



## Analisis Kemudahan Akses Pelayanan Administrasi dengan Didukung oleh Komunikasi yang Efektif di Kantor Camat Lolofitu Moi Kabupaten Nias Barat

Eder Visterman Waruwu<sup>1\*</sup>, Syah Abadi Mendrofa<sup>2</sup>, Yamolala Zega<sup>3</sup>, Robin Markus Putra Waruwu<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup>Universitas Nias, Indonesia

Alamat: Jln.Pancasila No.10, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara

Email: [edervistermanw@gmail.com](mailto:edervistermanw@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [syahabadi.mendrofa@gmail.com](mailto:syahabadi.mendrofa@gmail.com)<sup>2</sup>, [zyamolala@gmail.com](mailto:zyamolala@gmail.com)<sup>3</sup>, [robinmarkusputrawaruwu@gmail.com](mailto:robinmarkusputrawaruwu@gmail.com)<sup>4</sup>

Korespondensi: [edervistermanw@gmail.com](mailto:edervistermanw@gmail.com)

**Abstract.** This study is entitled "An Analysis of the Ease of Access to Administrative Services Supported by Effective Communication at the District Office of Lolofitu Moi, West Nias Regency." The purpose of this research is to identify and analyze the level of ease of access to administrative services, as well as to examine the role of effective communication in improving access to these services for the community in Lolofitu Moi District. This study uses a qualitative method, with data collected through interviews, observation, and documentation. The results of the research show that administrative services at the District Office of Lolofitu Moi have become more open and accessible to the public, although there are still obstacles such as limited facilities, a shortage of service personnel, and delays in service processes. On the other hand, communication between staff and the public has been fairly good and effective, particularly in terms of delivering information directly or through village officials. However, there is still a need to improve digital information dissemination to ensure faster and more equitable service. Therefore, it is recommended that the District Office enhance its facilities, strengthen staff communication training, and utilize information technology to expand the reach of its services to the community.

**Keywords:** Ease of access, administrative services, effective communication

**Abstrak.** Penelitian ini berjudul "Analisis Kemudahan Akses Pelayanan Administrasi dengan Didukung oleh Komunikasi yang Efektif di Kantor Camat Lolofitu Moi Kabupaten Nias Barat." Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kemudahan akses pelayanan administrasi serta menganalisis peran komunikasi yang efektif dalam meningkatkan akses pelayanan administrasi bagi masyarakat di Kecamatan Lolofitu Moi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Kantor Camat Lolofitu Moi sudah mulai terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat, meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas, kurangnya tenaga pelayanan, serta keterlambatan dalam proses pelayanan. Di sisi lain, komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat sudah cukup baik dan efektif, terutama dalam hal penyampaian informasi secara langsung maupun melalui perangkat desa. Namun demikian, masih perlu peningkatan dalam penyampaian informasi secara digital agar pelayanan lebih cepat dan merata. Oleh karena itu, disarankan agar Kantor Camat meningkatkan sarana prasarana pelayanan, memperkuat pelatihan komunikasi bagi staf, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat.

**Kata kunci:** kemudahan akses, pelayanan administrasi, komunikasi efektif

### LATAR BELAKANG

Dalam dunia organisasi atau di bidang pemerintahan, pelayanan administrasi menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam mendukung kelancaran berbagai

aktivitas. Pelayanan administrasi yang baik akan membantu masyarakat atau pihak yang berkepentingan dalam mendapatkan informasi, izin, atau dokumen yang dibutuhkan dengan lebih cepat dan efisien. Dalam beberapa tahun terakhir, tantangan dalam pelayanan administrasi semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih transparan dan responsif. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih efektif dalam mengelola akses pelayanan administrasi agar dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi pengguna layanan. Pelayanan administrasi yang efektif tidak hanya bergantung pada sistem yang digunakan, tetapi juga pada komunikasi yang diterapkan dalam prosesnya. Komunikasi yang efektif menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan kepada masyarakat dapat diterima dengan jelas dan dipahami dengan baik. Banyak kendala dalam pelayanan administrasi yang muncul akibat kurangnya koordinasi atau kesalahpahaman dalam komunikasi, sehingga menyebabkan keterlambatan atau bahkan kesalahan dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, perlu adanya strategi komunikasi yang dapat mendukung pelayanan administrasi agar berjalan dengan lebih lancar dan efisien.

