.2018

dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, khususnya pada Kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar.

layanan dengan perbuatan

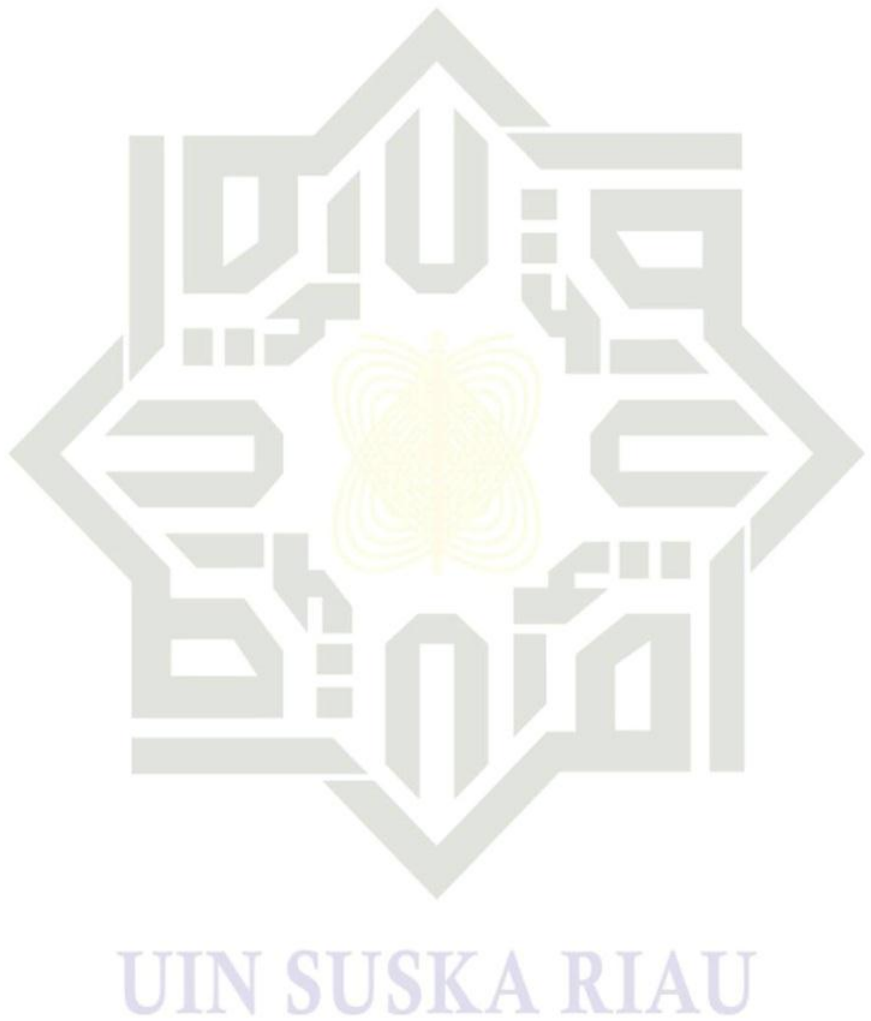
Layanan dengan perbuatan adalah bentuk layanan yang dilakukan secara langsung oleh pihak yang terlibat. Dalam pelayanan perbuatan secara tidak langsung akan berhadapan atau bertatap muka dengan publiknya terkhususnya masyarakat yang ada di Kecamatan Kuok.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka pemikiran**



Gambar di atas adalah gambaran umum tentang alur yang hendak penulis teliti, yang akan di mulai dari model komunikasi dalam informasi dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar. Dan melihat bagaimana dan seperti apa model komunikasi dan pelayanan publik yang digunakan dan diberikan dalam pelayanan publik, setelah mengetahui hal

tersebut maka penulis akan dapat mengetahui bagaimana model komunikasi interpersonal pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar. Maka dari itu penulis mencantumkan bagaimana alur yang akan penulis laksanakan dan lakukan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

#### 1. Jenis penelitian

Pada penelitian ini penulis akan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dan dimana penelitian ini berusaha menggambarkan dan meringkas berbagai situasi dan kondisi atau fenomena yang ada menjadi objek dari penelitian. Format deskriptif kualitatif dianggap sangat tepat digunakan penulis untuk meneliti masalah yang membutuhkan studi yang mendalam, seperti studi komunikasi dalam memberikan pelayanan masyarakat atau publik dengan baik dan tersusun dengan baik atau secara terstruktur.<sup>32</sup>

#### 2. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian yaitu bagaimana rencana dan prosedur penelitian yang terdiri dari langkah-langkah berdasarkan asumsi luas sebagai dasar untuk menentukan metode dalam pengumpulan data, analisis atau interpretasi data. Penelitian ini merupakan pendekatan positivisme, dengan cara meneliti masalah yang membutuhkan studi yang mendalam, seperti studi tingkah laku masyarakat, efek media dan implementasi suatu kebijakan model komunikasi dalam pelayanan publik di kantor Camat Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.

### B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

#### 1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian akan dilaksanakan di Kecamatan Kuok tepatnya di Kantor Camat Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.

#### 2. Waktu penelitian

Penelitian ini akan dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yaitu maksimal

---

Meleong, Lexy. *Metode kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 2007.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

enam bulan (6 bulan), dan itu terhitung setelah proposal ini telah diseminarkan.

### **Sumber Data Penelitian**

Sumber data penelitian adalah subjek yang berasal dari mana data itu diperoleh. Apabila menggunakan observasi maka sumber datanya bisa berupa benda atau proses tertentu, dan apabila menggunakan dokumentasi maka sumber datanya adalah dokumen atau sebuah catatan.

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

#### 1. Data sekunder

Data ini akan didapatkan melalui penelaahan bahan-bahan yang telah dikumpulkan baik itu buku maupun informasi yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti dan dimana data ini banyak didapatkan dengan cara studi kepustakaan.

#### 2. Data primer

Data ini didapatkan melalui kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan di lokasi penelitian melalui pertanyaan-pertanyaan langsung atau wawancara yang telah dibuat sebelumnya serta melalui observasi ke lokasi penelitian dan juga disertai dengan dokumentasi.

