

Implementasi Komunikasi Informatif Petugas ATCS Kota Bandung

Haikal Anwar Radiman*, Yulianti

Prodi Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*haikal.anwar02@gmail.com, yulianti@unisba.ac.id

Abstract. Bandung City Area Traffic Control System (ATCS) plays a crucial role in optimizing road network performance through coordinated traffic light settings. This research was conducted to understand the dynamics of verbal and non-verbal communication by ATCS officers, aiming to enhance the effectiveness and public acceptance of this technology-based traffic control system. Inspired by the researcher's direct field experience, the study focuses on common public criticisms regarding the language used by ATCS officers. This research employed a qualitative method with a descriptive approach to observe and analyze how ATCS officers communicate with drivers. Data were collected through direct observation and interviews with officers, allowing the researcher to gain an in-depth understanding of how instructions are conveyed and received on the ground. The findings indicate that ATCS officers often use language that does not align with the public's understanding, leading to confusion and non-compliance. The study found that communication effectiveness could be improved by training officers to use clearer and more understandable language, and by integrating more relevant non-verbal cues to support verbal messages.

Keywords: ATCS, verbal communication, non-verbal communication, traffic management, Bandung City

Abstrak. Area Traffic Control System (ATCS) Kota Bandung berperan penting dalam mengoptimalkan kinerja jaringan jalan melalui pengaturan lampu lalu lintas yang terkoordinasi. Penelitian ini dilakukan untuk memahami dinamika komunikasi verbal dan non-verbal petugas ATCS, dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan penerimaan publik terhadap sistem pengendalian lalu lintas berbasis teknologi ini. Penelitian ini diilhami oleh pengalaman langsung peneliti di lapangan dan berfokus pada kritik yang sering muncul dari masyarakat mengenai penggunaan bahasa oleh petugas ATCS. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengamati dan menganalisis cara petugas ATCS berkomunikasi dengan pengendara. Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara dengan petugas, memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang bagaimana instruksi disampaikan dan diterima di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas ATCS sering menggunakan bahasa yang tidak sesuai dengan pemahaman umum masyarakat, yang menyebabkan kebingungan dan ketidakpatuhan. Penelitian ini menemukan bahwa efektivitas komunikasi dapat ditingkatkan dengan melatih petugas untuk menggunakan bahasa yang lebih jelas dan mudah dipahami, serta dengan mengintegrasikan lebih banyak isyarat non-verbal yang relevan untuk mendukung pesan verbal.

Kata kunci: ATCS, komunikasi verbal, komunikasi non-verbal, manajemen lalu lintas, Kota Bandung

A. Pendahuluan

Petugas Area Traffic Control System (ATCS) Kota Bandung memegang peran besar dalam menjalani kegiatan lalu lintas di Kota Bandung. Petugas ATCS berperan dalam mengawasi arus lalu lintas dan perilaku pengendara di berbagai persimpangan jalan utama di Kota Bandung. Dengan berperan dalam kegiatan komunikasi yang sangat penting, Petugas ATCS berusaha secara aktif untuk mengurangi pelanggaran lalu lintas dan meningkatkan keamanan di jalan-jalan besar di Kota Bandung. Selain itu ATCS Juga menyediakan layanan tambahan, seperti melayani permintaan data terkait lalu lintas dan memberikan akses rekaman CCTV di berbagai simpang yang sudah terpasang, yang bertujuan untuk mendukung pengelolaan lalu lintas yang lebih efektif dan meningkatkan pemahaman terhadap dinamika lalu lintas di Kota Bandung. Sistem ini memiliki fitur-fitur seperti live streaming cctv, media sosial, dan informasi lalu lintas yang diberikan secara real time untuk meningkatkan manajemen lalu lintas dan memberikan kenyamanan terhadap masyarakat Kota Bandung. (Fathul Qorib, 2024)

Dinas Perhubungan Kota Bandung merupakan salah satu dari beberapa pelaksana otonomi daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan. Tugas Dinas Perhubungan Kota Bandung diantaranya adalah mengontrol, mengawasi dan memberi fasilitas lalu lintas serta transportasi di wilayah Bandung, salah satunya untuk transportasi umum yang dipakai masyarakat. (Ahmadi & Natasya Giyar Dwisyafitri, 2022)

Membesarnya sistem perekonomian dan fasilitas transportasi yang berkesinambungan ternyata menghasilkan sebagian penduduk untuk urbanisasi atau menjalankan aktivitas di daerah kota yang dilihat oleh masyarakat memiliki efek ekonomi yang lebih bagus. Meskipun peranan lalu lintas memiliki banyak manfaat bagi masyarakat, namun ada juga dampak buruk penggunaan jalur lalu lintas yang dapat dirasakan oleh masyarakat itu sendiri.