Di bidang pemerintahan, akses terhadap pelayanan administrasi sering kali menjadi tantangan tersendiri bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang berada di daerah terpencil atau yang kurang memahami prosedur administrasi yang berlaku. Banyak masyarakat yang merasa kesulitan dalam mengakses layanan yang tersedia karena kurangnya informasi yang diberikan secara jelas oleh pihak terkait. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa komunikasi yang baik, pelayanan administrasi tidak akan berjalan dengan optimal. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa setiap informasi terkait pelayanan administrasi dapat diakses dengan mudah oleh semua kalangan. Di bidang pemerintahan, khususnya di kantor kecamatan, komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat sangat penting untuk kelancaran proses administrasi. Hal ini karena kantor kecamatan sering menjadi titik layanan pertama bagi masyarakat yang memerlukan berbagai layanan administrasi, mulai dari pembuatan KTP, KK, hingga surat-surat lainnya. Oleh karena itu, penting bagi petugas di kantor kecamatan untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, agar masyarakat merasa dihargai dan proses administrasi berjalan tanpa hambatan. Kantor Camat Lolofitu Moi Kabupaten Nias Barat merupakan salah satu instansi pemerintahan yang berperan penting dalam

penyelenggaraan administrasi dan pelayanan publik di wilayah kecamatan tersebut. Sebagai pusat pemerintahan kecamatan, kantor camat bertanggung jawab dalam berbagai aspek, termasuk pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, koordinasi pembangunan, serta pembinaan masyarakat. Kantor ini menjadi tempat utama bagi warga setempat untuk mengurus berbagai dokumen administratif, seperti Kartu Keluarga, KTP, surat keterangan, dan layanan lainnya yang berkaitan dengan pemerintahan. Dengan wilayah yang terdiri dari beberapa desa, Kantor Camat Lolofitu Moi memiliki tantangan tersendiri dalam memastikan bahwa pelayanan administrasi dapat diakses secara merata oleh seluruh masyarakat, termasuk yang berada di daerah terpencil. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi antara pegawai kecamatan dan masyarakat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian, yang dilakukam ditemukan beberapa fenomena yang terjadi di Kecamatan Lolofitu Moi, Kabupaten Nias Barat, terkait dengan komunikasi dalam pelayanan administrasi. Fenomena ini menunjukkan adanya tantangan yang cukup signifikan, terutama dalam efektivitas komunikasi antara petugas kecamatan dan masyarakat. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah kurangnya kejelasan dalam penyampaian informasi terkait prosedur administrasi, seperti pengurusan surat keterangan domisili, surat izin usaha, Pembuatan KTP, Kartu Keluarga dan rekomendasi berbagai dokumen resmi. Ketidakefektifan komunikasi ini menyebabkan masyarakat kesulitan memahami langkah-langkah yang harus dilakukan, sehingga sering kali terjadi kesalahan dalam penyusunan dokumen yang diajukan. Selain itu, masih terdapat kendala dalam transparansi informasi, dimana masyarakat merasa bahwa mereka tidak mendapatkan penjelasan yang cukup mengenai syarat dan waktu penyelesaian layanan administrasi. Akibatnya, banyak warga yang harus kembali ke kantor kecamatan berkali-kali untuk mendapatkan kepastian terkait dokumen yang mereka urus. Hal ini tidak hanya menambah beban kerja petugas kecamatan, tetapi juga menghambat efektivitas pelayanan, karena waktu yang seharusnya dapat digunakan untuk menangani permohonan lain menjadi tersita oleh penyelesaian kasus yang berulang. Keterbatasan komunikasi juga berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan administrasi yang diselenggarakan oleh kecamatan, seperti sosialisasi kebijakan atau program layanan publik. Masyarakat cenderung kurang mendapatkan informasi mengenai agenda-agenda penting yang dapat mempermudah akses mereka terhadap

pelayanan administrasi. Minimnya pemanfaatan media komunikasi yang efektif, seperti papan pengumuman, media sosial, atau aplikasi pelayanan digital, semakin memperburuk situasi ini. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul “Analisis Kemudahan Akses Pelayanan Administrasi Dengan Didukung Oleh Komunikasi Yang Efektif Di Kantor Camat Lolofitu Moi Kabupaten Nias Barat.”