### **D. Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi dari objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek dari penelitian<sup>33</sup>. Subyek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta ataupun pendapat. Jadi dalam penulisan skripsi ini penulis mengambil informan dari pegawai dan bagian kehumasan kantor Camat Kecamatan Kuok dan salah satu masyarakat yang tinggal di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar, adapun rincian informannya sebagai berikut :

---

Burhan, Bugin. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi Ekonomi. Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), Cet. 4, hlm.76



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menjiptip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pegawai kantor Camat Kuok dan bagian Humas di kantor Camat Kecamatan Kuok.

2. Salah satu masyarakat yang tinggal di Kecamatan Kuok.

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan dan penelitian secara langsung ke lokasi yaitu tepatnya di kantor Camat Kecamatan Kuok.

#### 2. Wawancara

Wawancara ini dilakukan dalam bentuk tanya jawab dengan langsung bertatap muka, dalam hal ini wawancara akan dibagi menjadi dua, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah dengan melakukan pengumpulan data dan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif dan jawaban pun telah di persiapkan dan guna memperoleh keterangan dari informan untuk tujuan dari penelitian dengan cara tanya jawab secara langsung atau tatap muka antara pewawancara dengan informan.<sup>34</sup> Sedangkan wawancara tidak terstruktur yaitu dimana wawancara ini dibentuk dengan pertanyaan terlebih dahulu atau muncul secara spontan.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan untuk kerangka teoritis dalam gambaran umum tentang model komunikasi interpersonal pegawai dalam memberikan pelayanan publik di kantor Camat Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.



## F. Validitas Data

Setelah data dikumpulkan untuk menguji keabsahan data, maka selanjutnya akan dilakukan pengujian, pemeriksaan serta keabsahan data. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan teknik trigulasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan hasil trigulasi data dengan narasumbernya, yaitu membandingkan antara hasil wawancara dan dokumen yang ada yang telah dikumpulkan.

## G. Teknik analisa data

Metode penelitian yang peneliti gunakan dalam hal ini bersifat deskriptif kualitatif, penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sejalan dengan definisi tersebut, menefinisikan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada orang baik dalam kewasannya maupun dalam peristilahannya.<sup>35</sup>

Dalam penelitian kualitatif sebagaimana yang telah dimaksudkan diatas, data yang sudah didapatkan dalam penelitian akan dikumpulkan kemudian dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan sebagai bahan bukti untuk penulisan penelitian ilmiah. Informasi yang didapatkan akan disajikan dalam bentuk teks dengan sebaik baiknya tanpa adanya penambahan dari fakta-fakta yang ada yang bertujuan untuk dapat menyajikan data dengan benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya yang ada di lapangan.

Menurut Basrowi dan Sukidin *Kualitatif Research* (riset kualitatif) merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara kuantifikasi lainnya.<sup>36</sup>

Lexy.Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya,2007).



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Kecamatan Kuok

Kecamatan Kuok adalah salah satu dari semua Kecamatan yang ada di Kabupaten Kampar, Sebagian besar daratan di Kecamatan Kuok ini terbelah dan banyak lembah-lembah, dari perkataan orang tua terdahulu Kecamatan Kuok ini masih sangat rentan digenangi oleh air disaat musim hujan sebelum di bangunnya oleh pemerintah yaitu bendungan (PLTA) yang ada pada saat ini. Dahulu mudik Rantau Berangin yang sekarang, dipangkal jembatan rantau berangin ke seberang tersebut ada bukit yang bernama bukit Labuhan Batu. Kabarnya dulu di pinggiran bukit itu sering berlabuhnya sebuah kapal, Itu sebabnya dinamakan bukit Labuhan Batu. Kebetulan tebing Sungai Kampar yang ada di kaki kaki bukit itu terjal atau juram begitupun tebing yang di seberangnya juga terjal. Pada tebing yang bertimbal terjal itu luas Sungai Kampar di sana lebih sempit dan airnya lebih dalam. Lumrahnya bila perairan itu dilalui oleh sampan atau rakit yang arah ke hulu atau ke ulak, maka air berombak ke pinggir kiri dan ke pinggir kanan. Oleh karena tebing itu terjal kedua belah pihaknya dan jaraknya lebih dekat dari sumber ombak, maka ombak tersebut lebih kuat menghantam tebing itu. Tidaklah heran, jika pada tebing itu agak lembut tanah dan batunya, maka pada tempat itu akan cepat terkuras atau runtuh. Akibatnya tempat itu jadi berlubang yang makin lama lubang itu semakin dalam. Di antara beberapa tebing yang berlubang atau berlekuk itu ada yang lebih besar lekukannya. Bila ada kendaraan yang lewat di daerah itu, maka rangkaian ombak akan menerpa tebing pinggiran sungai dan pinggiran tebing yang berlekuk besar itu dan air nya berbunyi seperti kuok

Kecamatan Kuok dahulunya bernama Kecamatan Bangkinang Barat yang merupakan salah satu Kecamatan di wilayah Kabupaten Kampar yang mana Kecamatan Kuok adalah hasil pemekaran dari Kecamatan Bangkinang yang dimekarkan pada tahun 1990 an yang terdiri dari 7 Desa yaitu :

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Desa Kuok
2. Desa Empat Balai
3. Desa Merangin
4. Desa Ganting
5. Desa Pulau Jambu
6. Desa Sipungguk
7. Desa Siabu

Guna untuk mempermudah pelayanan masyarakat agar lebih dekat dan efektif, maka dimekarkan beberapa Desa dalam Kecamatan Kuok Yaitu :

1. Pemekaran Desa Merangin menjadi satu Desa dan Desa Merangin adalah Desa induk, dan Desa pemekaran Desa Silam pada Tahun 1998 didefenisikan tahun 20122.
2. Pemekaran Desa Kuok Menjadi satu Desa dan Desa Kuok menjadi Desa induk, dan Desa pemekarannya Desa Bukit Melintang pada Tahun 2001 didefenisikan Tahun 2002.
3. Pemekaran Desa Ganting menjadi satu Desa dan Desa Ganting menjadi Desa Induk, dan Desa Pemekarannya Desa Ganting Damai pada Tahun 2001 didefenisikan tahun 2002.