Dengan adanya teknologi yang dimiliki oleh ATCS hal itu juga dapat membantu untuk meningkatkan keselamatan pengguna jalan raya dengan merespon insiden yang terjadi bahkan yang belum terjadi dengan cara diberikan himbauan kepada masyarakat menggunakan pesan suara di beberapa titik traffic light yang sudah tersedia pengeras suara.

McLuhan dalam (Sutrisno & Mayangsari, 2022) mengatakan bahwa cara manusia berkomunikasi diubah oleh teknologi. Seperti kemajuan yang terjadi di zaman ini, teknologi dapat memberikan perubahan besar kepada masyarakat dalam berbagai hal, dalam hal ini pengembangan dan implementasi ATCS di Kota Bandung merupakan salah satu upaya yang dilakukan agar membuat Kota Bandung semakin terdepan. Salah satu komponen yang penting yang dapat diberikan dengan menggunakan teknologi ini adalah ATCS dapat memberikan imbauan secara langsung kepada masyarakat dengan hanya diam di satu tempat, tidak perlu untuk turun langsung ke jalan ataupun dengan penggunaan banner yang dapat merusak estetika pada tiap ruas jalan. (Soebagdja Salim & Ike Junita Triwardhani, 2023)

Carl I. Hovland dalam (Suprpto, 2009) mengemukakan bahwa komunikasi merupakan proses ketika seorang individu atau komunikator mengirimkan sebuah stimulan yang umumnya berupa lambang-lambang bahasa verbal maupun nonverbal untuk mengubah perilaku orang lain. Komunikasi, merupakan proses yang tak terhindarkan dalam setiap interaksi manusia, yang dapat muncul dalam berbagai bentuk ekspresi, baik verbal maupun nonverbal. Kata-kata yang terucap, intonasi suara, dan bahasa tubuh adalah komponen verbal yang saling menunjang, sedangkan ekspresi wajah, gerak tubuh, dan kontak mata merupakan unsur-unsur nonverbal yang sering kali lebih banyak disampaikan daripada kata-kata. Kombinasi dari kedua komponen tersebut dapat memberikan pemahaman yang selaras dan lebih dalam untuk menghasilkan hubungan antar pribadi yang kuat. Setiap manusia merupakan makhluk sosial yang memerlukan komunikasi untuk beragam kegiatan dalam hidup, mulai dari urusan pribadi maupun lingkungan kerja

Begitu pula dengan komunikasi petugas ATCS Kota Bandung yang menggunakan dua unsur dalam komunikasi yaitu komunikasi verbal dan nonverbal. Peneliti memfokuskan pada komunikasi verbal yang digunakan oleh petugas dan non verbal yang dilihat dari pengendara di Kota Bandung. Berdasarkan tanda nonverbal yang didapat dari lingkungan masyarakat, petugas ATCS mengidentifikasi dan menganalisis konteks untuk menetapkan bahasa verbal yang paling tepat untuk digunakan. Proses ini membentuk sebuah integrasi dinamis antara komunikasi

nonverbal yang dipahami oleh petugas dan respon verbal dari petugas yang dihasilkan, sehingga memungkinkan petugas ATCS untuk beradaptasi dengan kebutuhan komunikatif dalam situasi tertentu dengan tingkat akurasi yang tinggi.

Komunikasi verbal dan nonverbal sangat penting untuk kehidupan manusia karena saling berguna untuk memberikan pesan dan memahami isi informasinya dengan lebih baik. Seperti dapat menyampaikan ekspresi dari emosi. Komunikasi non verbal, seperti nada suara, gerakan tubuh, dan ekspresi wajah, membantu menyampaikan emosi dengan lebih jelas. Memungkinkan orang untuk merasakan dan memahami perasaan satu sama lain, ini menambah dimensi pesan verbal.