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kemudahan Akses**

Kemudahan akses sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk transportasi, pendidikan, layanan kesehatan, serta penggunaan teknologi dan informasi. Ketika suatu layanan atau fasilitas dirancang dengan mempertimbangkan kemudahan akses, individu dari berbagai latar belakang, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau kognitif, dapat menggunakannya tanpa kesulitan. Hal ini mencakup faktor-faktor seperti infrastruktur yang ramah pengguna, desain antarmuka digital yang intuitif, serta kebijakan yang mendukung keterjangkauan dan inklusivitas. Dengan memastikan kemudahan akses, masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan layanan yang mereka butuhkan, meningkatkan produktivitas, serta memperluas peluang bagi semua orang untuk berpartisipasi dalam berbagai bidang kehidupan. Menurut Ratno (2020:16), kemudahan akses dalam pelayanan mengacu pada sejauh mana individu dapat dengan mudah memperoleh, memahami, dan memanfaatkan layanan tanpa mengalami hambatan yang signifikan. Menurut Rahayu & Djawoto (2020:16), kemudahan akses pelayanan merujuk pada sejauh mana individu dapat dengan cepat dan tanpa hambatan memperoleh serta menggunakan layanan yang disediakan. Menurut Jogyanto (2021:34), mendefinisikan kemudahan akses pelayanan dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa layanan dapat digunakan tanpa hambatan atau usaha yang berlebihan.

### **Pelayanan**

Menurut Moenir (2023:21), Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam hal ini, pelayanan melibatkan segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna memperoleh

kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan. Menurut Kotler (2023:14), Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Philip Kotler (2020:37), Pelayanan merupakan kegiatan yang bermanfaat atau memberikan sesuatu kepada pihak lain untuk memuaskan kebutuhan dan mewujudkan keinginan yang tidak menimbulkan kepemilikan apapun. Menurut Lovelock dan Wirtz (2022:12), ada beberapa jenis-jenis pelayanan adalah pelayanan publik, pelayanan jasa, pelayanan sosial, pelayanan komersial, pelayanan kesehatan, dan pelayanan pendidikan. Menurut Ibrahim (2020:14), Prinsip-prinsip pelayanan merupakan pedoman dasar yang harus dipegang oleh penyedia layanan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas dan kepuasan pelanggan. Prinsip-prinsip pelayanan terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, keterbukaan, efisiensi dan efektivitas, dan ketepatan waktu. Kualitas pelayanan adalah faktor kunci dalam menentukan kepuasan pelanggan dan keberhasilan suatu organisasi. Menurut Parasuraman dan Berry (2020:23), terdapat lima dimensi utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

## **Administrasi**

Admintrasi dalam kehidupan sehari-hari ataupun dalam dunia kerja, Semua pasti sudah tidak asing dengan istilah admintrasi. Kata ini sering dijumpai dan digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Namun tidak semua mengetahui apa sebenarnya yang dimaksud dengan administrasi itu sendiri. Menurut Dr. Sondang Siagian (2019:13), admintrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasrkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Irra Chisyanti Dewi (2020:3), dalam buku pengantar admintrasi mengatakan bahwa — admintrasi memiliki pengertian dalam arti yaitu sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketataushaan atau kesekretarisan yaitu meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengolah mengadakan ,mengirim,menyimpan. Tujuan utama administrasi adalah memastikan bahwa semua aktivitas dan sumber daya dalam organisasi berjalan dengan efisien, teratur, dan sesuai

dengan peraturan yang berlaku. Menurut wirtarto (2020:23), ada beberapa tujuan administrasi adalah meningkatkan efisiensi operasional, mencapai efektivitas tujuan, memastikan kepatuhan terhadap regulasi, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendukung pengambilan keputusan yang tepat. Administrasi yang baik akan meningkatkan efektivitas kerja, memperbaiki komunikasi, dan menciptakan sistem yang lebih terstruktur dalam organisasi. Peran administrasi dalam organisasi adalah perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), pengendalian (*controlling*), manajemen sumber daya, meningkatkan efektivitas dan efisiensi, dan membangun komunikasi yang efektif.

