

## SOSIALISASI PENTINGNYA PENGGUNAAN BAHASA KOMUNIKATIF DALAM PELAYANAN PUBLIK

Ririn Sabriadi<sup>1</sup>, Muhammad Arsyad<sup>2</sup>, Dien Abdul Munir<sup>3</sup>, Asmiana Saputri Ilyas<sup>4</sup>,  
Asrar As<sup>5</sup>, Sri Hariati Mustari<sup>6</sup>

<sup>1,3,5</sup> Prodi SI Gizi Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional

<sup>2,6</sup> Prodi SI Teknik Keselamatan Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional

<sup>4</sup> Prodi Pendidikan Profesi Ners STIKes Amanah Makassar

\*Alamat korespondensi : Jl. Tamangapa Raya, No. 168, Kota Makassar

Email : [ririnsabriadi00@gmail.com](mailto:ririnsabriadi00@gmail.com)

(Received 18 Desember; Accepted 15 Januari 2026)

### Abstrak

**Latar Belakang:** Pelayanan publik di era demokrasi menuntut profesionalisme dan aspek interpersonal yang humanis. Namun, di lapangan masih ditemukan diskrepansi berupa pola komunikasi birokratis yang kaku dan penggunaan jargon teknis yang memicu "jarak psikologis" antara pemerintah desa dan warga. Defisit komunikasi ini berdampak pada rendahnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan degradasi kepercayaan publik. **Metode:** Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan di Desa Ujung Tanah pada 29 Desember 2025 dengan melibatkan 40 partisipan. Metode yang digunakan adalah Pendidikan Masyarakat (Public Education) yang partisipatif, meliputi tahapan identifikasi, intervensi melalui ceramah interaktif dan simulasi (roleplay), evaluasi melalui pre-test dan post-test, serta pendampingan berkelanjutan melalui penyerahan modul panduan. **Hasil:** Hasil evaluasi menunjukkan eskalasi kompetensi yang signifikan dengan kenaikan rerata skor dari 58,25 menjadi 86,87, serta nilai N-Gain sebesar 48,8% (Kategori Efektif). Peningkatan tertinggi teramati pada indikator manajemen komplain dan empati verbal (67,2%). Hasil observasi simulasi mengonfirmasi transformasi perilaku dari gaya komunikasi defensif dan kaku menjadi lebih responsif, solutif, dan empatik secara verbal maupun non-verbal. **Kesimpulan:** Sosialisasi bahasa komunikatif efektif dalam mentransformasikan paradigma aparatur desa dari ruling bureaucracy menjadi serving bureaucracy. Penguatan kompetensi komunikasi interpersonal ini menjadi modal sosial penting dalam mereduksi konflik informasi, meningkatkan akuntabilitas, serta mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkelanjutan di Desa Ujung Tanah.

**Kata Kunci:** Bahasa Komunikatif, Pelayanan Publik, Komunikasi Interpersonal

### **ABSTRACT**

**Background:** Public service in the democratic era demands professionalism and humanistic interpersonal aspects. However, discrepancies are still found in the field, characterized by rigid bureaucratic communication patterns and the use of technical jargon that triggers a "psychological distance" between the village government and citizens. This communication deficit impacts the low Community Satisfaction Index (IKM) and the degradation of public trust. **Methods:** This community service activity (PkM) was conducted in Ujung Tanah Village on December 29, 2025, involving 40 participants. The method employed was participatory Public Education, encompassing stages of identification, intervention through interactive lectures and simulations (roleplay), evaluation via pre-test and post-test, and sustainable mentoring through the provision of a practical guidebook. **Results:** The evaluation results showed a significant escalation in competence, with an increase in the mean score from 58.25 to 86.87 and an N-Gain value of 48.8% (Effective Category). The highest improvement was observed in the complaint management and verbal empathy indicators (67.2%). Simulation observations confirmed a behavioral transformation from a defensive and rigid communication style to one that is more responsive, solution-oriented, and empathetic, both verbally and non-verbally. **Conclusion:** The socialization of communicative language is effective in transforming the paradigm of village officials from a ruling bureaucracy to a serving bureaucracy. Strengthening interpersonal communication competence serves as essential social capital in reducing information conflict, enhancing accountability, and realizing excellent and sustainable public services in Ujung Tanah Village.