Kombinasi dari komunikasi verbal dan nonverbal dapat membuat penyampaian pesan lebih jelas dan presisi. Ekspresi wajah, gerakan, dan intonasi suara dapat menambah nuansa dan konteks ketika seseorang mengucapkan sesuatu.

Selain itu juga komunikasi non-verbal dapat memperjelas atau menguatkan apa yang diucapkan oleh pesan verbal. Misalnya, dengan mengucapkan kata-kata positif menggunakan ekspresi senyum dapat meningkatkan kesan positifnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana penggunaan bahasa verbal yang dilakukan dalam komunikasi petugas ATCS Kota Bandung terkait dengan kesadaran tertib berkendara?” dan “Bagaimana penggunaan bahasa non verbal yang dilakukan dalam komunikasi petugas ATCS Kota Bandung terkait dengan kesadaran tertib berkendara?”

B. Metodologi Penelitian

Peneliti menggunakan paradigma konstruktivis untuk meninjau penelitian ini. Yakni melihat realitas dalam dunia sosial bukanlah realitas yang sifatnya natural, tetapi dibentuk dari hasil konstruksi (Ardianto, 2010). Konstruktivisme sudah tidak menganggap bahasa sekedar alat bantu untuk menangkap realitas secara objektif dan terlepas dengan subjek selaku pengirim pesan. Konstruktivisme melihat suatu subjek merupakan faktor utama dalam sebuah proses komunikasi dan juga hubungan sosial.

Ketika dikaitkan dengan tugas-tugas petugas Area Traffic Control System (ATCS) di Kota Bandung, paradigma konstruktivis dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana komunikasi verbal dan non-verbal yang dilakukan oleh petugas ATCS dapat berkontribusi pada manajemen lalu lintas yang efektif. Petugas ATCS umumnya menggunakan bahasa verbal dalam bentuk instruksi langsung, komunikasi melalui speaker, dan interaksi dengan pengemudi dan pejalan kaki. Melalui bahasa verbal, petugas tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga dapat berinteraksi dengan pengemudi untuk memastikan pengemudi tetap tertib dalam berkendara.

Di sisi lain, komunikasi non-verbal juga sangat berperan penting dalam tugas petugas ATCS. Isyarat tangan, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh yang didapatkan dari pengendara memainkan peran penting dalam memberikan instruksi kepada pengemudi, terutama dalam situasi di mana komunikasi verbal mungkin tidak terdengar dengan jelas atau tidak praktis. Sebagai contoh, petugas ATCS dapat menggunakan speaker dipersimpangan untuk mengarahkan lalu lintas atau mengindikasikan tindakan tertentu yang harus dilakukan oleh pengemudi. Dalam konteks konstruktivis, penggunaan bahasa verbal dan non-verbal oleh petugas ATCS membantu membangun pemahaman bersama antara petugas dan pengguna jalan, serta antara sesama petugas, untuk mencapai tujuan bersama, yaitu kelancaran dan keamanan lalu lintas di Kota Bandung.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif untuk mengkaji komunikasi verbal dan non-verbal petugas ATCS Kota Bandung terkait kesadaran tertib berkendara. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti dapat memahami secara mendalam dan komprehensif tentang bagaimana petugas ATCS berinteraksi dengan pengendara dan mempengaruhi perilaku berkendara mereka. Peneliti memfokuskan pada observasi langsung dan wawancara mendalam dengan petugas ATCS dan pengendara di berbagai titik pengaturan lalu lintas di Kota Bandung.

