

**POLA KOMUNIKASI PEGAWAI KANTOR CAMAT TEOR TERKAIT  
EFEKTIVITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT**

**SKRIPSI**



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
(S.Sos) Pada Jurusan/Prodi Komunikasi Dan Penyiaran Islam Institut Agama  
Islam Negeri (IAIN) Ambon

**NAMA: ABDUL RASID RETTOB**

**NIM: 170203007**

**PRODI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
AMBON 2022**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul : “Pola Komunikasi pegawai Kantor Camat Teor Terkait Eektivitas Pelayanan Terhadap Masyarakat” oleh Saudara Abdul Rasyid Rettob NIM 170203007 Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Program Studi Komunikasi Penyiaran islam pada Institut Agama Islam Negeri Ambon, yang telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang di laksanakan pada Hari Kamis tanggal 22 Desember 2022 M, Bertepatan dengan 28 Jumadil Awal H., dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dengan perbaikan.

Ambon. 22 Desember 2022 M  
28 Jumadil Awal 1444 H

### DEWAN MUNAQASYAH

Ketua	: Dr. Arman Man Arfa, M.Pd.I	(.....)
Sekretaris	: Fadli Pelu, M.Si	(.....)
Munaqis I	: Dr. Moh Yamin Rumra, M.Si	(.....)
Munaqis II	: Hanisa Alhaming, M.Pd	(.....)
Pembimbing I	: Drs. Gamar Assagaf, M.Fil.I	(.....)
Pembimbing II	: Nanik Handayani, M.Hum	(.....)

Diketahui Oleh:

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
IAIN Ambon



**Dr. Moh. Yamin Rumra, M.Si**  
NIP. 196205111993021001

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

**Yang bertandatangan dibawah ini :**

**Nama : Abdul Rasid Rettob**

**Nim : 170203007**

**Prodi : Komunikasi Dan Penyiaran Islam**

Menyatakan bahwa skripsi ini benar merupakan hasil penelitian atau karya sendiri, jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi tersebut merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibantu orang lain secara keseluruhan, maka skripsi ini serta gelar yang diperoleh batal demi hukum.

Ambon, 26 Desember 2022



Abdul rasid rettob

Nim: 170203007

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

- ❖ “Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” {QS. Al Baqarah:286}
  
- ❖ “Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apa bila kamu telah selesai (dari semua urusan ), maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada tuhanmulah hendaknya kamu berharap.” (QS. Al Insyirah:6-8)

### Persembahan:

- ❖ Ku persembahkan skripsi ku ini untuk kedua orang tua ku(Ondor Rettob dan Sumiya Rettob) yang tak henti-hentinya berdoa untuk keselamatan ku. Terima kasi ayah ibu yang selalu memberiku semangat,motifasi, dan dorongan yang kuat sehingga saya dapat menyelesaikan study ku di kampus IAIN Ambon ini.
  
- ❖ Tak lupa pula ku ucapkan terimakasih kepada seluruh keluargaku yang mana selalu memberikan dukungan, do'a, beserta pengorbanan kalian sehingga saya dapat menyelesaikan study saya di kampus IAIN Ambon ini.
  
- ❖ Terimakasih kepada kakak-kakak, dan adik-adik ku (Cici Rettob serta suaminya, Amma Rettob,Dian Rettob,Ratna Rettob Ratmi Letsoin dan Rifal Rettob)yang selalu memberiku dukungan serta semangat dan kasih sayang kalian ke pada ku
  
- ❖ Terimakasih kepada kekasihku yang tercinta(Irmawati Pattimura) yang selalu memberikan semangat,motivasi serta dukungan sehinga saya dapat menyelesaikan skripsi ku ini.
  
- ❖ Terimakasih kepada teman-teman ku( Alvian Lasaturu.S.Sos, Alhamid Elly.S.Sos, Masria Alhaming. S.Sos, Baripprima Rumakelrat.S.Sos ) yang suda memberikan dukungan dan dan motovasi kepadaku sehinga saya dapat menyelesaikan skripsi ku ini.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah dan insyah-Nya dalam memberikan kesehatan, kekuatan dan ketabahan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan merampungkan skripsi ini. Dengan berbagai rasa yang menjadi satu lelah, kesal, dan sedih bahkan rasa sedikit putus asa yang muncul di beberapa waktu, namun semuanya berakhir dengan kelegaan dan keharusan sehingga timbul semangat luar biasa. Tidak lupa salam serta shalawat dihaturkan atas baginda besar Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga para sahabat dan para umatnya yang senantiasa istiqomah dijalan-Nya. Penulis menyadari bahwasanya manusia tidaklah mungkin hidup tanpa bantuan orang lain dan tidaklah mungkin terwujud semua usaha tanpa bantuan orang lain. Dengan ini penulis dalam rangka menyelesaikan tugas, dalam kerendahan hati ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon, Prof.Dr. Zainal Abidin Rahawarin, M.Si, beserta. Dr. Ismail Tuanany, M.M, M.H selaku Wakil Rektor I, Dr. Husin Wattimena, M.Si selaku Wakil Rektor II, dan Dr. M. Faqih Seknun, M. Pd selaku Wakil Rektor III.
2. Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Ambon, Dr. Moh. Yamin Rumra. M.Si beserta Dr. Arman Man Arfa, S.Ag, M.Pd. selaku Wakil Dekan I, Dr. Burhanuddin Tidore, M.Fil.I selaku Wakil Dekan II, dan Dr. Syarifuddin, M. Sos.I selaku Wakil Dekan III.
3. Kedua pembimbing karya ilmiah yakni Dra. Gamar Assagaf.M.Fil.I dan Nanik Handayani, M. Hum. yang telah sabar membimbing dan mencurahkan ilmunya kepada penulis demi terselesaikannya skripsi

