MANAJEMEN KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH DESA JATIMUKTI KABUPATEN SUMEDANG DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DESA

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Dan Komunikasi Bisnis Program Studi Ilmu Komunikasi
Bidang Kajian Ilmu Hubungan Masyarakat Universitas Islam Nusantara Bandung

Oleh :

REIKA DEWI FAUZIAH

41033732221029

PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS EKONOMI DAN KOMUNIKASI BISNIS

UNIVERSITAS ISLAM NUSANTARA

BANDUNG

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

MANAJEMEN KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH DESA JATIMUKTI KABUPATEN SUMEDANG DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DESA

Diajukan oleh
Reika Dewi Fauziah
41033732221029

Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan dipertahankan di hadapan tim penguji Skripsi

Bandung, 26 Juni 2026

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Akhmad Yani Surachman, S.Sos., M.I.Kom.	**Ajeng Inten Legi Novita Sarip., M.I.Kom.**
NIDN 0401067607	NUFTK 3445772673230253

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Rifqi Zaeni Achmad Syam, S.Pd., M.Pd.
NIDN 0415079103

i

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

MANAJEMEN KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH DESA JATIMUKTI KABUPATEN SUMEDANG DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DESA

Diajukan oleh

Reika Dewi Fauziah
41033732221029

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguju Skripsi

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Bisnis

Universitas Islam Nusantara

Tanggal : 18 September 2026

Dewan Penguji:

1. Ketua : Dr. Yosal Iriantara, M.M.Pd.
   NIDN. 0425046203 (.....)
2. Anggota : Soni Sonjaya, S.H., M.I.Kom.
   NIDK. 0406027305 (.....)
3. Anggota : Rifqi Zaeni Achmad Syam, M.Pd.
   NIDN. 0415079103 (.....)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Bisnis
Universitas Islam Nusantara

Rifqi Zaeni Achmad Syam, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0415079103

Disahkan Oleh:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Bisnis
Universitas Islam Nusantara

Dr. Yoyok Prasetyo, S.T., M.Sy.
NIDN. 0410077607

ii

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Reika Dewi Fauziah
NIM	: 41033732221029
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Fakultas	: Ekonomi dan Komunikasi bisnis
Judul Skripsi	:

MANAJEMEN KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH DESA JATIMUKTI KABUPATEN SUMEDANG DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DESA

Dengan ini menyatakan, bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasilkarya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi inimerupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Bisnis Universitas Islam Nusantara.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



Reika Dewi Fauziah
NIM. 41033732221029

iii

KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN SUMEDANG
KECAMATAN JATINANGOR
DESA JATIMUKTI
Alamat :Jalan Letda Lukito No 266 Desa Jatimukti Kecamatan Jatinangor

Nomor : 141/217/VI/Ds-Jtm/2026
Lampiran :
Perihal : ***Keterangan Telah Melakukan Penelitian/Projek Tugas Akhir***

Jatimukti, 08 Juni 2026

Kepada
Yth : *Dekan Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Bisnis Universitas Islam Nusantara*

Di
Tempat

Assalamu'alaikum, Wr. Wb. Pertama tama kami sampaikan salam Silaturahmi dengan iringan do'a semoga Bapak dan Ibu senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RONI HERMAWAN,.S.Ud
Instansi : Pemerintah Desa
Jabatan : Kepala Desa jatimukti

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut ini telah melakukan penelitian/projek tugas akhir di instansi kami selama 1 bulan, dari Mei 2026 hingga Juni 2026

Nama : Reika Dewi Fauziah
NIM : 41033732221029
Prodi. /Fak./Univ : Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Komunikai Bisnis Universitas Islam Nusantara
Judul Penelitian : Manajemen Komunikasi Publik Pemerintah Desa Jatimukti dalam Membangun Kepercayaan terhadap Pelayanan Desa

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan. Atas kerjasama dan perkenan Bapak/Ibu, Kami ucapkan terimakasih. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sumedang, 08 Juni 2026
Kepala Desa Jatimukti

KEPALA DESA JATIMUKTI

RONI HERMAWAN,.S.Ud

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah,

tapi dua kali Allah ulangi: *Fa inna ma'al-'usri yusra, inna ma'al –'usri yusra"*

(Q.S Al-Insyirah: 05-06)

"Apa yang terbaik, telah digariskan bagiku"

(Raisa Andriana)

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini dipersembahkan kepada:

Kedua orang tua, yang telah memberikan doa dan dukungan penuh kepada peneliti.

Diri sendiri, yang telah berusaha dan berjuang hingga mampu menyelesaikan skripsi.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi Rabbil'Alamin, Puji serta syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: "Manajemen Komunikasi Publik Pemerintah Desa Jatimukti Kabupaten Sumedang dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat terhadap Pelayanan Desa". Shalawat dan salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada suri tauladan seluruh umat manusia Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta umat hingga akhir zaman. Penulisan skripsi ini, di maksudkan untuk memenuhi sebagai persyaratan mendapat gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Nusantara.