### **Komunikasi**

Secara umum, komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi antara dua individu atau lebih dengan efektif sehingga dapat dipahami dengan mudah. Menurut Ahmad Khairul Nuzuli dalam artikelnya di Jurnal Komunikasi (2023:23), menyatakan bahwa komunikasi merupakan kebutuhan utama manusia sebagai makhluk sosial, yang membantu individu untuk mengaktualisasikan diri dan bertahan hidup. Dalam kehidupan sehari-hari, manusia selalu berkomunikasi, baik secara formal maupun informal, untuk menyampaikan ide, pendapat, keinginan, dan emosi mereka. Komunikasi menjadi dasar dalam membangun hubungan sosial, baik dalam keluarga, lingkungan kerja, maupun masyarakat secara luas. Menurut Anwar Arifin dalam buku Komunikasi: Suatu Pengantar (2020:45), menyebutkan bahwa komunikasi adalah konsep multi makna yang, dalam konteks sosial, merupakan proses yang berkaitan dengan kegiatan manusia dan pesan perilakunya. Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek (2019:27), tujuan dari komunikasi adalah perubahan sikap (*attitude change*), perubahan pendapat (*opinion change*), perubahan perilaku (*behavior change*), dan perubahan sosial (*social change*). Menurut Effendy (2019:8), Komunikasi dalam pelaksanaannya memiliki berbagai macam fungsi dalam kehidupan manusia, seperti menyampaikan informasi (*to inform*), mendidik (*to educate*), menghibur (*to entertain*), dan mempengaruhi (*to influence*). Dalam komunikasi tidak bisa terlepas dari proses komunikasi. Oleh karena itu apakah suatu komunikasi dapat berlangsung dengan baik atau tidak tergantung dari proses yang berlangsung tersebut. Secara umum unsur-unsur komunikasi yaitu meliputi sumber (*source*), komunikator

(*communicator*), pesan (*message*), saluran atau media (*channel*), komunikan (*comunicant*) dan efek (*effect*).

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Variabel penelitian ini tertuju pada Analisis Kemudahan Akses Pelayanan Administrasi dengan didukung oleh Komunikasi yang efektif di Kantor Camat Lolofitu Moi Kabupaten Nias barat. Sumber data adalah asal atau tempat dari mana data diperoleh untuk tujuan penelitian atau analisis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Samsu, (2021:94-95) adalah data primer adalah data yang langsung dan segera diperoleh dari data oleh peneliti untuk tujuan yang khusus data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan dan dilaporkan sebelumnya oleh pihak lain selain peneliti. Instrumen utama pengumpulan data adalah manusia atau peneliti itu sendiri dengan cara mengamati, bertanya, mendengar, meminta dan mengambil data penelitian. Peneliti harus mendapatkan data yang valid sehingga tidak sembarang narasumber yang diwawancarai (Alhamid dan Anufia 2019). Menurut Samsu (2021:96), ada beberapa teknik pengumpulan data yang dapat digunakan, antara lain wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2022:246), analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung. Aktivitas dalam analisis data, yaitu: *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tingkat Kemudahan Akses Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Lolofitu Moi, Kabupaten Nias Barat.**

Kemudahan akses pelayanan administrasi merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan publik di tingkat kecamatan. Di Kantor Camat Lolofitu Moi, pelayanan administrasi sudah mulai menunjukkan perkembangan yang positif, seperti adanya prosedur pelayanan yang lebih tertata dan keterbukaan terhadap

masyarakat. Beberapa jenis pelayanan seperti surat pengantar dan surat keterangan dapat diakses lebih mudah dibandingkan sebelumnya. Namun, masih ditemukan tantangan berupa keterbatasan fasilitas dan tenaga, yang menyebabkan proses pelayanan tidak selalu cepat. Hal ini sejalan dengan pendapat Wicaksono (2021) yang menyatakan bahwa akses layanan publik di daerah perdesaan masih bergantung pada ketersediaan sumber daya dan infrastruktur pendukung yang memadai.

