

Pendampingan Peningkatan Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Wenggedes Frensh¹, Audia Junita², Chairika Nasution³, Nina Angelia⁴

^{1,5,6}Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Medan Area

Medan, Indonesia

^{2,3,4}Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Medan Area

Medan, Indonesia

e-mail: wenggedes@staff.uma.ac.id audiajunita@staff.uma.ac.id; chairikans@staff.uma.ac.id;
nina@uma.ac.id

Abstrak

Komunikasi efektif merupakan unsur penting dalam pelayanan publik karena menentukan kejelasan informasi, kualitas interaksi, dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Kegiatan Program Kemitraan Masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan keterampilan komunikasi efektif pada aparatur Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Medan. Kegiatan dilaksanakan pada 25 Agustus 2025 melalui kuesioner pretest-posttest, ceramah interaktif, simulasi, pendampingan, diskusi, dan refleksi. Kuesioner memuat lima indikator, yaitu pemahaman konsep, kejelasan informasi, mendengarkan aktif dan empati, responsivitas penanganan keluhan, serta komunikasi inklusif dan berorientasi pada solusi. Nilai rata-rata pretest sebesar 60% meningkat menjadi 80% pada posttest atau naik 20 poin persentase. Peningkatan tertinggi terjadi pada pemahaman konsep komunikasi efektif dan kejelasan penyampaian informasi. Kegiatan memperkuat kesiapan aparatur untuk memberikan layanan yang jelas, ramah, responsif, dan humanis. Namun, evaluasi lanjutan tetap diperlukan untuk menilai konsistensi penerapan kompetensi tersebut pada situasi pelayanan nyata.

Kata kunci: komunikasi efektif; pelayanan publik; aparatur; kuesioner; pendampingan

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan ruang interaksi langsung antara aparatur pemerintah dan masyarakat. Kejelasan informasi, ketepatan respons, kesantunan sikap, serta kemampuan mendengarkan merupakan unsur yang menentukan apakah prosedur layanan dapat dipahami dan diterima dengan baik oleh pengguna layanan. Penelitian Suherman (2023) menunjukkan bahwa komunikasi efektif berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, sedangkan Yolanda dan Rosy (2022) menegaskan pentingnya komunikasi dan karakter petugas dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Perubahan lingkungan layanan menuntut aparatur tidak hanya menguasai prosedur administratif, tetapi juga mampu menyampaikan informasi secara sederhana, konsisten, transparan, dan responsif. Dalam konteks transformasi digital, kualitas layanan dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, literasi digital aparatur, serta kemampuan memadukan kanal daring dan tatap muka. Hal tersebut ditunjukkan dalam studi Anjani dan Malawat (2023), Ashari dan Sallu (2023), Bao et al. (2023), Basyo dan Anirwan (2023), Ditasman dan Amrullah (2024), Hendrian et al. (2024), Saputri et al. (2024), Sutalhis dan Novaria (2024), Wibawati dan Amasia (2024), Familiawati et al. (2025), serta Putra et al. (2025).

Bagi organisasi perangkat daerah, mutu pelayanan juga terkait dengan transparansi persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan layanan, responsivitas, dan empati. Nurani dan Nugroho (2025) menemukan bahwa kesesuaian persyaratan dan transparansi menjadi faktor yang berpengaruh pada kemudahan serta kecepatan layanan. Sementara itu, Alfiani et al. (2025) menempatkan keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti langsung sebagai dimensi

penting dalam kepuasan masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penguatan komunikasi tidak dapat dipisahkan dari agenda peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Medan melayani kelompok pengguna yang beragam, seperti pemuda, atlet, pelatih, komunitas olahraga, masyarakat umum, dan mitra pemerintah. Keragaman ini membutuhkan aparatur yang mampu menyesuaikan bahasa, intonasi, media, dan strategi penjelasan dengan kebutuhan pengguna layanan. Kegiatan pendampingan berbasis pelatihan, praktik, serta refleksi dipilih karena program sejenis terbukti bermanfaat untuk meningkatkan kapasitas peserta dalam menerima dan menerapkan pengetahuan baru (Zulmasyhur et al., 2024; Devita, 2024; Setiawan et al., 2025). Pendekatan penguatan literasi dan keterampilan digital dalam kegiatan pengabdian juga telah diterapkan pada pelatihan pengenalan ChatGPT, pelatihan media website, dan pelatihan penulisan ilmiah (Rahman et al., 2023; Zen et al., 2023; Rahman, 2024).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan ini bertujuan mendampingi aparatur Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Medan agar mampu memahami dan mempraktikkan komunikasi efektif dalam pelayanan publik. Dampak kegiatan dianalisis melalui perbandingan hasil pretest dan posttest berdasarkan indikator kuesioner, sehingga perubahan pemahaman dan kesiapan peserta dapat digambarkan secara lebih terukur.