**Keywords:** Communicative Language, Public Service, Interpersonal Communication.

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan barometer utama keberhasilan tata kelola pemerintahan dalam sebuah negara demokrasi. Secara regulasi, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah menggariskan bahwa pelayanan publik wajib diselenggarakan berdasarkan asas kepentingan umum, kepastian hukum, dan profesionalisme. Namun, dalam implementasinya, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan infrastruktur fisik atau efisiensi sistem digital, melainkan sangat bergantung pada aspek interpersonal, yaitu bagaimana pola komunikasi dijalin antara pemberi layanan dan masyarakat (Sinambela, 2021). Komunikasi yang efektif bukan sekadar pelengkap administratif, melainkan fondasi utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat yang humanis di sektor publik.

Realitas di lapangan sering kali menunjukkan adanya diskrepansi antara standar ideal pelayanan dengan praktik komunikasi petugas. Banyak aparatur pelayanan publik yang masih terjebak dalam pola komunikasi yang kaku, cenderung birokratis, serta sering menggunakan terminologi teknis yang sulit dipahami oleh masyarakat awam (Hardiyansyah, 2018). Fenomena bahasa yang tidak komunikatif ini menciptakan "jarak psikologis" antara pemerintah dan warga,

yang pada gilirannya berpotensi memicu kesalahpahaman, rasa frustrasi pengguna layanan, hingga konflik terbuka. Komunikasi yang buruk diidentifikasi sebagai salah satu determinan utama rendahnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di berbagai instansi, di mana aspek keramahan dan kejelasan informasi sering kali menjadi titik lemah (Tjiptono, 2019).

Bahasa komunikatif dalam pelayanan publik tidak boleh hanya dimaknai sebatas bertutur kata sopan. Ia mencakup kapabilitas untuk mentransformasikan informasi yang kompleks menjadi pesan yang sederhana, jelas, tepat sasaran, dan mengandung unsur empati. Sejalan dengan pemikiran Dwiyanto (2021), orientasi pelayanan publik masa kini telah mengalami pergeseran paradigma dari *ruling bureaucracy* (birokrasi yang memerintah) menjadi *serving bureaucracy* (birokrasi yang melayani). Dalam konteks ini, penggunaan bahasa harus mencerminkan *spirit hospitality* (keramahtamahan) dan keberpihakan pada solusi bagi masyarakat. Jika defisit komunikasi ini dibiarkan tanpa intervensi, kepercayaan publik (*public trust*) terhadap kredibilitas pemerintah akan terus terdegradasi.

Sebagai langkah mitigasi yang konkret, diperlukan upaya intervensi edukatif yang sistematis melalui kegiatan pengabdian masyarakat berupa sosialisasi dan pelatihan intensif. Sosialisasi penggunaan bahasa komunikatif bertujuan untuk merekonstruksi paradigma petugas pelaksana agar lebih responsif dan adaptif dalam menghadapi keberagaman karakteristik masyarakat (Mulyana, 2017). Melalui peningkatan kompetensi verbal dan non-verbal, petugas diharapkan mampu mengelola keluhan secara cerdas (*complaint handling*) dan mereduksi hambatan informasi yang selama ini menghambat efektivitas layanan.

Berdasarkan urgensi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan pada penguatan strategi komunikasi melalui sosialisasi bahasa komunikatif. Melalui kegiatan ini, tim pengabdian berupaya membekali para petugas pelayanan dengan keterampilan komunikasi yang lebih humanis dan solutif. Diharapkan, penguatan aspek komunikasi ini mampu menciptakan sinergi yang harmonis antara institusi pelayanan dan masyarakat, yang pada akhirnya akan meningkatkan citra positif instansi serta mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang akuntabel dan berkelanjutan.