4. Darma, MM, serta Fadli Pellu, M,Si selaku ketua dan sekertaris prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam.
5. Para Dosen Pengajar Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut serta membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Kepada mereka penulis tidak dapat memberikan apa-apa, hanya ungkapan terimakasih serta do'a semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dengan sebaik-baiknya balasan, Aamiin.

Pada akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan masukan baik berupa saran maupun kritikan demi kelengkapan dan sempurnya skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca yang budiman pada umumnya.

## ABSTRAK

**Nam : Abdul Rasid Rettob**  
**Nim : 170203007**  
**Judul Skripsi : Pola Komunikasi Pegawai Kantor Camat Teor Terkait Efektivitas Pelayanan Terhadap Masyarakat**

---

Kantor Camat merupakan salah satu kantor instansi pemerintah yang melayani masyarakat sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Namun selama dari tahun 2020 sampai 2022 saat ini di kantor camat teor tidak ada sistem pelayanan yang di jalankan oleh pegawai kantor camat teor kepada masyarakat, di karenakan ketidak adanya pegawai-pegawai dan sarana prasarana. Di kantor Camat Teor

Pendekatan yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah pendekatan diskripsi kualitatif dengan pendekatan komunikasi, pelayanan dan sosial selain itu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi dengan mengadakan pengamatan secara langsung pada wilayah dan objek yang akan diteliti secara langsung dan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam kepada informan untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Camat Teor menggunakan dari tiga pola komunikasi yaitu, pola komunikasi lingkaran, pola komunikasi roda, pola komunikasi menyeluruh. Sedangkan dari sisi pandangan masyarakat tentang sistem pelayanan di Kantor Camat Teor belum berjalan dengan baik di karenakan tidak adanya pegawai-pegawai di tempat dan tidak adanya sarana dan prasarana di kantor camat teor sehingga masyarakat pun tidak mendapatkan pelayanan dari camat maupun pegawai-pegawai di kantor camat.

Kata kunci: *Pola komunikasi, efektivitas, pelayanan, masyarakat.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBARAN PENGESAHAN.....</b>	<b>I</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>II</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>III</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>V</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>VI</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Hasil Penelitian Yang Relevan .....	10
B. Kajian Teori.....	12
1. Pengertian Komunikasi Organisasi .....	12
2. Pola Komunikasi Organisasi .....	14
3. Pengertian Pelayanan .....	19
4. Pengertian Publik .....	20
5. Pengertian Pelayanan Publik.....	21
6. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	23
7. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	25
C. Kerangka Pikir .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	27
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	29
C. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	29
D. Instrument Penelitian .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	32



F. Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB.IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
A. Hasil Penelitian.....	36
B. Pembahasan .....	63
<b>BAB. V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

### Daftar Pertanyaan Kepada Pegawai Kantor Camat Teor

1. Bagaimana Pola Komunikasi Di Kantor Camat Teor
2. Faktor Apa Yang Mempengaruhi Sistem Pelayanan Di Kantor Camat Teor
3. Bagaimana Bentuk Komunikasi Pegawai Kantor Camat Teor Dalam Mengatasi Pelayanan Di Masyarakat
4. Bagaiman Pola Komunikasi Antara Pengawai Dan Masyarakat
5. Apa Yang Anda Lakukan Untuk Mengatasi Faktor Yang Menghambat Pelayanan Di Kantor Camat Teor

### Daftar Pertanyaan Wawancara Dengan Masyarakat Kecamatan Teor

1. Bagaiman Pandangan Anda Terkait Dengan Sistem Pelayanan Di Kantor Camat Teor
2. Bagaimana Komunikasi Anda Dengan Pegawai Di Kantor Camat Teor
3. Bagaiman Pendapat Anda Terkait Sistem Pelayanan Di Kantor Camat Teor
4. Apakah Selama Ini Anda Menerima Pelayanan Dengan Baik Di Kantor Camat Teor