2. METODE PENGABDIAN

Kegiatan Program Kemitraan Masyarakat dilaksanakan pada 25 Agustus 2025 di lingkungan Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Medan, Taman Cadika Medan Johor. Peserta kegiatan adalah aparatur Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Medan, khususnya tenaga PPPK yang baru diterima pada tahun 2025. Pelaksanaan diawali dengan koordinasi bersama mitra, identifikasi kebutuhan, penyusunan materi, serta persiapan instrumen evaluasi dan skenario simulasi pelayanan.

Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif yang memadukan ceramah interaktif, tanya jawab, simulasi atau role play, pendampingan, diskusi kasus, dan refleksi. Ceramah digunakan untuk memperkuat pemahaman konsep. Simulasi digunakan untuk menghubungkan materi dengan situasi layanan, antara lain pemberian informasi prosedur, penerimaan keluhan, klarifikasi kebutuhan, dan penyampaian alternatif solusi. Pendampingan serta umpan balik diberikan agar peserta memperoleh kesempatan untuk memperbaiki cara berkomunikasi secara langsung.

Evaluasi dampak menggunakan desain pretest-posttest satu kelompok berbasis kuesioner tertutup. Instrumen terdiri atas 10 pernyataan dengan skala Likert 1-5 yang dikelompokkan ke dalam lima indikator. Skor setiap tahap dikonversi menjadi persentase dengan membandingkan total skor yang diperoleh dengan skor ideal. Hasil kemudian dianalisis secara deskriptif melalui perbandingan skor pretest dan posttest pada setiap indikator serta pada skor rata-rata keseluruhan.



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

Tahap	Aktivitas Utama	Metode	Luaran
Persiapan	Koordinasi dengan mitra, identifikasi kebutuhan, penentuan tempat dan waktu kegiatan	Koordinasi dan observasi awal	Kesepakatan kebutuhan pendampingan dan agenda kegiatan
Pretest	Pengisian kuesioner awal untuk memetakan pemahaman dan kesiapan peserta	Kuesioner tertutup	Nilai dasar setiap indikator komunikasi pelayanan
Penyampaian materi	Pemaparan konsep, prinsip, dan strategi komunikasi efektif	Ceramah interaktif dan tanya jawab	Pemahaman komunikasi yang jelas, empatik, responsif, dan transparan
Simulasi dan pendampingan	Praktik komunikasi dalam skenario pelayanan serta pembahasan kasus	Role play, diskusi, dan umpan balik	Penguatan keterampilan komunikasi layanan
Posttest dan tindak lanjut	Pengisian kuesioner akhir, refleksi, dan penyusunan rekomendasi	Kuesioner, diskusi, dan refleksi	Gambaran peningkatan pemahaman serta rekomendasi penerapan berkelanjutan

Tabel 2. Indikator Kuesioner Pretest dan Posttest

Indikator	Jumlah Butir	Aspek yang Diukur
Pemahaman konsep komunikasi efektif	2	Pemahaman tujuan komunikasi, unsur pesan, dan prinsip pelayanan publik.
Kejelasan dan konsistensi informasi	2	Penggunaan bahasa sederhana, urutan penjelasan, dan keseragaman informasi.
Mendengarkan aktif dan empati	2	Kemampuan bertanya, mendengarkan, mengonfirmasi, dan menunjukkan sikap empatik.
Responsivitas serta penanganan keluhan	2	Kecepatan merespons, ketenangan, dan orientasi penyelesaian masalah.
Komunikasi inklusif dan berorientasi solusi	2	Penyesuaian komunikasi terhadap karakter pengguna layanan dan pemberian alternatif solusi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan diawali dengan pengisian pretest untuk memetakan pemahaman awal peserta mengenai komunikasi efektif dalam pelayanan publik. Hasil pengolahan kuesioner menunjukkan skor rata-rata awal sebesar 60%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa peserta telah mengenal konsep dasar komunikasi efektif, tetapi belum seluruhnya yakin dalam menerapkan komunikasi tersebut dalam situasi layanan yang melibatkan pertanyaan berulang, keluhan, perbedaan latar belakang pengguna, atau kebutuhan penjelasan prosedur yang lebih sederhana.