Pada tahun 1990 an awalnya Kecamatan Kuok ini bernama Kecamatan Bangkinang Barat yang menjadi pecahan dari Kecamatan Bangkinang. Dan telah berubah nama menjadi Kecamatan Bangkinang Barat, berdasarkan surat keputusan dari Gubernur kepala daerah TK.1 Riau Nomor : 01/1996 tanggal 02 Januari 1996, dan yang menduduki kursi Camat pertama kalinya yaitu Dra. Nuransyah.

## B. Letak Geografis

Kecamatan Kuok sebagian besar adalah daerah dengan daratan-daratan yaitu 84%, daerah perbukitan 16% dari kemiringan <25%, dan dengan ketinggian berkisaran dari 40 s/d 60 meter dari permukaan laut, suhu udaranya



- Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berkisaran 25°C s/d 33°C. Adapun luas wilayah di Kecamatan Kuok menurut pengukuran dari kantor Camat adalah 371,47 KM<sup>2</sup> atau 37.147 Ha. Yang terletak pada ketinggian permukaan laut lebih kurang 45 M, dengan jarak pusat dari pemerintahan Kecamatan Kuok ke ibu kota Kabupaten Kampar lebih kurang 13 km, dan ke ibu kota Provinsi Riau kurang lebihnya 75 km.

Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Kuok bila dilihat dari Kecamatan lainnya adalah sebagai berikut :

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Tapung, Tapung Hulu dan Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan XIII Koto Kampar dan Kecamatan Kampar Kiri.
3. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan XIII Koto Kampar, Tapung Hulu dan Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.
4. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Salo.

### **Pendidikan Dan Kesehatan**

#### **1. Pendidikan**

Lembaga Pendidikan yang terdapat di Kecamatan Kuok tercatat sebanyak 46 sekolah diantaranya Pendidikan Anak Usia Dini atau PAUD sebanyak 19 unit, Sekolah Dasar atau SD sebanyak 22 unit, Sekolah Menengah Pertama atau SMP sebanyak 4 unit, Sekolah Menengah Atas atau SMA sebanyak 3 unit, dan Madrasah Aliyah Negeri atau MAN sebanyak 1 unit.

#### **2. Kesehatan**

Untuk Lembaga Kesehatan masyarakat di Kecamatan Kuok tercatat sebanyak 8 unit, Puskesmas induk ada 1 unit, Puskesmas Pembantu tercatat sebanyak 5 unit, dan Poliklinik sebanyak 2 unit.



#### D. Keadaan Sosial dan Ekonomi

Keadaan sosial dan ekonomi merupakan kondisi jalannya kehidupan semua orang atau manusia dan lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi jalannya kehidupan setiap orang. Kondisi sosial masyarakat mempunyai lima indikator yang diantaranya yaitu :

1. Umur dan jenis kelamin.
2. Pekerjaan, *prestise* (kemampuan).
3. Keluarga atau kelompok rumah tangga.
4. Keanggotaan dalam kelompok tertentu.

Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Kecamatan Kuok tentu tidak pernah menganggap sepele atau biasa saja dalam hal perekonomian karena perekonomian itu akan tetap terus berjalan, maka dari itu masyarakat selalu membuat usaha baik dalam segi perkebunan maupun perikanan dan lain sebagainya agar perekonomian di Kecamatan Kuok tetap terus berjalan dengan sedia kalanya. Dimana masyarakat telah menentukan dan memusyawarahkan tentang hal perekonomian dan juga pihak pemerintah kantor Camat Kecamatan Kuok juga ikut serta membantu dalam hal perekonomian dan keadaan sosial masyarakatnya.

1. Mata pencaharian penduduk Kecamatan Kuok

Mata pencaharian penduduk yang tersebar di berbagai penjuru Kecamatan kuok yaitu sebagai petani dalam arti luasnya perkebunan dan pertanian 4453 orang. Pertambangan dan penggalian 108 orang. industri dan pengolahan sebanyak 115 orang. listrik, gas dan air bersih 59 orang dan kontruksi bangunan sebanyak 267 orang.

2. Produksi utama di Kecamatan Kuok

Produksi utama di Kecamatan Kuok yaitu pada sektor perkebunan karet dan kebanyakan juga kelapa sawit. Selain itu, Kecamatan Kuok juga mempunyai produksi sektor perikanan, produksi ternak ayam beternak sapi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan kambing. Pada dasarnya usaha-usaha yang dilakukan oleh masyarakat tersebut tentunya untuk dijadikan mata pencaharian setiap harinya.

#### 3. Sarana ekonomi

Sarana ekonomi yang ada di Kecamatan Kuok tercatat beberapa sarana perekonomian yang ada diantaranya yaitu koperasi sebanyak 6 unit, bangunan toko 110 unit, kios/warung 565 unit, dan pasar 1 yaitu pasar Kuok serta Bank sebanyak 2 unit.

#### 4. Perkebunan dan pertanian

Dalam hal perkebunan dan pertanian masyarakat Kuok diantaranya banyak yang memiliki perkebunan yaitu seperti perkebunan sawit dan juga karet dan sebagian juga memiliki kebun cabe dan sayuran. Disini lah kebanyakan dari mereka menjadikan perkebunannya menjadi bantuan untuk penghasilan kehidupan sehari-harinya. Dan didalam hal pertanian juga masyarakat membuat tambak atau kolam ikan seperti kolam ikan patin, lele gurami, nila dan masih banyak lagi usaha-usaha lainnya, dari sanalah pencaharian sehari-hari mereka.

#### Pertanahan

Pertanahan di Kecamatan Kuok terdiri dari dataran tinggi yang berbukit, dengan letak ketinggian dari permukaan laut lebih kurang 45 meter. Didalam wilayah Kecamatan Kuok terdapat beberapa sungai diantaranya, sungai kampar, sungai silam, dan sungai maki. Kondisi tanah yang ada pada umumnya adalah jenis Organosol dan tanah persawahan irigasi. Sebagian tanah perkebunan karet masyarakat, kebun kelapa sawit perusahaan dan perorangan atau pribadi.

#### F. Jumlah dan Perkembangan Penduduk

Kecamatan Kuok mempunyai penduduk berjumlah sebanyak 25.477 jiwa, yang diantaranya, laki-laki berjumlah 13.354 jiwa dan perempuan berjumlah 12.123 jiwa, dengan jumlah sebanyak 6.743 Kepala Keluarga.