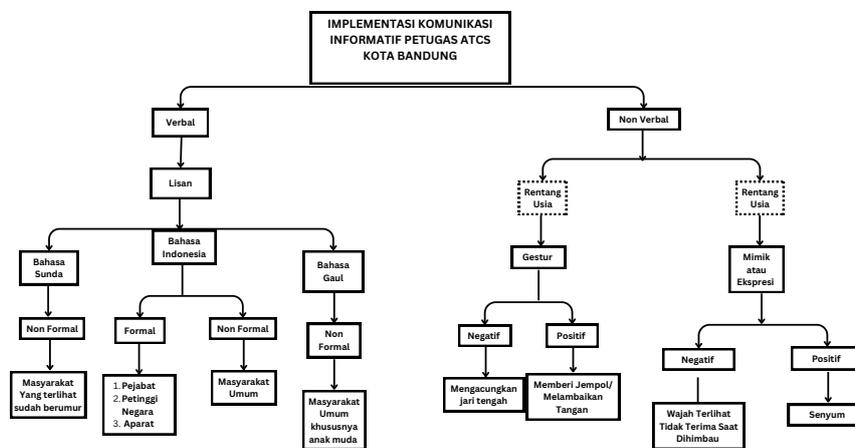
Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti dapat lebih mendalami peran

komunikasi verbal dan non-verbal dalam meningkatkan kesadaran tertib berlalu lintas di lingkungan pengendara. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk menemukan pola komunikasi yang efektif dan kendala yang dihadapi petugas ATCS dalam melaksanakan tugasnya

Peneliti menggunakan studi deskriptif untuk menjelaskan karakteristik suatu populasi atau fenomena yang sedang diteliti. Metode ini dipakai untuk menjawab atau menerangkan masalah yang sedang diteliti melalui pendeskripsian atau penggambaran dari data yang terkumpul. Moh nazir dalam (Rusandi & Muhammad Rusli, 2021) menjelaskan bahwasannya penelitian deskriptif mengkaji masalah-masalah yang ada di dalam masyarakat, beserta tata cara yang berlaku dalam masyarakat dan keadaan tertentu meliputi tata cara kegiatan, sikap, pandangan yang sedang berjalan dan pengaruh dari sebuah fenomena.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berikut adalah penelitian mengenai komunikasi verbal dan non verbal yang digunakan oleh petugas ATCS Kota Bandung. Hasil penelitian digambarkan pada model dibawah.



Gambar 1. Model Hasil Temuan Peneliti

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2024

Berdasarkan model hasil temuan penelitian diatas, beberapa temuan penting telah dapat diidentifikasi. komunikasi verbal masih merupakan alat komunikasi yang paling sering digunakan oleh petugas ATCS dalam interaksinya dengan masyarakat umum, termasuk berbagai kelompok usia dan konteks sosial.

Peneliti mendapati bahwa bentuk bahasa yang dipergunakan oleh petugas ATCS memiliki ragam yang luas dengan pola yang masih bersifat tidak konsisten. Pengamatan terhadap penggunaan bahasa yang ditemukan menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi cara petugas dalam menggunakan bahasa, seperti situasi lalu lintas, tingkat kesibukan, dan pelanggaran individu. Sebagai contoh, dalam keadaan lalu lintas yang padat, operator cenderung untuk menggunakan bahasa yang lebih singkat dan langsung dalam menyampaikan instruksi kepada pengendara.

Namun, ada perbedaan yang signifikan dalam pola penggunaan bahasa di antara para petugas yang berbeda. Sebagian petugas lebih cenderung untuk mempergunakan bahasa yang bersifat formal dan lebih teknis dalam komunikasi yang petugas lakukan, sedangkan petugas yang lain cenderung lebih santai dalam gaya komunikasinya. Di samping itu, tingkat kepercayaan diri dan pengalaman petugas juga dapat berpengaruh terhadap pola penggunaan bahasa verbal yang petugas gunakan. Para petugas yang lebih berpengalaman akan lebih terampil dalam hal penyampaian pesan secara jelas dan efektif, sedangkan petugas yang lebih muda memerlukan waktu yang lebih lama untuk meningkatkan keterampilan komunikasinya.

Di balik pemilihan bahasa verbal yang diterapkan oleh petugas ATCS, terdapat sebuah

proses yang lebih kompleks di mana para petugas melakukan pemilihan bahasa dengan memperhatikan berbagai faktor. Petugas lebih cenderung untuk memilih bahasa verbal yang didasarkan pada informasi yang didapatkan dari bahasa non-verbal yang ditangkap dari masyarakat. Hal ini mencakup bentuk pelanggaran, rentang usia pengemudi, model kendaraan yang digunakan, serta situasi dan kondisi lalu lintas secara keseluruhan. Melalui perhatian terhadap sinyal-sinyal non-verbal tersebut, petugas dapat mengambil langkah yang lebih tepat dalam memilih bahasa verbal yang paling sesuai dengan situasi.