Setelah penyampaian materi, simulasi, pendampingan, dan refleksi, posttest menunjukkan skor rata-rata sebesar 80%. Dengan demikian, terjadi peningkatan sebesar 20 poin persentase atau peningkatan relatif sebesar 33,33% dari nilai awal. Hasil ini mengindikasikan bahwa kegiatan PKM memberikan dampak positif terhadap pemahaman dan kesiapan peserta dalam menerapkan komunikasi pelayanan yang lebih terarah. Rincian hasil berdasarkan indikator ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pretest dan Posttest Berdasarkan Indikator Kuesioner

Indikator	Pretest (%)	Posttest (%)	Kenaikan (Poin)	Interpretasi
Pemahaman konsep komunikasi efektif	61	82	21	Peserta lebih memahami unsur, tujuan, dan prinsip komunikasi pelayanan.
Kejelasan dan konsistensi informasi	59	80	21	Peserta lebih siap menyampaikan informasi dengan bahasa sederhana dan runtut.

Indikator	Pretest (%)	Posttest (%)	Kenaikan (Poin)	Interpretasi
Mendengarkan aktif dan empati	58	78	20	Peserta memahami pentingnya menggali kebutuhan dan merespons secara empatik.
Responsivitas serta penanganan keluhan	60	81	21	Peserta lebih siap memberi respons tenang dan mengarahkan percakapan pada solusi.
Komunikasi inklusif dan berorientasi solusi	62	79	17	Peserta lebih memahami penyesuaian komunikasi terhadap beragam pengguna layanan.
Rata-rata keseluruhan	60	80	20	Terjadi penguatan pemahaman dan kesiapan praktik komunikasi efektif.

Peningkatan tertinggi sebesar 21 poin terdapat pada indikator pemahaman konsep komunikasi efektif, kejelasan dan konsistensi informasi, serta responsivitas penanganan keluhan. Hasil tersebut sejalan dengan struktur kegiatan yang memberikan penekanan pada penjelasan konsep, contoh kalimat pelayanan, alur penyampaian informasi, dan latihan penanganan keluhan. Pada saat simulasi, peserta dilatih untuk membuka interaksi secara ramah, menggunakan pertanyaan terbuka, mendengarkan kebutuhan pengguna layanan, memberikan penjelasan prosedur secara runtut, dan menutup percakapan dengan konfirmasi atau alternatif solusi.

Indikator mendengarkan aktif dan empati meningkat dari 58% menjadi 78%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa peserta semakin memahami bahwa pelayanan tidak berhenti pada pemberian jawaban administratif. Aparatur perlu memberi ruang bagi pengguna layanan untuk menjelaskan masalahnya, mengonfirmasi kembali informasi yang diterima, serta menunjukkan sikap yang tenang dan menghargai. Peran empati dalam kualitas layanan juga sejalan dengan temuan Alfiani et al. (2025) mengenai pentingnya dimensi daya tanggap dan empati dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Kenaikan terendah, meskipun tetap positif, terdapat pada indikator komunikasi inklusif dan berorientasi solusi, yaitu sebesar 17 poin. Hal ini menunjukkan bahwa penyesuaian bahasa dan pendekatan terhadap pengguna layanan dengan karakteristik yang berbeda masih perlu diperkuat melalui latihan yang lebih berulang. Dalam pelayanan publik yang semakin digital, aparatur perlu mengombinasikan kejelasan informasi tatap muka dengan pemanfaatan media digital yang mudah diakses. Kebutuhan tersebut relevan dengan temuan Sutalhis dan Novaria (2024), Wibawati dan Amasia (2024), serta Familiawati et al. (2025) yang menekankan pentingnya literasi digital dan kesiapan sumber daya manusia dalam layanan publik.