### G. Bahasa dan Adat Istiadat

Bahasa sehari-hari yang digunakan masyarakat Kuok untuk berkomunikasi adalah bahasa Ocu. Kata Ocu diartikan sebagai sebuah bahasa, yaitu bahasa Ocu adalah percampuran bahasa Melayu dengan bahasa Minang, dengan logat yang berbeda. Memang di dalam kosa kata bahasa Ocu banyak yang sangat mirip dengan Bahasa Melayu. Dan dalam masyarakat Kecamatan Kuok terdapat berbagai bentuk kesenian tradisi dan adat istiadat yang mengandung nilai-nilai budaya bangsa kita dan untuk memajukan adat istiadat secara turun temurun di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar masyarakat melakukan berbagai bentuk Kesenian tradisi seperti Calempong, Gong dan lain sebagainya.

### H. Visi Misi Kecamatan Kuok

#### 1. Visi

Sebagaimana telah dirumuskan dan disepakati bersama, visi Kantor Camat Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar adalah “Terwujudnya Pelayanan Publik Yang Didukung Oleh Sumber Daya Aparatur Yang Mandiri, Agamis, Sejahtera Lahir Dan Batin”.

#### 2. Misi

Adapun misi Kantor Camat Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar adalah :

Mengoptimalkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang meliputi jangkauan mutu.

Meningkatkan sumber daya manusia yang mampu bersaing menguasai iptek.

Mewujudkan pemberdayaan generasi muda melalui penyiapan lapangan kerja, seni dan budaya.<sup>37</sup>

#### 3. Tujuan Dan Sasaran

Tujuan

Sesuai dengan misi kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar diatas maka tujuan yang hendak dicapai adalah meningkatkan kualitas dan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis iri tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

koordinasi pelayanan informasi bagi publik, Pemerintah Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar. Dan meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia dalam kepegawaian.

Sasaran

1. Terwujudnya efektifitas pelayanan informasi dan koordinasi kepada masyarakat Kecamatan Kuok. Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan administratif kepegawaian dapat dilihat dari kinerja sasaran yang menjadi ukuran keberhasilan pencapaian sasaran diatas, yaitu :
  - a. Proses surat masuk dan surat keluar mulai dari penerimaan, pemberian nomor, dan pengiriman diupayakan selesai dalam satu hari yang sama.
  - b. Dokumentasi berbagai surat, pemberitaan, foto dan dokumen penyelenggaraan pemerintahan diupayakan cepat dan dapat memberikan kemudahan bagi pengguna pada saat yang dibutuhkan.
  - c. Pemrosesan pada kepegawaian kantor camat tepat pada waktunya.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia, kuantitas dan optimalisasi pemanfaatan sumber daya kepegawaian, dapat tergambar dari indikator kinerja sasaran yang menjadi ukuran keberhasilan pencapaian sasaran di atas sebagai berikut :
  - a. Meningkatkan jumlah pegawai yang menguasai pengetahuan dibidangnya masing-masing.
  - b. Meningkatnya bidang sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan dibidangnya.
  - c. Meningkatnya hubungan pemerintah dengan masyarakat melalui pembinaan dan pemanfaatan media massa.
  - d. Tersedianya informasi yang akurat untuk dipublikasikan kepada masyarakat.





## I. Struktur Organisasi

Data pegawai kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar tahun 2023 :

NASRI ROZA,S.Sos

Jabatan : Camat Kecamatan Kuok

H. ZULFIKRI.S.Pd

Jabatan : Sekretaris Camat Kecamatan Kuok

MUHAMMAD YUSUF

Jabatan : SUB Bagian Umum Kepegawaian

NURAINI

Jabatan : SUB Bagian Keuangan

MHD YUSUF

Jabatan : Kasi Pemerintahan

6. KASMIR

Jabatan : Kasi Pemberdayaan Masyarakat

7. AMIR HAMZAH,S.SOS

Jabatan : Kasi Kesejahteraan Sosial

8. SYAMSU RIZAL, SP

Jabatan : Staff

FRAND DAPIT TAMBUSAI,SE

Jabatan : Staff

10. NADYA SASNITA

Jabatan : Staff

11. FEBY PUTRI SALSABILA

Jabatan : Staff

12. ARNITA WARNI, A.MD

Jabatan : Staff

13. AL KHUDRI

Jabatan : Staff

14. RIA IRAFENI

Jabatan : Staff

15. HERMAN DANOR

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Jabatan : Staff

16. KURNIA WAHYUDI

Jabatan : Staff

17. AZMAN

Jabatan : Staff

18. DODI ALEXANDER

Dari data diatas dapat penulis simpulkan bahwasanya jumlah seluruh pegawai yang tedapat pada kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar adalah sebanyak 18 orang pegawai, yang dimana mereka menjalankan tugas atau amanah yang telah diberikan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 tahun 2008 tentang Kecamatan, Camat mempunyai tugas umum pemerintahan yang meliputi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan masyarakat.
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang undangan.
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

Melaksanakan dan melakukan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa atau Kelurahan. Berdasarkan tugas dan fungsi Camat tersebut, salah satunya adalah melaksanakan pelayanan masyarakat, untuk melaksanakan itu semua pemerintah kecamatan harus memiliki loyalitas yang tinggi yang sama guna mencapai tujuan yang ditetapkan serta berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu diperlukan adanya pemerintahan yang berfungsi sebagai pelayanan bagi masyarakat.