Komunikasi verbal masih menjadi alat utama yang digunakan oleh petugas ATCS untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Dalam konteks ini, petugas ATCS menggunakan berbagai bentuk bahasa, termasuk Bahasa Indonesia formal, Bahasa Sunda, dan bahasa gaul yang lebih non-formal, disesuaikan dengan situasi dan audiens yang sedang dihadapi. Ragam bahasa ini membantu menjangkau audiens yang lebih luas dan untuk memastikan bahwa himbuan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh seluruh lapisan masyarakat.

Bahasa Indonesia digunakan menjadi bahasa utama oleh petugas ATCS karena merupakan bahasa resmi dan bahasa nasional yang dipahami oleh mayoritas penduduk Indonesia. Pemakaian Bahasa Indonesia sebagai bahasa utama memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh petugas ATCS dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Hal ini sangat diperlukan mengingat keberagaman etnis dan budaya di Kota Bandung meskipun mayoritasnya adalah etnis sunda, sehingga dengan penggunaan Bahasa Indonesia dapat menciptakan keseragaman dalam penerimaan informasi.

Di samping itu, Bahasa Sunda juga sering digunakan oleh petugas ATCS dalam menyampaikan pesannya. Penggunaan Bahasa Sunda sangat efektif untuk digunakan dalam berkomunikasi dengan warga setempat yang memang lebih nyaman menggunakan bahasa daerah ini dalam kehidupan sehari-hari. Dengan penggunaan bahasa Sunda, petugas ATCS tidak hanya memastikan bahwa pesan mereka dapat dimengerti dengan baik, namun juga menunjukkan rasa hormat terhadap budaya dan bahasa setempat. Penggunaan bahasa gaul menjadi temuan yang menarik dalam penelitian ini. Bahasa gaul yang seringkali digunakan oleh anak muda diadopsi oleh petugas ATCS untuk mendekati diri dengan generasi muda. Hal ini menunjukkan kemampuan beradaptasi para petugas dalam menghadapi perubahan sosial dan tren bahasa yang berkembang.

Aspek komunikasi non-verbal pun sangat penting, terlebih lagi dalam interaksi dengan kelompok usia yang berbeda. Gerak-gerik, mimik dan ekspresi wajah yang didapatkan dapat memperkuat pesan yang disampaikan secara verbal.

komunikasi non-verbal yang diamati oleh petugas dari umpan balik masyarakat sangat terkait dengan cara petugas menyampaikan komunikasi verbal mereka secara efektif. Komunikasi non-verbal, seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan isyarat tangan dari masyarakat, sering kali mencerminkan reaksi mereka terhadap penyampaian pesan verbal oleh petugas. Ketika petugas menyampaikan pesan dengan jelas, sopan, dan penuh hormat, masyarakat cenderung memberikan respon non-verbal yang positif, seperti senyuman, anggukan, atau isyarat tangan yang mendukung.

Sebaliknya, jika petugas menyampaikan pesan dengan nada yang kasar atau menggunakan kalimat yang tidak tepat, masyarakat mungkin menunjukkan respon non-verbal yang negatif, seperti ekspresi wajah yang kesal, tubuh yang menjauh, atau isyarat tangan yang menunjukkan ketidaksetujuan. Oleh karena itu, penting bagi petugas untuk tidak hanya fokus pada isi pesan yang mereka sampaikan, tetapi juga pada cara mereka menyampaikannya. Penyampaian pesan yang efektif harus memperhatikan intonasi, volume, dan kejelasan kata-kata yang digunakan.

Dalam konteks non-verbal, gestur juga memengaruhi jenis isyarat yang digunakan. Penggunaan jempol dan melambaikan tangan dianggap positif yang berarti himbuan diterima dengan baik, sedangkan gestur seperti mengacungkan jari tengah dianggap negatif dan harus dihindari. Petugas pun harus dapat mengatasi cara menghadapinya.