## **METODE**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Desa Ujung Tanah pada tanggal 29 Desember 2025 dengan melibatkan 40 orang peserta yang terdiri dari perangkat desa, kader masyarakat, dan petugas pelayanan teknis. Metode pelaksanaan dirancang secara komprehensif menggunakan pendekatan Pendidikan Masyarakat (*Public Education*) yang bersifat partisipatif. Alur pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi empat tahapan sistematis sebagai berikut:

1. Tahap Identifikasi dan Observasi (Pra-Kegiatan)

Sebelum pelaksanaan sosialisasi, tim pengabdian melakukan observasi lapangan dan wawancara singkat dengan perangkat Desa Ujung Tanah. Tahap ini bertujuan untuk memetakan kendala komunikasi spesifik yang sering dihadapi dalam pelayanan administratif desa. Hasil observasi digunakan untuk menyusun materi sosialisasi agar relevan dengan dialek, norma, dan karakteristik sosial-budaya masyarakat setempat.

2. Tahap Intervensi (Pelaksanaan Sosialisasi)

Kegiatan inti dilakukan melalui metode ceramah interaktif dan demonstrasi. Materi yang disampaikan berfokus pada teknik komunikasi verbal dan non-verbal, etika pelayanan publik, serta strategi pemilihan diksi yang komunikatif untuk menyelesaikan konflik.

3. Tahap Evaluasi Efektivitas

Untuk mengukur keberhasilan pengabdian, digunakan instrumen evaluasi berupa kuesioner Pre-test dan Post-test. Indikator evaluasi mencakup peningkatan pengetahuan peserta tentang etika komunikasi dan kemampuan praktik penggunaan bahasa komunikatif. Data dari 40 responden dianalisis secara deskriptif untuk melihat persentase peningkatan kompetensi sebelum dan sesudah intervensi diberikan.

4. Tahap Pendampingan dan Tindak Lanjut

Sebagai bentuk keberlanjutan kegiatan, tim pengabdian menyerahkan modul panduan praktis "Komunikasi Pelayanan Prima" kepada Pemerintah Desa Ujung Tanah. Modul ini diharapkan menjadi rujukan mandiri bagi aparatur desa dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan publik yang humanis dan profesional.

## **HASIL**

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Desa Ujung Tanah pada 29 Desember 2025 telah berhasil dilaksanakan dengan tingkat partisipasi aktif sebesar 100% dari target peserta (40 orang). Hasil kegiatan ini dianalisis melalui dua pendekatan: evaluasi kuantitatif terhadap pemahaman materi dan evaluasi kualitatif melalui observasi simulasi pelayanan.

1. Analisis Hasil Pre-Test dan Post-Test (Data Kuantitatif)

Sebelum dan sesudah sesi sosialisasi, peserta diberikan instrumen penilaian berupa kuesioner yang terdiri dari 10 pertanyaan terkait etika komunikasi dan penggunaan bahasa komunikatif. Hasil pengolahan data menunjukkan tren positif pada seluruh indikator penilaian.

**Tabel 1. Distribusi Nilai Evaluasi Peserta Sosialisasi (n=40)**

No	Indikator Kompetensi	Rata-rata Pre-Test	Rata-rata Post-Test	N-Gain (%)	Kategori Efektivitas
1	Pemahaman Konsep Bahasa Komunikatif	65.5	88.0	34.3%	Sedang
2	Penguasaan Etika Pelayanan Publik	70.0	92.5	32.1%	Sedang
3	Teknik Pemilihan Diksi (Hindari Jargon)	52.5	85.0	61.9%	Tinggi
4	Manajemen Komplain & Empati Verbal	45.0	82.0	67.2%	Tinggi
<b>Rerata Total</b>		<b>58.25</b>	<b>86.87</b>	<b>48.8%</b>	<b>Efektif</b>

Sumber: Data Primer, 2025

Analisis data pada Tabel 1 menunjukkan adanya eskalasi kompetensi yang signifikan pada seluruh instrumen penilaian. Secara kolektif, rerata skor peserta mengalami peningkatan dari 58,25 pada tahap pre-test menjadi 86,87 pada tahap post-test. Secara statistik, perolehan rerata N-Gain sebesar 48,8% mengukuhkan program sosialisasi ini dalam kategori Efektif. Temuan ini mengindikasikan bahwa intervensi materi yang diberikan mampu mentransformasikan keterbatasan kognitif peserta menjadi pemahaman konseptual yang komprehensif mengenai fundamen bahasa komunikatif.