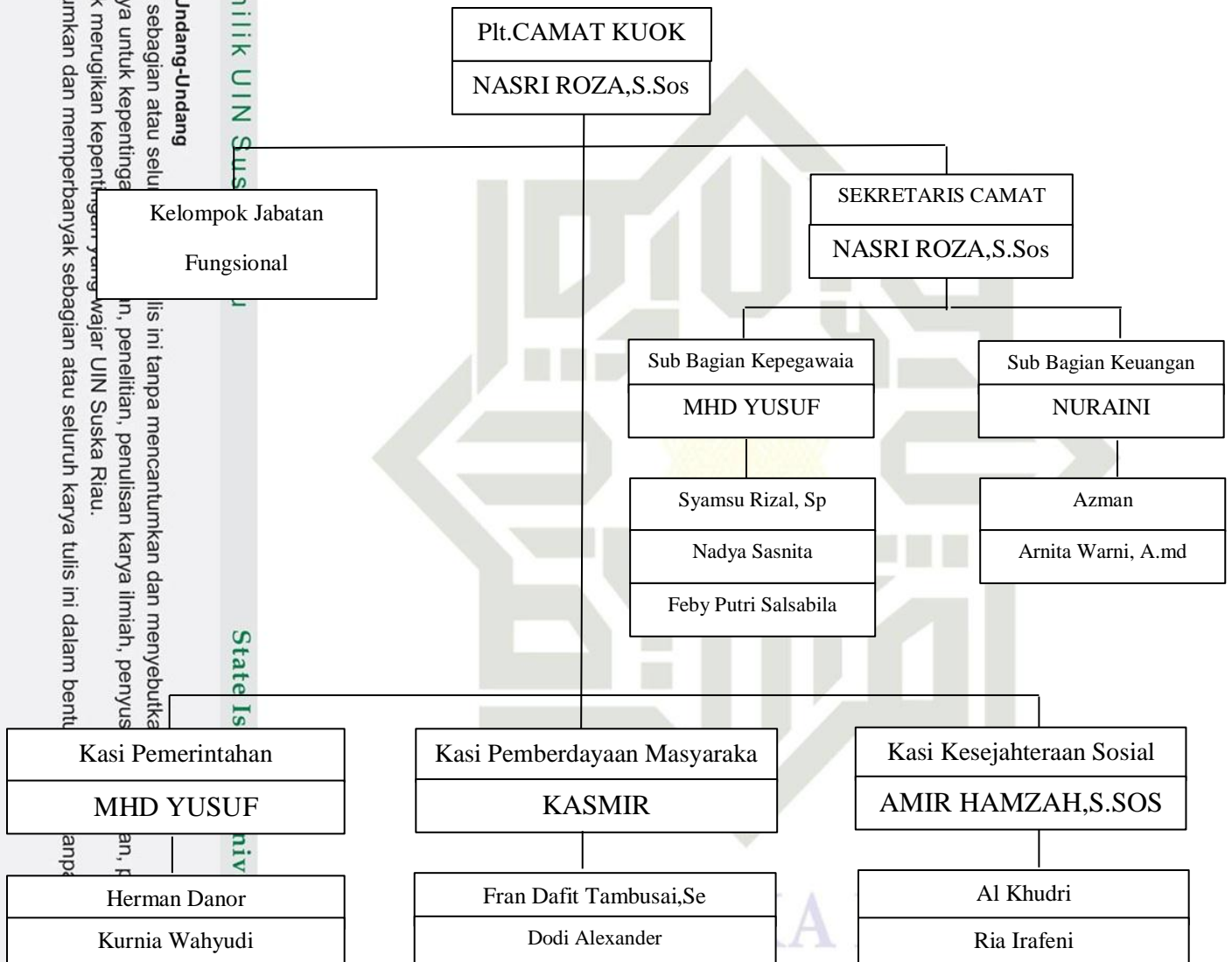
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tesis, dan sebagainya.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun.

**Gambar 4.1**  
**BAGAN STRUKTURAL ORGANISASI**  
**PEMERINTAHAN KECAMATAN KUOK**  
**KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2023<sup>38</sup>**



## BAB VI PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisa yang telah peneliti lakukan tentang Model Komunikasi Interpersonal Pegawai Di Kantor Camat Kecamatan Kuok Dalam Memberikan Pelayanan Publik, maka peneliti dapat mengambil suatu kesimpulan, dan sebagai pelengkapya peneliti akan mengemukakan saran untuk bahan masukan bagi pihak yang bersangkutan sebagai berikut:

Model komunikasi linear dalam kantor Camat Kuok sudah diterapkan, akan tetapi masih ada yang harus diperbaiki seperti media komunikasi yang digunakan hendaknya mengikuti perkembangan teknologi seperti media internet televisi dan banyak lagi yang terbaru, komunikasi yang di gunakan pegawai terhadap masyarakat sudah sangat baik dan sopan dengan penuh santun dalam berkomunikasi, baik dalam bentuk menyajikan informasi maupun menyediakan fasilitas pelayanan publik yang layak untuk masyarakat.

Model komunikasi interaksional yang berhubungan dengan bermusyawarah didalam penyampaian informasi dan tentang suatu kebijakan-kebijakan terhadap masyarakat belum maksimal , karena hasil yang didapati belum sesuai dengan keinginan yang peneliti harapkan dimana penyampain informasi kepada masyarakat belum memenuhi standar model komunikasi linear dalam pemberian informasi karena pegawai memberikan informasi kurang terbuka dan masih ada informasi negatif yang ditutupi dan setidaknya pelayanan juga tentunya harus lebih efektif lagi untuk kedepannya terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang semestinya.

Penilaian kualitas model komunikasi transaksional yang peneliti kaitkan didalam pelayanan publik pada kantor Camat Kuok menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga belum maksimal. Karena

1. Dilarang menungtip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disebabkan oleh ketidakramahan pegawai dalam melayani masyarakat yaitu kurangnya sikap empati dari petugas pelayanan yang tidak memberikan senyum, sapa dan salam ketika melakukan pelayanan, sehingga terkesan kurang peduli terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik dan juga efektif.

### Saran

Adapun saran berdasarkan uraian di atas, maka sesuai dengan keadaan yang memungkinkan peneliti untuk menyampaikan saran sebagai berikut :

Disarankan kepada bapak Camat Kuok agar lebih memperhatikan pegawainya dalam berhubungan, berkomunikasi dengan masyarakat, dan meningkatkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, cekatan dalam memberikan informasi dan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan bagi masyarakat. Selain itu, diharapkan kepada Camat Kuok agar dapat memberikan pelatihan dan dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat guna mewujudkan pelayanan yang baik dan juga efektif.