Ekspresi wajah juga memegang peranan penting dalam komunikasi non-verbal. Ekspresi yang menunjukkan ketidakpuasan atau penolakan saat dihimbau sering kali membuat petugas harus mengubah strategi komunikasi mereka, sementara senyuman dapat menjadi

indikator bahwa himbauan tersebut diterima dengan baik.

Penelitian ini juga menekankan pentingnya umpan balik dari masyarakat sebagai alat untuk evaluasi dan perbaikan strategi komunikasi yang digunakan. Memperhatikan dan menanggapi umpan balik ini merupakan aspek kunci untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh ATCS selalu relevan dan efektif.

Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi yang efektif adalah kunci untuk mengelola dan mengendalikan lalu lintas di Kota Bandung secara lebih efisien. Melalui penyusunan dan penerapan strategi komunikasi yang efektif, petugas ATCS dapat secara signifikan berkontribusi terhadap keselamatan dan kenyamanan berkendara di Kota Bandung.

D. Kesimpulan

Bahasa yang paling sering digunakan oleh petugas yaitu Bahasa Indonesia, Bahasa Sunda, dan Bahasa gaul alasan petugas menggunakan beragam bahasa adalah untuk menyesuaikan dengan audiens yang berusaha untuk di gapai atau diberi imbauan. Pemilihan bahasa ini strategis dan disesuaikan dengan keberagaman audiens yang ada di Kota Bandung, dimana petugas berusaha untuk menjangkau dan berkomunikasi secara efektif dengan kelompok-kelompok masyarakat yang berbeda.

Petugas ATCS memiliki gaya bahasa tersendiri dalam menyampaikan imbauannya dengan memperhatikan aspek non verbalnya terlebih dahulu dilanjut dengan aspek verbalnya yaitu berupa imbauan yang diberikan oleh petugas. Aspek non verbal yang dilihat oleh petugas sebelum memberi imbauan adalah rentang usia, setelah itu petugas ATCS melanjutkan dengan menghimbau pengendara dengan cara menyesuaikan komunikasinya agar komunikasi menjadi efektif dan pesan dapat tersampaikan dengan baik.

Dalam penyampaian himbauan yang dilakukan oleh petugas, ada segelintir masyarakat yang dapat menerima dan tidak jarang bahkan tidak terima ketika mendapat himbauan dari petugas, padahal himbauan yang disampaikan juga untuk kepentingan masyarakat umum agar berkendara dengan nyaman dan tidak mencelakakan diri sendiri maupun orang lain yang menggunakan lajur jalan di Kota Bandung, maka dari itu petugas mencoba untuk lebih menyesuaikan penggunaan bahasa verbal dan non verbal agar masyarakat dapat mengikuti dengan baik arahan yang akan disampaikan oleh petugas ATCS Kota Bandung untuk kenyamanan berkendara bersama.

Acknowledge

Peneliti bersyukur dan berterima kasih kepada Allah SWT, orang tua, keluarga serta teman dekat peneliti yang mendoakan serta mendukung peneliti. Tak lupa dosen pembimbing peneliti, ibu Yulianti S.Sos., M.Si., yang selalu membimbing dan memberikan masukan baru dalam menyelesaikan penelitian ini. Kemudian untuk petugas ATCS Kota Bandung yang sudah meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Ardianto, E. (2010). *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Simbiosis Rekatama Media.
- [2] Rusandi, & Muhammad Rusli. (2021). *Merancang Penelitian Kualitatif*
- [3] Suprpto, T. (2009). *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Media Pressindo.
- [4] Sutrisno, A. P., & Mayangsari, I. D. (2022). Pengaruh Penggunaan Media Sosial
- [5] Ahmadi, D., & Natasya Giyar Dwisyafitri. (2022). Implementasi Strategi Promosi Wisata Melalui Website Sipinter Berisi. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*, 108–118. <https://doi.org/10.29313/jrmk.v2i2.1529>
- [6] Fathul Qorib. (2024). Tinjauan Singkat Teori Komunikasi; Sejarah, Konsep, Perkembangan, dan Tantangannya. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi (JRMK)*, 4(1).
- [7] Soebagdja Salim, & Ike Junita Triwardhani. (2023). Gaya Komunikasi Kepala Desa Perempuan dalam Manajemen Konflik di Pemerintahan Desa. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi (JRMK)*, 3(1).