Penggunaan teknologi digital juga menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kemudahan akses di Kantor Camat Lolofitu Moi. Meskipun belum sepenuhnya berbasis online, beberapa bagian pelayanan sudah mulai didigitalisasi secara bertahap. Hal ini tentu memberi harapan baru bagi masyarakat, terutama generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi. Menurut Santosa & Prasetyo (2020), digitalisasi pelayanan publik dapat mempercepat proses birokrasi dan memangkas waktu tunggu jika didukung oleh SDM dan infrastruktur yang baik. Sayangnya, keterbatasan jaringan internet di beberapa desa di Kecamatan Lolofitu Moi masih menjadi hambatan yang cukup besar dalam mengoptimalkan pelayanan digital tersebut. Selain digitalisasi, penyederhanaan prosedur pelayanan juga menjadi langkah strategis dalam memperbaiki akses pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara, kantor camat telah menetapkan alur pelayanan yang jelas, mulai dari pengajuan, verifikasi, hingga penerbitan dokumen. Prosedur yang terstruktur ini memudahkan masyarakat dalam memahami apa yang harus dilakukan. Sesuai dengan pandangan Fitriani (2022), kemudahan akses pelayanan tidak hanya bergantung pada jarak fisik, tetapi juga pada seberapa mudah prosedur dapat dipahami dan diikuti oleh masyarakat. Oleh karena itu, upaya sosialisasi prosedur secara terus-menerus perlu dilakukan, terutama di desa-desa yang jauh dari kantor kecamatan.

Kantor Camat Lolofitu Moi juga telah berupaya menghadirkan informasi pelayanan secara langsung melalui papan pengumuman dan penyampaian lisan oleh petugas. Namun, masih terdapat masyarakat yang merasa kesulitan mengakses informasi karena keterbatasan media komunikasi yang menjangkau wilayah terpencil. Informasi yang tidak merata bisa menimbulkan kesenjangan dalam pelayanan. Menurut Harahap (2023), salah satu kunci kemudahan akses adalah transparansi informasi yang disampaikan secara merata dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Oleh sebab itu, penggunaan media sosial atau brosur cetak juga perlu dikembangkan sebagai media alternatif penyebaran informasi. Faktor jarak geografis menjadi tantangan



tersendiri bagi masyarakat yang tinggal di desa-desa terpencil di Kecamatan Lolofitu Moi. Masyarakat harus menempuh perjalanan yang cukup jauh dan menghabiskan waktu untuk datang ke kantor camat. Kondisi jalan dan transportasi juga menjadi faktor penghambat. Dalam penelitian oleh Yuliani (2020), disebutkan bahwa jarak dan kondisi infrastruktur transportasi sangat berpengaruh terhadap tingkat partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Untuk mengatasi hal ini, kantor camat dapat menjalin kerja sama lebih erat dengan pemerintah desa dalam melayani kebutuhan administrasi masyarakat secara lebih dekat. Dari sisi sumber daya manusia, staf pelayanan di Kantor Camat Lolofitu Moi sudah berusaha melayani dengan baik. Namun, jumlah staf yang terbatas sering kali menyebabkan antrian dan keterlambatan dalam pemrosesan dokumen. Hal ini memengaruhi kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan. Menurut penelitian oleh Nugroho dan Taufik (2021), salah satu faktor utama kemudahan akses pelayanan publik adalah ketersediaan staf yang memadai dan kompeten. Pelatihan berkala dan penambahan tenaga kerja di bagian pelayanan akan sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi serta kenyamanan masyarakat dalam mengurus administrasi.

