

## ABSTRAK

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki peran penting bagi kesejahteraan masyarakat. Pola komunikasi yang efektif dan juga efisien dari pemerintah dengan masyarakat dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta dapat mempercepat penyelesaian masalah yang terkait. Penelitian ini berjudul “Pola Komunikasi Pemerintah untuk Peningkatan Pelayanan Publik dengan Masyarakat Desa Menten Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi yang diterapkan di pemerintah untuk peningkatan pelayanan publik dengan masyarakat Desa Menten dan Kendala serta solusi pemerintah dalam memberikan pelayanan dengan masyarakat. Teori yang digunakan adalah Teori Komunikasi Organisasi R. Wayne Pace dan Don F. Faules yang meliputi 4 aliran informasi yaitu komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah, komunikasi horizontal dan komunikasi lintas saluran. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, jenis penelitian lapangan dan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pemerintah Desa Menten mengimplementasikan pola lingkaran dan pola Y. Pola lingkaran memungkinkan setiap anggota dapat saling terhubung dengan anggota lainnya, namun tidak memiliki akses untuk setiap informasi. Sedangkan pola Y terlihat bahwa memiliki peran yang penting selain dari Kepala Desa yaitu Sekretaris Desa dalam menyampaikan informasi kepada bawahannya. (2) Kendala pemerintah Desa Menten dalam memberikan pelayanan publik adalah belum adanya kotak saran yang digunakan untuk mengetahui usulan dari masyarakat. Kurangnya fasilitas yang baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah desa kurang mampu dalam mengetahui kebutuhan masyarakat. Banyak informasi di masyarakat yang simpang siur dan program kerja desa yang belum diketahui oleh masyarakat.

***Kata Kunci:*** Pola Komunikasi, Pemerintah, Masyarakat Desa Menten

## **ABSTRACT**

*The government as a public service provider has an important role for the welfare of the community. Effective and efficient communication patterns between the government and the community can increase community participation in development and can accelerate the resolution of related problems. This research is entitled "Government Communication Patterns for Improving Public Services with the Menten Village Community, Rambutan District, Banyuasin Regency". This research aims to find out the communication patterns applied in the government to improve public services with the Menten Village community and the government's obstacles and solutions in providing services with the community. The theory used is R. Wayne Pace and Don F. Faules Organizational Communication Theory which includes 4 information flows, namely upward communication, downward communication, horizontal communication and cross-channel communication. The research method used is qualitative with a descriptive approach, type of field research and data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. The results showed that: (1) The Menten Village Government uses a circle pattern and a Y pattern. The circle pattern allows each member to be interconnected with other members, but does not have access to any information. Meanwhile, the Y pattern shows that the Village Secretary has an important role apart from the Village Head in conveying information to his subordinates. (2) The obstacles of the Menten Village government in providing public services are the absence of a suggestion box used to find out proposals from the community. Lack of good facilities to provide services to the community. The village government is less able to recognize the needs of the community. A lot of information in the community is confusing and the village work program is not yet known by the community.*

**Keywords:** *Communication Patterns, Government, Menten Village Community*