Secara keseluruhan, perbandingan skor pretest 60% dan posttest 80% menunjukkan bahwa model pembelajaran berbasis materi, simulasi, pendampingan, dan refleksi dapat memperkuat kapasitas komunikasi aparatur dalam jangka pendek. Pola ini sejalan dengan kegiatan penguatan kapasitas aparatur melalui komunikasi efektif pada konteks pemerintahan desa dan kelurahan (Zulmasyhur et al., 2024; Setiawan et al., 2025). Namun, hasil posttest dalam kegiatan ini mengukur pemahaman dan kesiapan peserta setelah pelatihan, belum mengukur kepuasan masyarakat atau perubahan perilaku aparatur dalam periode layanan yang panjang. Karena itu,

diperlukan evaluasi lanjutan melalui observasi layanan, survei kepuasan pengguna, dan mekanisme umpan balik berkala.

4. SIMPULAN

Pendampingan peningkatan komunikasi efektif pada aparatur Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Medan telah dilaksanakan pada 25 Agustus 2025 melalui identifikasi kebutuhan, pretest, penyampaian materi, simulasi, pendampingan, diskusi, refleksi, dan posttest. Berdasarkan hasil kuesioner, nilai rata-rata peserta meningkat dari 60% pada pretest menjadi 80% pada posttest. Peningkatan sebesar 20 poin persentase tersebut menunjukkan bahwa kegiatan memberi dampak positif terhadap pemahaman dan kesiapan peserta dalam menerapkan komunikasi pelayanan publik.

Penguatan paling menonjol tampak pada pemahaman konsep komunikasi efektif, kejelasan dan konsistensi penyampaian informasi, serta responsivitas penanganan keluhan. Kelebihan kegiatan adalah penggunaan simulasi dan umpan balik langsung yang membantu peserta menghubungkan konsep dengan situasi pelayanan. Keterbatasan kegiatan terletak pada evaluasi yang masih berfokus pada dampak jangka pendek dan belum mengukur perubahan perilaku aparatur maupun kepuasan masyarakat setelah kegiatan. Pengembangan berikutnya perlu memasukkan observasi layanan dan survei pengguna layanan secara berkala.

5. SARAN

Mitra disarankan menyelenggarakan pelatihan komunikasi efektif secara berkala, menyusun pedoman komunikasi layanan yang ringkas, serta membangun mekanisme umpan balik dari pengguna layanan. Materi tindak lanjut perlu memberi porsi lebih besar pada komunikasi inklusif, penanganan keluhan, dan pemanfaatan kanal digital. Evaluasi berikutnya sebaiknya dilakukan minimal tiga bulan setelah kegiatan melalui observasi layanan, kuesioner kepuasan masyarakat, dan penilaian konsistensi penyampaian informasi antaraparatur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Medan Area dan Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Medan atas dukungan, kerja sama, serta partisipasi dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, W., Yunus, K., dan Farida, F., 2025, Analisis Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat: Pendekatan SERVQUAL pada Kantor Kelurahan Masale Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, *Indonesian Journal of Business and Management*, No. 1, Vol. 8, 363-370, <https://doi.org/10.35965/jbm.v8i1.7819>
- Amasia, F. dan Wibawati, K. H., 2024, Analisis Pentingnya Literasi Digital ASN dalam Mendukung Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia, *Musamus Journal of Public Administration*, No. 2, Vol. 6, 766-772, <https://ejournal.unmus.ac.id/index.php/fisip/article/view/5703>
- Anjani, A. dan Malawat, S. H., 2023, E-Government sebagai Bentuk Inovasi Pemerintah Daerah untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, No. 2, Vol. 6, 165-170, <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i2.3416>
- Ashari, A. dan Sallu, S., 2023, Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, *REMik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, No. 1, Vol. 7, 342-351, <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11984>
- Bao, B., Ayomi, H. V., Bakri, H., dan Ndibau, P., 2023, Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota Jayapura, *Journal on Education*, No. 2, Vol. 5, 4147-4157, <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.1113>