Disarankan kepada bapak Camat Kuok Kecamatan Kuok agar dapat memperhatikan masalah fasilitas penunjang seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang luas, serta penampilan pegawai dan kemampuan aparatur untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan pengalaman kerjanya masing-masing. Dengan melengkapi sarana dan prasarana terutama kenyamanan ruang tunggu, diharapkan dapat memberikan fasilitas pelayanan publik yang baik kepada publik atau masyarakat agar pelayanan yang diberikan berkualitas dan memberikan kepuasan kepada masyarakat tentunya.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

- Onong, Hafis. *Komunikasi dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boolang mongondow*. 2018
- Uffendy, Uchana Onong. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. 1990
- \_\_\_\_\_. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. 2002
- Julia, T. Wood. *Komunikasi: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humainika. 2013
- Wojowidoto. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia. 1990
- Aminullah, Akhirul dkk. *Model Komunikasi Sifat Arogansi dan Etika Komunikasi Pemerintah menuju pelayanan publik prima*. 2014
- Baderan, Umar sako. *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*. 2018
- Rakhi, Sukma. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi*. 2019
- Widjaja. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2008
- Lynn H Turner, Richad West. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika. 2008
- Erio Saputra, Wasiah Sufi. *Strategi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus Pada UPT Badan Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)*. 2018
- Jamaluddin, Ahmad. *Membangun Pelayanan Publik dan Prilaku Birokrasi Transformatif Dalam Bingkai Otonomi Daerah*. 2018
- Lexy Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2007
- Burhan, Bugin. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi Ekonomi. Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2010
- Sugiono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. 2003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Ruslan, Rusady. *Management Public Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta:

PP. Raja Grafindo Persada. 2006

Herayady, Agus. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. 2021

Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Pt.Remaja Rosda Karya.

2015

Komala, Lukiati. *Ilmu Komunikasi: Prespektif, Proses Dan Konteks*. 2009

Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan

Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

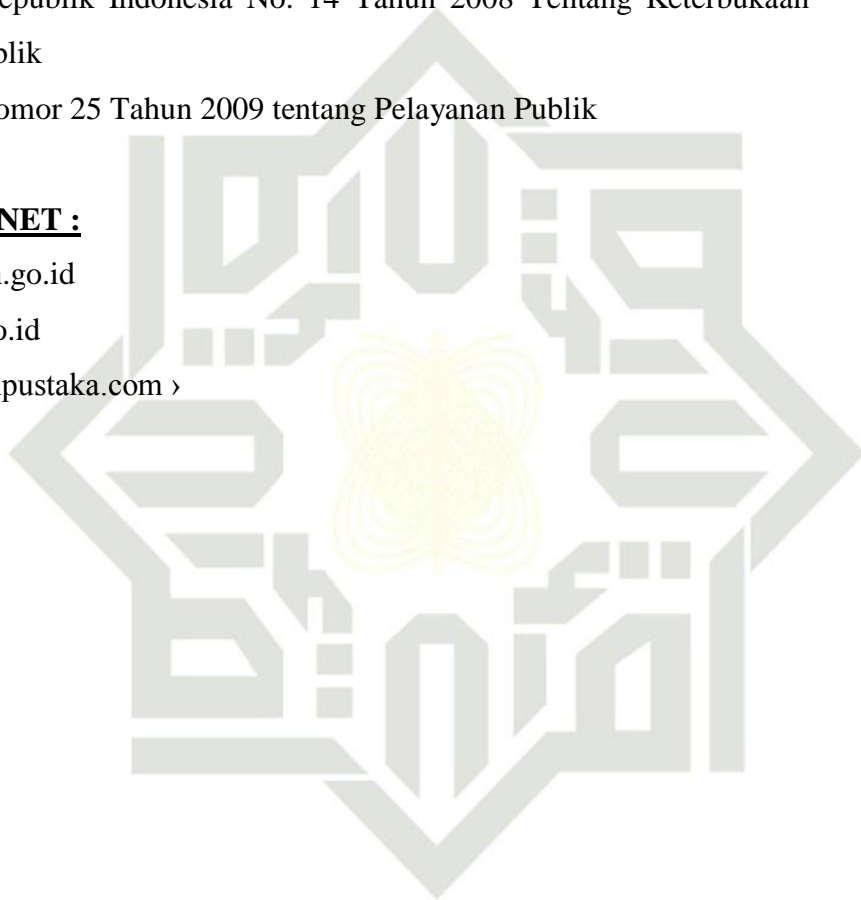
### **SUMBER INTERNET :**

<https://ombudsman.go.id>

<https://Bkd.Riau.go.id>

<https://www.kajianpustaka.com> ›

1. Dilakukan dengan cara menyalin atau mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau dengan cara lain yang mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LAMPIRAN WAWANCARA

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
3. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Narasumber 1 : Febi Putri  
Jabatan : SUB Bagian Umum Kepegawaian  
Pertanyaan : Seperti apakah model komunikasi linear atau satu arah yang di berikan oleh pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat?

Jawaban :

“Pegawai dengan masyarakat itu merupakan hal yang saling membutuhkan mayarakat membutuhkan pelayanan dengan komunikasi yang baik dari kami, dan sebaliknya juga dengan masyarakat, kalau saja tanpa pegawai tentu saja pelayanan ataupun informasi itu saya rasa tidak akan diterima oleh masyarakat, ya saya rasa lebih tepatnya kurang maksimal lah pelayanan atau informasi dari kantor camat ini. Dan komunikasi yang kami gunakan terhadap masyarakat saya rasa sangat baik dan sopan dengan penuh santun, Baik dalam bentuk menyajikan informasi maupun menyediakan fasilitas yang layak untuk masyarakat”.

Narasumber 3 : Viki

Masyarakat

Pertanyaan : Apakah komunikasi satu arah yang diberikan pegawai terhadap masyarakat yang sedang membutuhkan sudah terpenuhi?

Jawaban :

“Komunikasi yang digunakan oleh pegawai kepada masyarakat cukup baik dan dapat dilihat dari bagaimana pemberian pelayanan dan informasi kepada masyarakat yang datang ke kantor camat, dengan menggunakan media atau musyawarah secara langsung, tutur atau cara berbicara dan sopan terhadap masyarakat. Contoh nya saja dalam hal pembuatan surat pertanahan, ktp, akta dan masih banyak lagi, pegawailah yang memberikan atau sebagai penyedia dalam fasilitas pelayanan dan pengarahan dari kantor, dan jika ada informasi yang penting akan langsung kami beritahukan kepada masyarakat.