Partisipasi aktif masyarakat juga berperan penting dalam meningkatkan akses pelayanan administrasi. Masyarakat yang memiliki pemahaman terhadap prosedur dan informasi pelayanan akan lebih mudah dalam mengakses layanan yang dibutuhkan. Namun kenyataannya, masih ada sebagian warga yang kurang memahami alur pelayanan, terutama kelompok usia lanjut atau yang memiliki latar belakang pendidikan rendah. Dalam hal ini, pendekatan personal dan edukatif menjadi penting. Sesuai dengan pandangan Dewi (2019), pelayanan publik harus mampu menjangkau semua kelompok masyarakat secara adil, tanpa membedakan tingkat pendidikan atau usia, agar akses pelayanan benar-benar merata. Secara keseluruhan, tingkat kemudahan akses pelayanan administrasi di Kantor Camat Lolofitu Moi sudah menunjukkan arah yang positif, meskipun masih menghadapi berbagai kendala teknis dan sosial. Upaya perbaikan yang dilakukan, seperti penyederhanaan prosedur, penyampaian informasi, serta penguatan peran petugas, perlu terus ditingkatkan. Kolaborasi dengan desa-desa, optimalisasi teknologi, dan peningkatan kapasitas SDM menjadi langkah penting ke depan. Berdasarkan kajian oleh Sari & Indrawati (2021), pelayanan publik yang mudah diakses adalah fondasi utama bagi pemerintahan yang inklusif dan partisipatif. Maka, kantor

camat perlu memastikan bahwa semua warga, tanpa terkecuali, dapat mengakses layanan dengan mudah, cepat, dan nyaman.

### **Komunikasi Yang Efektif dalam Meningkatkan Akses Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat di Kecamatan Lolofitu Moi Kabupaten Nias Barat.**

Komunikasi yang efektif merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik, termasuk di lingkungan pemerintah kecamatan. Di Kecamatan Lolofitu Moi, komunikasi antara petugas pelayanan dan masyarakat sangat berpengaruh terhadap kemudahan akses pelayanan. Ketika petugas mampu menyampaikan informasi secara jelas, sopan, dan mudah dipahami, masyarakat merasa lebih terbantu dalam mengurus dokumen atau keperluan administrasi lainnya. Menurut Lestari & Widodo (2021), komunikasi publik yang efektif menciptakan kepercayaan dan mempercepat proses interaksi antara birokrasi dan warga. Hal ini menunjukkan bahwa cara menyampaikan informasi tidak kalah penting dibandingkan isi dari informasi itu sendiri. Masyarakat di Kecamatan Lolofitu Moi masih terdiri dari berbagai latar belakang pendidikan dan pemahaman yang berbeda-beda. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan komunikasi yang menyesuaikan dengan karakteristik masyarakat. Penggunaan bahasa yang sederhana, ramah, dan tidak terlalu formal akan lebih mudah dipahami, terutama oleh warga desa yang belum terbiasa dengan istilah birokrasi. Menurut penelitian Wahyuni dan Putra (2022), penggunaan bahasa lokal dan pendekatan kultural dalam komunikasi pelayanan publik dapat meningkatkan efektivitas penyampaian informasi, khususnya di wilayah pedesaan atau pinggiran. Dengan begitu, akses pelayanan menjadi lebih terbuka untuk semua kalangan. Komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan salah paham, keterlambatan, dan bahkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Salah satu contoh di Kecamatan Lolofitu Moi adalah ketika masyarakat belum memahami prosedur pelayanan karena kurangnya penjelasan atau sosialisasi dari petugas. Hal ini menyebabkan mereka harus kembali berkali-kali hanya karena dokumen tidak lengkap atau salah prosedur. Sesuai pendapat Fitriyani dan Susanto (2020), rendahnya efektivitas komunikasi dalam pelayanan publik berbanding lurus dengan tingginya angka keluhan masyarakat dan menurunnya tingkat kepuasan. Oleh karena itu, komunikasi yang terencana dan terarah sangat dibutuhkan.