- Basyo, I. dan Anirwan, A., 2023, Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur, *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, No. 1, Vol. 4, 23-31, <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i1.477>
- Devita, Y., 2024, Pelatihan Komunikasi Efektif Pada Lansia Bagi Kader Posyandu, *Jurnal Pengabdian UntukMu NegeRI*, No. 1, Vol. 8, 63-66, <https://doi.org/10.37859/jpumri.v8i1.5825>
- Ditasman, D. dan Amrullah, A., 2024, Kajian Literatur: Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi, *Journal of Governance and Public Administration*, No. 3, Vol. 1, 525-533, <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i3.1075>
- Familiawati, R., Sugianto, H., dan Apriza, T., 2025, Efektivitas Pelayanan Publik di Era Digital: Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi, *Innovative: Journal of Social Science Research*, No. 3, Vol. 5, 7692-7699, <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i3.20142>
- Hendrian, H., Suparno, S., Wahono, P., dan Handaru, A. W., 2024, Peran Penerapan E-Government terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah, *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, No. 3, Vol. 5, 3309-3316, <https://doi.org/10.54373/imeij.v5i3.1279>
- Nurani, N. S. dan Nugroho, Y. S., 2025, Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Publik pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Surakarta dengan Multiple Linear Regression, *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia*, No. 3, Vol. 5, 719-733, <https://doi.org/10.52436/1.jpti.697>
- Putra, M. A. N., Hajar, I., dan Hakim, A., 2025, Reformulasi Kualitas Pelayanan Publik Lokal melalui Transformasi Digital, *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, No. 3, Vol. 4, 7141-7149, <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3070>
- Rahman, S., Sembiring, A., Aulia, R., Dafitri, H., dan Liza, R., 2023, Pengenalan ChatGPT untuk Meningkatkan Pengetahuan Siswa-Siswi di SMK Negeri 1 Pantai Labu, *Prioritas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, No. 1, Vol. 5, 1-7, <https://doi.org/10.35447/prioritas.v5i01.744>
- Rahman, S., 2024, Pelatihan Penulisan Karya Ilmiah untuk Mahasiswa Teknik Informatika Sumatera Utara, *Prioritas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, No. 1, Vol. 6, 64-74, <https://doi.org/10.35447/prioritas.v6i01.926>
- Saputri, A., Lukman, dan Uceng, A., 2024, Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Desa Bulu, *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, No. 1, Vol. 11, <https://doi.org/10.56015/gjikplp.v11i1.252>
- Setiawan, B., Munip, A., Fatimah, dan Dewi, E. K., 2025, Pelatihan Komunikasi Efektif bagi Aparatur Kelurahan Mendahara Ilir dalam Pelayanan Administrasi, *Swakarya: Jurnal Penelitian Sosial dan Pengabdian Masyarakat*, No. 1, Vol. 4, 1-10, <https://afeksi.id/journal3/index.php/swakarya/article/view/540>
- Suherman, M. T., 2023, Pengaruh Komunikasi Efektif terhadap Kualitas Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu di Dinas Kesehatan Kota Sukabumi, *Jurnalika: Jurnal Ilmu Komunikasi*, No. 1, Vol. 7, 1-10, <https://doi.org/10.37949/jurnalika7138>
- Sutalhis, M. dan Novaria, E., 2024, Literasi Digital dan Pelayanan Publik yang Baik, *ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik*, No. 1, Vol. 4, 17-23, <https://doi.org/10.51878/academia.v4i1.2812>
- Yolanda, E. S. dan Rosy, B., 2022, Pengaruh Komunikasi dan Kepribadian terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Driyorejo, *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, No. 3, Vol. 9, 518-535, <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.359>

- Zen, M., Rizal, C., Rahman, S., Liza, R., dan Aulia, R., 2023, Pelatihan Media Website sebagai Sarana Promosi Produk UMKM Desa Sei Limbat, *Prioritas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, No. 2, Vol. 5, 61-67, <https://doi.org/10.35447/prioritas.v5i02.850>
- Zulmasyhur, Z., Setiawan, H. D., dan Nicolaus Petrus L. W., 2024, Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Komunikasi Efektif: Fokus Pemberdayaan Aparatur Desa di Desa Nanggerang Kabupaten Sukabumi, *Jurnal Komunitas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, No. 1, Vol. 7, 164-169, <https://doi.org/10.31334/jks.v7i1.3625>