Narasumber 2 : Nadya

Jabatan : SUB Bagian Umum Kepegawaian

Pertanyaan : Bagaimanakah bentuk komunikasi yang baik yang di gunakan oleh pegawai dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban :



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Kita selalu berkomunikasi dengan masyarakat dengan cara menyampaikan secara langsung dan ada juga yang tidak langsung baik dalam hal informasi dan pelayanan yang kami berikan, terkadang kita memberikan informasi lewat media, misalnya dalam informasi pembangunan, dan kemudian media akan menyalurkannya lagi ke publik agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami informasi yang kita berikan tadi agar komunikasi yang terjadi diantara masyarakat dan pegawai kantor camat ini berjalan dengan baik sebagaimana mestinya”.

Narasumber 4 : Ruspan  
Masyarakat

Pertanyaan : Apakah komunikasi yang digunakan pegawai terhadap masyarakat yang sedang membutuhkan informasi sudah baik?

Jawaban :

“Kalaw didalam hal komunikasi pegawai kepada masyarakat itu baik-baik saja, pegawai selalu menggunakan nada rendah dalam berbicara dan menggunakan tutur kata yang sopan kepada masyarakat, dan itulah hal yang diinginkan oleh masyarakat dalam komunikasi antara masyarakat dengan pegawai kantor”.

2. Narasumber 1 : Feby Putri

Jabatan : SUB Bagian Umum Kepegawaian

Pertanyaan : Bagaimana bentuk keterbukaan informasi pegawai kepada masyarakat?

Jawaban :

“Kita selalu berkomunikasi dengan masyarakat karena masyarakat yang membutuhkan pelayanan ke kantor Camat ini dan memberikan informasi tentang apa saja kegiatan-kegiatan pemerintah Kecamatan Kuok seperti pelayanan informasi, pembangunan yang sedang dilaksanakan pemerintah Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar. Pelayanan informasi maupun pembangunan yang dilaksanakan oleh kantor Camat ini kita sampaikan secara langsung ke media dan nantinya kawan-kawan media yang menyampaikan, mempublikasikan dengan cara memuat di media cetak dan media elektronik. Contohnya informasi tentang pembangunan pada saat ini untuk pemerintah Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar, informasi selalu terbuka, pokoknya terbuka dan tidak kami tutup tutupi. Dan informasi yang kami sampaikan itu tentang segala informasi terbaru dari kantor Camat Kuok ini”.

Narasumber 3 : Viki





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masyarakat

Pertanyaan : Bagaimana sikap pegawai terhadap masyarakat dalam keterbukaan informasi dan berkomunikasi dalam memberikan pelayanan.

Jawaban :

“Sikap pegawai dalam memberikan informasi atau keterbukaan informasi pada saat ini baik-baik saja , hanya saja terkadang pada kasus tertentu yang negatif di dalam pemerintahan Kecamatan Kuok, penyampaian informasi itu atau yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat tidak terlalu terbuka, dan mungkin jika di ekspos oleh media kita takutkan akan bedampak negatif, alangkah lebih baiknya lagi keterbukaan informasi itu benar-benar murni untuk disampaikan kepada masyarakat”.

Narasumber 2 : Nadya

Jabatan : SUB Bagian Umum Kepegawaian

Pertanyaan : Apakah selama ini pegawai selalu terbuka dalam hal memberikan informasi kepada masyarakat?

Jawaban :

“Penyampaian informasi kepada masyarakat dalam hal keterbukaannya kami sangat terbuka, adakalanya terkendala dalam hal keterlambatan saja karena terkadang ada sedikit kendala dalam hal media yang kami gunakan sebagai pegawai kantor Camat Kuok, tapi perihal lain selain itu kami selalu terbuka-terbuka saja dalam komunikasi baik dalam penyampaian informasi dan pelayanan kepada masyarakat”.

Narasumber 4 : Ruspan

Masyarakat

Pertanyaan : Bagaimana menurut masyarakat sikap keterbukaan informasi pegawai selama ini dalam informasi yang dibutuhkan masyarakat?

Jawaban :

“Sikap pegawai dalam hal keterbukaan informasi cukup baik, karna kami merasakan informasi yang tersalur kepada kami sebagai masyarakat menerima dan merasa cukup atau terpenuhi dalam hal keterbukaan informasi. Hanya saja terkadang pada kasus tertentu yang penyampaian informasinya tidak terlalu terbuka dan bernilai negatif, seperti kasus penambangan batu gunung tepatnya didesa merangin yang sepertinya ada hal-hal yang di tutup-tutupi, yang tidak bisa diekspos ke media”.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Narasumber 1 : Feby Putri  
 Jabatan : SUB Bagian Umum Kepegawaian  
 Pertanyaan : Bagaimanakah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat?

Jawaban :  
 “Dalam bentuk menyajikan informasi, pelayanan dan menyediakan fasilitas terhadap masyarakat yang membutuhkan tentu kami sebagai pegawai melakukan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat baik dalam pembuatan surat menyurat, pengaduan dan lain sebagainya, kemudian kita sebagai pegawai akan terus berkoordinasi , karena kesuksesan dari seorang pegawai itu merupakan komunikasi dan koordinasi kami sebagai pegawai. Dan kita juga meluangkan waktu untuk bersama seperti minum kopi, berbincang bincang dengan masyarakat setiap jam istirahat yang telah ditentukan. Selain itu pegawai juga sebagai penyedia fasilitas, memfasilitasi disini adalah memberikan pelayanan yang baik tentunya”.

Narasumber 3 : Viki  
 Masyarakat  
 Pertanyaan : Apa saja bentuk pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai terhadap masyarakat?

Jawaban :  
 “Pemberian atau pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Camat Kuok cukup memuaskan. Karena pegawai kantor Camat ini selalu memberikan faailitas-fasilitas yang kami butuhkan, dan dalam hal penyediaan informasi dan pelayanan publik dapat dilihat dari penyediaan fasilitas tempat duduk yang nyaman dan gaya berbicara pegawai sangat sopan dan santun”.

Narasumber 2 : Nadya  
 Jabatan : SUB Bagian Umum Kepegawaian  
 Pertanyaan : Apakah pegawai sudah menjelaskan secara spesifik tentang pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat ?

