

Pelatihan Komunikasi Efektif Bagi Perangkat dan Lembaga Desa Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Rindu Handayani*¹, Said Akhmad Maulana²

¹Prodi Pendidikan Bahasa Inggris

²Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar

Universitas Muhammadiyah Bangka Belitung

Email: *¹rindu.handayani@unmuhbabel.ac.id, ²said.akhmadmaulana@unmuhbabel.ac.id

Abstrak

Perangkat desa sering kali bekerja berdasarkan pengalaman masing-masing tanpa adanya pedoman yang sistematis tentang bagaimana berkomunikasi secara efektif dalam melayani masyarakat, sehingga terjadi inkonsistensi pelayanan yang berdampak pada ketidakpuasan dan penurunan kualitas layanan publik. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi efektif perangkat dan lembaga desa dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik di Desa Sarangmandi. Peserta kegiatan berjumlah 20 orang, terdiri atas perangkat dan lembaga desa (staf kantor desa, ketua PKK, ketua RT, dan ketua Karang Taruna) serta mahasiswa yang sedang melaksanakan KKN di Desa Sarangmandi. Pelatihan dilaksanakan melalui pemaparan materi dan praktik komunikasi efektif yang menekankan teknik berbicara, bahasa tubuh, dan keterampilan berbicara di depan umum dalam konteks pelayanan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta mampu mengaplikasikan komunikasi yang lebih terarah dan percaya diri, serta lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan.

Kata Kunci: Komunikasi efektif, kualitas pelayanan publik, perangkat desa, pengabdian kepada masyarakat, peningkatan kapasitas, lembaga desa.

Abstract

Village officials often work based on their individual experiences without systematic guidelines on how to communicate effectively in serving the community, resulting in service inconsistencies that impact dissatisfaction and a decline in the quality of public services. This community service activity aimed to improve the effective communication skills of village officials and village institutions in order to enhance the quality of public services in Sarangmandi Village. The activity involved 20 participants, consisting of village officials and institutions (village office staff, the head of the PKK, neighborhood heads (RT), and the head of the Youth Organization/Karang Taruna), as well as university students conducting their Community Service Program (KKN) in Sarangmandi Village. The training was carried out through presentations and practical sessions on effective communication, emphasizing speaking techniques, body language, and public speaking skills in the context of public service. The results of the activity indicate that participants were able to apply more structured and confident communication, and became more responsive to community needs in the service process.

Keywords: Effective communication, public service quality, village officials, community service program, capacity building, village institutions

PENDAHULUAN

Salah satu aspek penting dalam kehidupan sosial adalah komunikasi. Komunikasi antarmanusia bisa berjalan dengan baik jika pesan yang disampaikan oleh penyampai pesan dapat diterima dengan tepat oleh penerima pesan[1]. Sektor pelayanan publik merupakan aspek penting dalam kehidupan bermasyarakat, apalagi dalam tata kelola pemerintahan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepercayaan dan hubungan harmonis antara masyarakat dan pemerintah[2,3]. Namun, seringkali masyarakat mendapatkan kesulitan dalam mengakses informasi yang tepat dan akurat, terutama masyarakat desa seperti infrastruktur yang terbatas, prosedur yang rumit, dan penjelasan dari pihak desa, khususnya, yang sulit dipahami oleh masyarakat desa yang notabene adalah masyarakat lanjut usia[4,5].

Komunitas masyarakat di desa tidak mengenal informasi dua arah, namun mengedepankan *sense of giving and acceptance* kepada orang di sekitarnya. Perangkat desa sering kali bertindak berdasarkan pengalaman pribadi mereka tanpa adanya panduan yang jelas mengenai cara berkomunikasi yang efektif dalam melayani masyarakat [6,7]. Hal ini menyebabkan variasi dalam metode pelayanan yang diberikan, yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat dan penurunan kualitas layanan secara keseluruhan[3,5,8].

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan peningkatan kemampuan perangkat desa dan lembaga desa dalam aspek komunikasi. Pelatihan tentang komunikasi yang efektif menjadi salah satu solusi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan kemampuan komunikasi yang lebih baik, perangkat desa akan lebih mampu menyampaikan informasi dengan jelas, memahami kebutuhan masyarakat dengan lebih baik, serta menjalin hubungan yang lebih baik dengan warga[7,9,10]. Selain itu, mereka juga akan lebih siap mengatasi konflik dan memberikan solusi yang sesuai dalam berbagai situasi yang muncul dalam pelayanan publik.