Pelayanan administrasi yang efektif harus ditopang oleh komunikasi dua arah, bukan hanya petugas yang berbicara, tetapi juga memberi ruang kepada masyarakat untuk bertanya dan menyampaikan keluhan. Di Kecamatan Lolofitu Moi, pendekatan seperti ini mulai diterapkan dalam beberapa kegiatan pelayanan, misalnya saat pelayanan keliling atau kegiatan desa. Petugas memberikan penjelasan sekaligus membuka sesi tanya jawab. Menurut Gunawan (2020), komunikasi dua arah merupakan inti dari pelayanan yang responsif karena masyarakat merasa dilibatkan, bukan hanya sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai mitra pelayanan. Ini meningkatkan rasa memiliki terhadap proses pelayanan. Selain komunikasi langsung, media informasi juga menjadi bagian dari komunikasi pelayanan yang penting. Di Kecamatan Lolofitu Moi, papan pengumuman dan penjelasan lisan masih menjadi andalan utama. Namun, keterbatasan teknologi dan jaringan internet membuat pemanfaatan media sosial belum optimal. Menurut Rahayu & Nugroho (2023), integrasi antara komunikasi langsung dan digital dapat memperluas jangkauan informasi, terutama kepada generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi. Oleh sebab itu, meskipun pendekatan langsung masih relevan, perlu ada upaya untuk mulai menggunakan media digital sebagai sarana komunikasi pelayanan. Peran petugas pelayanan sebagai komunikator menjadi sangat penting. Tidak hanya dituntut memahami isi kebijakan atau prosedur, mereka juga harus mampu menyampaikannya secara empatik dan sabar. Di Kecamatan Lolofitu Moi, masih terdapat tantangan di mana beberapa petugas belum memiliki keterampilan komunikasi yang memadai. Hal ini perlu diatasi melalui pelatihan pelayanan publik yang mencakup etika dan teknik komunikasi. Menurut Kurniawan (2021), peningkatan kapasitas komunikasi pegawai pelayanan berdampak langsung pada kepuasan masyarakat dan efisiensi kerja instansi. Pelatihan ini juga bisa membentuk sikap profesional dan mengurangi kesalahpahaman dalam pelayanan.

Komunikasi yang baik juga dapat membentuk hubungan yang harmonis antara masyarakat dan aparatur kecamatan. Ketika masyarakat merasa dihargai dan didengarkan, mereka akan lebih terbuka dan kooperatif dalam mengikuti prosedur yang ada. Di Kecamatan Lolofitu Moi, perubahan sikap masyarakat mulai terlihat setelah diterapkan pendekatan komunikasi yang lebih ramah dan terbuka. Ini sejalan dengan hasil studi oleh Sari & Prasetyo (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi yang humanis meningkatkan partisipasi warga dalam pelayanan publik dan memperkuat rasa

kepercayaan. Dengan begitu, bukan hanya pelayanan menjadi lancar, tapi hubungan sosial juga menjadi lebih kuat. Kesimpulannya, komunikasi yang efektif memegang peranan strategis dalam meningkatkan akses pelayanan administrasi bagi masyarakat di Kecamatan Lolofitu Moi. Komunikasi yang jelas, ramah, dan sesuai konteks lokal dapat menghilangkan hambatan, baik dari sisi pemahaman masyarakat maupun pelaksanaan oleh petugas. Meski masih ada tantangan seperti keterbatasan SDM dan sarana komunikasi, upaya peningkatan terus dilakukan melalui pendekatan langsung, sosialisasi, dan pembinaan pegawai. Sejalan dengan berbagai penelitian dalam lima tahun terakhir, komunikasi yang baik terbukti menjadi jembatan penting dalam menciptakan pelayanan publik yang inklusif, cepat, dan memuaskan bagi seluruh lapisan masyarakat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kemudahan akses pelayanan administrasi di Kantor Camat Lolofitu Moi menunjukkan perkembangan positif, khususnya melalui penyederhanaan prosedur, mulai diterapkannya digitalisasi layanan, serta adanya keterbukaan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Namun, masih terdapat sejumlah tantangan yang menghambat efektivitas pelayanan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur jaringan internet, kondisi geografis wilayah, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Ketersediaan informasi yang belum merata juga menjadi penghambat dalam menciptakan pelayanan yang adil bagi seluruh warga. Oleh karena itu, meskipun arah perbaikan sudah jelas, upaya berkelanjutan dan kolaboratif perlu terus ditingkatkan agar pelayanan benar-benar inklusif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