Jawaban :  
 “Pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat tentunya sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pihak pegawai dan tentunya sudah melalui rapat atau musyawarah yang kami lakukan, dan kami juga



sudah menyampaikan seperti apa dan bagaimana peraturan untuk melakukan pelayanan di kantor Camat ini kepada masyarakat”.

Narasumber 4 : Ruspan

Masyarakat

Pertanyaan : Apakah selama ini masyarakat menghargai pelayanan yang di berikan oleh pegawai terhadap masyarakat?

Jawaban :

“kuncinya adalah komunikasi yang baik, karena kita dengan pegawai tidak bisa terpisahkan, jika pelayan diberikan dengan sesuai ketentuan oleh pegawai kantor Camat ini otomatis kami sebagai masyarakat menghargai dan insyaallah semuanya akan berjalan dengan efektif”.

Narasumber 2 : Nadya

Jabatan : SUB Bagian Umum Kepegawaian

Pertanyaan : Apakah ada biaya jika masyarakat ingin melakukan pelayanan ke kantor Camat Kuok?

Jawaban :

“Dan untuk masalah biaya dalam melakukan pelayanan juga kami sudah sampaikan kepada masyarakat kalau biayanya sesuai dengan pelayananyangdibutuhkan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR WAWANCARA

- © Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Seperti apakah model komunikasi linear atau satu arah yang di berikan oleh pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat?
2. Apakah komunikasi satu arah yang diberikan pegawai terhadap masyarakat yang sedang membutuhkan informasi sudah terpenuhi?
3. Bagaimanakah bentuk komunikasi yang baik yang di gunakan oleh pegawai dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat?
4. Apakah komunikasi yang digunakan pegawai terhadap masyarakat yang sedang membutuhkan informasi sudah baik?
5. Bagaimana bentuk keterbukaan informasi pegawai kepada masyarakat?
6. Bagaimana sikap pegawai terhadap masyarakat dalam keterbukaan informasi dan berkomunikasi dalam memberikan pelayanan?
7. Apakah selama ini pegawai selalu terbuka dalam hal memberikan informasi kepada masyarakat?
8. Bagaimana menurut masyarakat sikap keterbukaan informasi pegawai selama ini dalam informasi yang dibutuhkan masyarakat?
9. Bagaimanakah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat?
10. Apa saja bentuk pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai terhadap masyarakat?
11. Apakah pegawai sudah menjelaskan secara spesifik tentang pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat ?
12. Apakah selama ini masyarakat menghargai pelayanan yang di berikan oleh pegawai terhadap masyarakat?
13. Apakah ada biaya jika masyarakat ingin melakukan pelayanan ke kantor Camat Kuok?
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DOKUMENTASI



*Sumber : Dokumentasi penulis didepan kantor Camat Kuok*



*Sumber : Dokumentasi penulis dengan bapak Nasri Roza selaku Camat Kuok*

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Syaif Kasim Riau



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
  2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



*Sumber : Dokumentasi penulis, ruang tunggu*



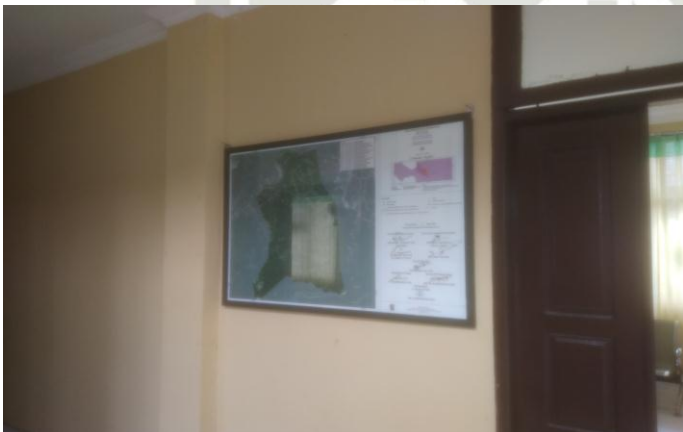
*Sumber : Dokumentasi penulis, papan informasi*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



*Sumber : Dokumentasi penulis, meja pegawai pelayanan*



*Sumber : Dokumentasi penulis (peta wilayah kecamatan Kuok)*



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR  
**KECAMATAN KUOK**

Jln. H. USMAN BATH - KUOK

Kode Pos 28463

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 470/K-Kessos/3

Yang bertanda tangan dibawah ini CAMAT KUOK, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **RIJALUL FIQRI**  
Nomor Induk Mahasiswa : 11840314074  
Tempat/Tanggal Lahir : Bangkinang/ 19 April 2023  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI.  
Judul Penelitian : MODEL KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
PUBLIC DI KECAMATAN KUOK KABUPATEN  
KAMPAR  
Lokasi : Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar

Pada saat ini sedang melaksanakan penelitian di Kecamatan Kuok dalam rangka menyelesaikan Program Studi S-1 Jurusan Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Negeri Suka Riau, mulai 6 April 2023 sampai selesai.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Kuok, 6 April 2023  
Plt. **CAMAT KUOK**  
  
**NASRI ROZA, S. Sos**  
NIP. 19680708 199403 1 006

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





2. Dilarang mengemukakan dan memperbahayak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR

## BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN H. R SOEBRANTAS NOMOR..... TELP. (0762) 20146

BANGKINANG

Kode Pos : 28412

### REKOMENDASI

Nomor : 071/BKBP/2023/212

Tentang

### **PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat dari Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Nomor : B-1293/Un.04/F.IV/PP.00.9/02/2023 Tanggal 29 Maret 2023, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada :

1. Nama : **RIJALUL FIQRI**
2. NIM : 11840314074
3. Universitas : UIN Suska Riau
4. Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
5. Jenjang : S1
6. Alamat : PEKANBARU
7. Judul Penelitian : **MODEL KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIC DI KECAMATAN KUOK KABUPATEN KAMPAR**
8. Lokasi : KECAMATAN KUOK KABUPATEN KUOK

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang  
pada tanggal 29 Maret 2023

a.n. **KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR**

Kepala Bidang ideologi, wawasan kebangsaan  
dan karakter Bangsa

**ONNITA, SE**

Pembina ( IV/a)

NIP. 19661009 198803 2 003

Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Camat Kuok
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
3. Yang Bersangkutan