Dalam proses penyusunan skripsi, peneliti sadar banyak dukungan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, izinkanlah peneliti mengucapkan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Endang Komara, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Nusantara.
2. Dr. Yoyok Prasetyo, S.T., M.Sy selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Bisnis Universitas Islam Nusantara.
3. Achmad Yani Surachman, S.Sos., M.I.Kom selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Bisnis sekaligus dosen pembimbing I yang telah sabar membimbing, meluangkan waktu serta memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Rifqi Zaeni Achmad Syam, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Bisnis Universitas Islam Nusantara.
5. Ajeng Inten Legi Novita Sarip, M.I.Kom selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh dosen serta staf akademik Prodi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu, bimbingan serta bantuan lainnya selama peneliti melakukan studi.
7. Desa Jatimukti dan Seluruh informan yang telah memberikan informasi dan izin melaksanakan penelitian.
8. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua tercinta, Ibu Wiwin dan Bapak Deden yang selalu memberikan kasih sayang dan doa di setiap langkah peneliti.
9. Kakak tercinta Mika Dewi Sari, anak pertama yang menjadi contoh teladan dan memotivasi peneliti. Serta adik terkasih Ijlal Habib Ibrahim dan Azizan Khalil Ibrahim, Terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan studi hingga sarjana.
10. Syifa Dzikri Annisa, Muthia Rahma dan Bela Tresnawati sahabat peneliti yang selalu membanggakan. Terima kasih selalu ada, memberikan semangat, dukungan dan menguatkan satu sama lainnya selama menjalani dunia perkuliahan. Semoga kesuksesan selalu mengiri kalian di masa depan.
11. Riyanti Siti Zakiah dan Zunaira Aghnia Bahira, terima kasih atas bantuan, dukungan serta energi positif yang selalu kalian berikan.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Di samping itu, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Bandung, Juni 2026

Penulis,

Reika Dewi Fauziah

MANAJEMEN KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH DESA JATIMUKTI KABUPATEN SUMEDANG DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DESA

ABSTRAK

Pengelolaan komunikasi publik merupakan bagian penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan desa. Di Desa Jatimukti, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, masih ditemukan masyarakat yang memerlukan penjelasan atau konfirmasi ulang mengenai prosedur pelayanan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen komunikasi publik Pemerintah Desa Jatimukti dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan desa. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif dan desain studi kasus tunggal (*single case study*). Landasan teori yang digunakan adalah *Excellence Theory* dari James E. Grunig. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas aparatur Pemerintah Desa Jatimukti dan masyarakat. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komunikasi publik dilaksanakan melalui perencanaan informasi pelayanan, koordinasi antaraparatur, penyampaian informasi melalui berbagai saluran komunikasi, interaksi langsung dengan masyarakat, serta penerimaan aspirasi dan keluhan sebagai bahan evaluasi. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pengelolaan komunikasi publik mencakup penyampaian informasi dan komunikasi dua arah melalui interaksi serta penerimaan aspirasi masyarakat. Namun, masih ditemukan perbedaan akses masyarakat terhadap informasi dan kebutuhan konfirmasi ulang mengenai prosedur pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen komunikasi publik Pemerintah Desa Jatimukti dilakukan melalui pengelolaan informasi, koordinasi, pelaksanaan komunikasi, dan evaluasi sebagai upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan desa.

Kata Kunci: Manajemen Komunikasi Publik, *Excellence Theory,* kepercayaan masyarakat, pelayanan desa.

MANAJEMEN KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH DESA JATIMUKTI KABUPATEN SUMEDANG DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DESA

ABSTRACT

Public communication management is a crucial component in building public trust in village services. In Jatimukti Village, Jatinangor Subdistrict, Sumedang Regency, there are still residents who require further explanation or confirmation regarding the applicable service procedures. This study aims to analyze the public communication management of the Jatimukti Village Government in building public trust in village services. This study employs a constructivist paradigm with a qualitative approach and a single-case study design. The theoretical framework used is James E. Grunig's Excellence Theory. Data were collected through observation, interviews, and documentation from informants consisting of Jatimukti Village Government officials and community members. Data analysis employed the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data presentation, and the drawing of conclusions and verification. The research results show that public communication management is carried out through the planning of service information, coordination among officials, the dissemination of information through various communication channels, direct interaction with the community, and the collection of public feedback and complaints for evaluation purposes. These findings indicate that public communication management encompasses the dissemination of information and two-way communication through interaction, as well as the collection of public feedback. However, disparities in public access to information and the need for reconfirmation regarding service procedures were still observed. This study concludes that the Jatimukti Village Government's public communication management is carried out through information management, coordination, communication implementation, and evaluation as efforts to build public trust in village services.

Keywords: *Public Communication Management, Excellence Theory, public trust, village services.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN i
HALAMAN PENGESAHAN ii
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK iii
KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 5
C. Perumusan dan Pembatasan Masalah 5
1. Perumusan Masalah 5
2. Pembatasan Masalah 5
D. Tujuan Penelitian 5
E. Kegunaan Penelitian 6
F. Pertanyaan Penelitian 6
G. Asumsi 7
H. Metodologi Penelitian 7
BAB II KAJIAN TEORI 9
A. Penelitian Terdahulu 9
B. Kajian Teori 14
C. Kajian Konseptual 18
1. Manajemen Komunikasi 18
2. Moel POAC 19
3. Pelayanan Publik 21

4. Komunikasi Publik 22
D. Kerangka Konseptual 24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 25
A. Paradigma dan Pendekatan Penelitian 25
1. Paradigma Penelitian 25
2. Pendekatan Penelitian 26
3. Desain Penelitian 27
4. Metode Penelitian 28
B. Waktu dan Lokasi Penelitian 29
C. Jadwal Penelitian 29
D. Objek dan Subyek Penelitian 30
1. Objek Penelitian 30
2. Subyek Penelitian 30
E. Pengumpulan Data 31
1. Data Primer 31
2. Data Sekunder 31
F. Analisis Data 32
G. Kisi-Kisi Penelitian 34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 38
A. Hasil Penelitian 38
1. Temuan Umum 38
2. Temuan Khusus 40
B. Pembahasan 68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 93
A. Simpulan 93
B. Saran 94
DAFTAR PUSTAKA 95
LAMPIRAN 99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 9
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 29
Tabel 3.2 Informan Penelitian 31
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Penelitian 34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 24
Gambar 4.1 Logo Desa Jatimukti 38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi 39