Kedua, Komunikasi yang efektif terbukti menjadi komponen penting dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan administrasi publik di Kecamatan Lolofitu Moi, Kabupaten Nias Barat. Penyampaian informasi yang jelas, sopan, dan sesuai dengan karakteristik masyarakat lokal mempermudah masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan. Komunikasi yang kurang efektif menyebabkan berbagai hambatan, seperti

kebingungan, keterlambatan, dan ketidakpuasan warga. Oleh karena itu, pendekatan komunikasi dua arah yang memberi ruang bagi masyarakat untuk bertanya dan menyampaikan pendapat sangat dibutuhkan. Meski keterbatasan masih ada, seperti kurangnya pelatihan pegawai dan akses teknologi digital, komunikasi yang humanis dan terbuka telah mendorong peningkatan partisipasi serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kecamatan. Hal ini sejalan dengan hasil kajian para ahli yang menunjukkan bahwa komunikasi publik merupakan kunci utama dalam membangun pelayanan yang inklusif dan responsif.

## **SARAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kecamatan Lolofitu Moi Kabupaten Nias Barat, maka saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah Pertama, demi mempercepat peningkatan kemudahan akses pelayanan administrasi, disarankan agar Kantor Camat Lolofitu Moi mengembangkan kerja sama strategis dengan pemerintah desa untuk membuka layanan jemput bola secara berkala, terutama ke desa-desa terpencil. Selain itu, optimalisasi penggunaan media digital dan media cetak sederhana (seperti brosur dan poster) untuk sosialisasi informasi perlu diperkuat. Kedua, pemerintah Kecamatan Lolofitu Moi perlu secara berkala mengadakan pelatihan dan pembinaan komunikasi bagi seluruh staf pelayanan agar mereka memiliki keterampilan menyampaikan informasi secara efektif, empatik, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Alaslan. (2021). *Pendekatan Penelitian dalam Ilmu Sosial*. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Arifin, A. (2020). *Komunikasi: Suatu Pengantar*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Davis, F. D. (2021). *Technology Acceptance Model: Perceived Ease of Use and Its Impact on Usage*. New York: McGraw-Hill.
- Davis, K. (2021). *Indikator Kemudahan Akses*. Jakarta: Pustaka Cendekia.
- DeVito, J. A. (2020). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Dewi, I. C. (2020). *Pengantar Administrasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Effendy, O. U. (2019). *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hutagalung, T. (2021). *Efektivitas Komunikasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Sibolga Utara*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Ibrahim, R. (2020). *Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Jogiyanto, H. M. (2021). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P. (2020). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2020). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawan, A. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Moenir, H. A. (2023). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, D. (2021). *Komunikasi Efektif dalam Administrasi Pelayanan Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyani, S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Murdiyanto, A. (2020). *Kerangka Berpikir dalam Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nuzuli, A. K. (2023). "Komunikasi Sebagai Kebutuhan Utama Manusia." *KOMUNIKASI: Jurnal Komunikasi*, 23.
- Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2020). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Pearson, J. C., & Nelson, P. E. (2023). *An Introduction to Human Communication*. New York: McGraw-Hill.
- Rahayu, S., & Djawoto, A. (2020). *Kemudahan Akses dalam Layanan Publik*. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Ratno, H. (2020). *Pelayanan Publik dan Aksesibilitas Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan, R. (2020). *Manajemen Komunikasi: Konsep dan Aplikasinya dalam Public Relations*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Setiawan, A. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Berbasis Komunikasi di Kantor Camat Makassar Kota Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Shanono, A., & Weaver, D. (2021). *Model Komunikasi*. London: Oxford University Press.