Pelatihan ini mencakup berbagai teknik komunikasi, baik verbal maupun nonverbal, strategi komunikasi dalam pelayanan publik, kemampuan berbicara di hadapan publik, serta manajemen konflik dalam konteks komunikasi. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan perangkat desa dan institusi desa di Desa Sarangmandi dapat meningkatkan kualitas interaksi dengan masyarakat, sehingga pelayanan publik menjadi lebih responsif, transparan, dan profesional.

Oleh karena itu, program pelatihan komunikasi efektif ini tidak hanya bertujuan untuk mengembangkan keterampilan pribadi perangkat desa, tetapi juga untuk membangun sistem pelayanan publik yang lebih baik, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat. Melalui program ini, Desa Sarangmandi diharapkan dapat

Jurnal Pelayanan dan Pengabdian Masyarakat (PAMAS)

menjadi contoh dalam menerapkan komunikasi yang efektif untuk memperbaiki pelayanan publik yang lebih baik dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.

METODE

Kegiatan ini berlangsung selama 1 hari, yakni pada hari Senin, 10 Februari 2025. Pembicara pada kegiatan ini adalah 2 orang dosen dari Universitas Muhammadiyah Bangka Belitung, Rindu Handayani, M.Pd. dari program studi Pendidikan Bahasa Inggris dan Said Akhmad Maulana, M.Pd., dari program studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. Peserta dari kegiatan ini berjumlah 20 orang. Sepuluh orang merupakan perangkat dan Lembaga desa yang terdiri dari staf kantor desa, ketua PKK, ketua RT, dan ketua Karang Taruna. Sedangkan 10 orang lagi merupakan mahasiswa yang sedang melaksanakan KKN di Desa Sarangmandi.

Berikut ini merupakan metode yang digunakan dalam pelatihan ini:

- a. Memberikan pemahaman kepada perangkat desa mengenai teknik berbicara yang jelas, persuasif, dan mudah dipahami oleh masyarakat.
- b. Melatih perangkat desa dalam penggunaan bahasa tubuh yang mendukung komunikasi yang efektif dan memperjelas pesan yang disampaikan.
- c. Mengajarkan teknik mendengarkan aktif sehingga perangkat desa dapat memahami keluhan dan kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.
- d. Meningkatkan keterampilan berbicara di depan umum agar perangkat desa lebih percaya diri dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.
- e. Melatih penggunaan intonasi suara, gestur, serta ekspresi wajah yang mendukung penyampaian pesan secara efektif.
- f. Memberikan simulasi penyampaian informasi terkait kebijakan desa agar perangkat desa dapat berlatih menyampaikan program kerja secara jelas dan menarik.
- g. Peserta melakukan praktik dalam berbicara yang dibimbing langsung oleh pemateri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

- a. Pemaparan Materi tentang Komunikasi Efektif

Materi pertama merupakan materi dasar yang disampaikan oleh ibu Rindu Handayani dengan materi seputar pengertian komunikasi efektif, yang mana dikenal dengan istilah public speaking. Public speaking memiliki 3 poin penting yakni; ethos yang bermakna kredibilitas atau kepercayaan pembicara, logos yang bermakna logika dibalik semua penjelasan yang dipaparkan

oleh pembicara dan isi presentasi haruslah valid serta jelas, dan pathos yang memiliki arti daya tarik emosi yang membangun hubungan antara pembicara dan pendengar (2,11).



Gambar 1. Pemaparan materi komunikasi efektif

b. Pelatihan secara aktif dalam praktik komunikasi yang efektif

Sebagai wujud pengabdian masyarakat, kami mengadakan pelatihan peningkatan kemampuan komunikasi yang dirancang khusus untuk aparatur desa dan lembaga-lembaga terkait, dengan metode partisipatif serta menitikberatkan pada praktik nyata. Salah satu sesi penting dalam pelatihan tersebut adalah latihan berbicara yang dibimbing langsung oleh fasilitator. Program ini bertujuan membekali peserta dengan keterampilan komunikasi verbal yang aplikatif, terutama dalam konteks memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemateri memberikan arahan langkah demi langkah dan memberikan umpan balik yang membangun pada setiap penampilan peserta, sehingga proses perbaikan dan koreksi dapat dilakukan secara instan. Pendekatan ini terbukti ampuh dalam meningkatkan kepercayaan diri peserta saat menyampaikan informasi kepada warga dengan cara yang lebih lugas, sopan, dan profesional. Melalui simulasi komunikasi pelayanan dan role-playing yang interaktif, peserta belajar menanggapi berbagai situasi komunikasi yang sering muncul dalam pelayanan desa. Selain itu, fasilitator juga membantu peserta mengenali potensi hambatan komunikasi serta strategi penanganannya. Evaluasi menunjukkan bahwa pengajaran langsung dalam praktik berbicara

mampu meningkatkan kapabilitas peserta dalam menyampaikan informasi secara efektif, yang pada gilirannya berdampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.