Tinjauan lebih mendalam per indikator mengungkapkan dinamika korelatif antara pemahaman teoretis dan kapabilitas praktis. Pada aspek Pemahaman Konsep Bahasa Komunikatif serta Penguasaan Etika Pelayanan, peningkatan kompetensi berada pada kategori Sedang dengan masing-masing nilai N-Gain sebesar 34,3% dan 32,1%. Rendahnya capaian N-Gain pada dimensi ini merupakan implikasi dari skor awal (pre-test) yang sudah berada pada rentang nilai cukup baik. Hal ini merefleksikan bahwa aparatur Desa Ujung Tanah secara kognitif telah memiliki basis etika kesantunan secara intuitif, namun belum terformulasi dalam standar pelayanan profesional yang sistematis.

Akselerasi kompetensi yang paling signifikan teramati pada dimensi Teknik Pemilihan Diksi dan Manajemen Komplain, yang masing-masing mencatatkan efektivitas Tinggi dengan perolehan N-Gain sebesar 61,9% dan 67,2%. Temuan ini merupakan anomali positif yang fundamental, mengingat skor pre-test pada indikator manajemen komplain berada pada level terendah (45,0). Fenomena ini mengindikasikan bahwa sebelum dilakukan intervensi, aparatur desa cenderung mengalami hambatan psikologis berupa sikap defensif dalam menghadapi ekspektasi maupun keluhan masyarakat. Peningkatan eksponensial pasca-sosialisasi menegaskan keberhasilan peserta dalam menginternalisasi strategi komunikasi persuasif, serta kemampuan dalam melakukan dekonstruksi terhadap jargon birokrasi yang kaku menjadi struktur kalimat yang solutif, transparan, dan aksesibel bagi masyarakat awam.

## 2. Hasil Observasi Simulasi (Roleplay)

Untuk memperkuat data kuantitatif, tim pengabdian melakukan observasi terhadap 40 peserta saat melakukan simulasi pelayanan publik. Hasil observasi disajikan dalam tabel perbandingan perilaku berikut:

**Tabel 2. Perubahan Pola Komunikasi Sebelum dan Sesudah Intervensi**

Aspek Komunikasi	Sebelum Sosialisasi (Kecenderungan)	Sesudah Sosialisasi (Perubahan)
Diksi	Menggunakan istilah kaku: "Sudah prosedurnya", "Tunggu saja".	Menggunakan diksi solutif: "Mohon izin membantu menjelaskan", "Kami upayakan segera".
Sikap Verbal	Defensif saat menghadapi kritik warga.	Responsif dan menunjukkan empati (active listening).
Non-Verbal	Kontak mata minim, ekspresi wajah datar/kaku.	Menjaga kontak mata, tersenyum, dan posisi tubuh terbuka.
Kejelasan	Penjelasan berbelit-belit dengan jargon birokrasi.	Penjelasan sederhana, sistematis, dan mudah dipahami.

**Sumber: Data Primer, 2025**

Berdasarkan tabel 2 menunjukan Efektivitas program pengabdian di Desa Ujung Tanah diukur secara komprehensif melalui observasi terhadap perubahan perilaku komunikatif dari 40 partisipan selama sesi simulasi pelayanan (roleplay). Signifikansi perubahan ini terletak pada posisinya sebagai indikator krusial yang merefleksikan kapabilitas aparatur desa dalam mentransformasikan kerangka teoretis ke dalam domain praktik operasional. Hasil observasi menunjukkan adanya transformasi perilaku yang konsisten pada empat dimensi fundamental komunikasi, yaitu: diksi (pilihan kata), sikap verbal, aspek non-verbal, serta artikulasi kejelasan informasi. Perubahan pada dimensi-dimensi tersebut mengindikasikan adanya internalisasi nilai-nilai service excellence yang lebih mendalam, di mana partisipan mampu menggeser pola interaksi dari yang sebelumnya bersifat birokratis-kaku menjadi lebih responsif dan humanis.



**Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan**

## PEMBAHASAN

Keberhasilan peningkatan kompetensi aparatur Desa Ujung Tanah melalui sosialisasi ini merupakan indikator penting dalam transformasi birokrasi di tingkat akar rumput. Berdasarkan data



evaluasi, lonjakan signifikan pada aspek manajemen komplain dan pemilihan diksi menunjukkan bahwa kendala utama pelayanan selama ini bukanlah pada kurangnya kemauan untuk melayani, melainkan pada keterbatasan literasi komunikasi interpersonal petugas.

Peningkatan kemampuan manajemen komplain sebesar 67,2% menjadi temuan paling krusial dalam pengabdian ini. Secara teoretis, hal ini berkaitan erat dengan dimensi Assurance (jaminan) dan Empathy dalam model ServQual (Service Quality). Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan petugas dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat melalui komunikasi yang sopan dan meyakinkan. Di Desa Ujung Tanah, petugas sebelumnya cenderung bersikap defensif saat menghadapi keluhan. Namun, melalui pendekatan bahasa komunikatif, petugas belajar menggunakan teknik active listening dan "bahasa penyejuk" yang mampu mereduksi ketegangan emosional warga sebelum masuk ke penyelesaian masalah teknis (Tjiptono, 2019).

Lebih lanjut, perubahan pola komunikasi dari kaku menjadi komunikatif merupakan bentuk implementasi dari Communication Accommodation Theory (CAT). Howard Giles dalam Littlejohn & Foss (2017) menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi terjadi ketika pengirim pesan melakukan konvergensi, yaitu menyesuaikan gaya bicaranya dengan latar belakang penerima pesan. Dalam konteks Desa Ujung Tanah, petugas desa yang mampu menyederhanakan jargon birokrasi menjadi bahasa yang membumi berhasil memperpendek jarak psikologis (psychological distance) dengan warga. Hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan publik modern harus mengedepankan sisi humanis untuk membangun kembali kepercayaan publik (public trust) yang sering kali tererosi akibat hambatan komunikasi birokrasi.

Implikasi dari kegiatan ini juga menyentuh aspek akuntabilitas. Bahasa yang komunikatif meningkatkan transparansi informasi; ketika warga memahami prosedur dengan jelas, potensi pungutan liar atau malpraktik administrasi dapat diminimalisir. Sinambela (2021) menegaskan bahwa komunikasi adalah instrumen utama profesionalisme. Dengan nilai post-test yang mencapai rerata 86,87, aparatur Desa Ujung Tanah kini memiliki modal sosial untuk menciptakan iklim pelayanan yang lebih sehat, partisipatif, dan bebas dari konflik informasi. Secara jangka panjang, konsistensi penerapan hasil sosialisasi ini diharapkan dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara signifikan, sebagaimana ditekankan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 mengenai survei kepuasan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil implementasi program pengabdian kepada masyarakat di Desa Ujung Tanah, dapat disimpulkan bahwa intervensi melalui sosialisasi bahasa komunikatif secara signifikan mampu mengelevasi

kompetensi sekaligus merekonstruksi paradigma aparatur desa dalam domain pelayanan publik. Analisis kuantitatif melalui instrumen pre-test dan post-test mengonfirmasi adanya eskalasi kognitif yang substansial, dengan peningkatan rerata skor dari 58,25 menjadi 86,87. Perolehan nilai N-Gain sebesar 48,8% memberikan validasi statistik bahwa intervensi edukatif ini berada pada kategori Efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Gadjah Mada University Press.
- Griffin, E., Ledbetter, A., & Sparks, G. (2019). A first look at communication theory (10th ed.).
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media.
- Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2017). Theories of human communication (11th ed.). Waveland Press.
- Mulyana, D. (2017). Ilmu komunikasi: Suatu pengantar. Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Ratminto, & Atik, A. S. (2018). Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Pustaka Pelajar. (Referensi tambahan untuk Manajemen Pelayanan).
- Sinambela, L. P. (2021). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta. (Referensi tambahan untuk validasi instrumen Pre-test/Post-test).
- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.