Gambar 2. Praktik komunikasi efektif perangkat desa

KESIMPULAN

Kegiatan ini diselenggarakan untuk kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan komunikasi efektif bagi aparatur dan badan desa, yang disambut antusias oleh para peserta. Tujuan dari program pelatihan ini adalah untuk mengasah kemampuan komunikasi interpersonal dan kelembagaan bagi mereka yang bertugas melayani masyarakat di tingkat desa. Pelatihan ini menekankan pentingnya menyampaikan pesan dengan lugas, santun, dan berorientasi pada pelayanan. Metode pelatihan melibatkan penyampaian materi, diskusi yang aktif, dan praktik berbicara langsung yang dibimbing secara intensif oleh pengajar. Selama sesi praktik, peserta aktif terlibat dalam simulasi pelayanan publik dan studi kasus yang sesuai dengan situasi sehari-hari. Pendekatan ini memberikan ruang bagi peserta untuk merenungkan serta mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan diri dalam berkomunikasi. Pengajar memberikan arahan dan umpan balik secara langsung, sehingga peserta dapat memperbaiki cara berkomunikasi sesuai dengan konteks dan tujuan. Berdasarkan hasil feedback dari para peserta, pelatihan ini memberikan pengaruh positif dalam meningkatkan keyakinan diri peserta, kemampuan dalam menyampaikan informasi kepada warga, serta keterampilan dalam menangani interaksi dalam situasi pelayanan yang membutuhkan empati dan ketegasan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Handayani DS. Peranan Komunikasi Dalam Sistem Sosial : Analisis Teori Niklas Lukman. JKOMDIS : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial. 2024 Jun 6;4(2):417–23.
- [2] Budi R. Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.
- [3] Rahmawati I. Komunikasi sebagai Motor Melihat Realitas Bersama (Kajian Shared Reality Theory). Buletin Psikologi. 2015 Jun;23(1):31–41.
- [4] Dwi Rahma Putri R, Ratnasari T, Trimadani D, Nathalia Husna E, Yulianti W. Pentingnya Keterampilan Abad 21 Dalam Pembelajaran Matematika. SICEDU : Science and Education Journal. 2022;1(2):449–59.
- [5] Sinduwiatmo K, Fikri A, Hendra Sukmana ;, Muhammad ;, Wahabi R, Shinta ;, et al. Pelatihan Service Excellent Dan Peningkatan Kualitas Komunikasi Pada Masyarakat Desa Wisata Coban Binangun. Resona: Jurnal Ilmiah Pengabdian Masyarakat. 2023 May 31;7(2):200–8.
- [6] Amelia Simbolon P, Ivanna J, Iskandar Ps W V, Baru K, Percut Sei Tuan K, Deli Serdang K, et al. Komunikasi Politik Pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Raya Palka Sindanghari. Journal on Education. 2024;06(04).
- [7] Zulmashyur, Setiawan Heru Dia, W.L. Petrus Nicolaus. Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Komunikasi Efektif: Fokus Pemberdayaan Aparatur Desa di Desa Nanggerang Kabupaten Sukabumi. Jurnal Komunitas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat. 2024 Jul;7(1):164–9.
- [8] R¹ M, Sadono² D, Wibowo³ CT. Peran Komunikasi Organisasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Kinerja Pemerintahan Desa Di Kecamatan Cot Girek , Aceh Utara. Jurnal Komunikasi Pembangunan. 2017;15(2):111–32.
- [9] Ramadhana MR, Sudrajat RH. Pelatihan Komunikasi Efektif dalam meningkatkan Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat. 2020 Sep 16;4(4).
- [10] Dwinarko D, Sulistyanto A, Widodo A, Mujab S, Komunikasi FI, Bhayangkara Jakarta U, et al. Pelatihan Manajemen Komunikasi pada Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat (Communication Management Training at the Village Consultative Body in Improving Community Empowerment). Yumary: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat [Internet]. 2021;1(4):217–25. Available from: <https://doi.org/10.35912/jpm.v1i4.314>
- [11] Hahury JF. Pelayanan Publik Di Kantor Desa. Fokus. 2020 Mar;18(1):141–8.