

## **PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI APARATUR KELURAHAN MENDAHARA ILIR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI**

Budi Setiawan<sup>1</sup>, Al Munip<sup>2</sup>, Fatimah<sup>3</sup>, Erwina kartika Dewi<sup>4</sup>

*Institut Islam Al Mujaddid Sabak*

Corresponding Author: [budisetiawan2937@gmail.com](mailto:budisetiawan2937@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak pelatihan komunikasi efektif terhadap peningkatan kapasitas aparatur Kelurahan Mendahara Ilir, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Provinsi Jambi, dalam pelayanan administrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparatur mengenai prinsip-prinsip komunikasi, baik verbal maupun non-verbal, serta kemampuan mendengar aktif dan mengelola emosi. Aparatur yang sebelumnya cenderung berkomunikasi satu arah kini lebih mampu menyampaikan informasi dengan jelas, ramah, dan responsif. Perubahan keterampilan ini berdampak langsung pada efisiensi pelayanan, peningkatan kepuasan masyarakat, serta terbangunnya hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah kelurahan dan warga. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelatihan komunikasi efektif merupakan strategi penting dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang profesional, humanis, dan berkelanjutan.

**Keywords:** *Komunikasi Efektif; Aparatur Kelurahan; Pelayanan Administrasi; Kepuasan Masyarakat; Reformasi Birokrasi*

**Kata Kunci:** *term1, term2, term3*

### **PENDAHULUAN**

Pendahuluan harus menunjukkan hubungan antara latar belakang penelitian, dasar pemikiran, justifikasi urgensi penelitian, munculnya masalah penelitian, alternatif solusi, solusi yang dipilih, dan tujuan penelitian. Latar belakang dan dasar pemikiran harus dinyatakan sesuai dengan teori, bukti, pra-survei dan/atau penelitian yang relevan. Latar belakang dan alasan juga dapat berisi definisi operasional naratif dari konstruk utama, variabel, atau terminologi yang digunakan (Hapsari, 2021).

Komunikasi merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur pemerintah, khususnya di tingkat kelurahan, dituntut mampu menyampaikan informasi secara jelas, cepat, dan tepat agar masyarakat memperoleh layanan yang memuaskan. Kualitas komunikasi aparatur berhubungan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, komunikasi efektif tidak sekadar keterampilan teknis, melainkan bagian dari kompetensi profesional aparatur Negara (Marta et al., 2024).

Dalam konteks pelayanan administrasi, komunikasi efektif berfungsi sebagai jembatan antara aparatur dengan masyarakat. Berkas dan prosedur administratif sering kali dianggap

rumit oleh warga, sehingga membutuhkan penjelasan yang sederhana dan mudah dipahami. Aparatur yang mampu berkomunikasi dengan baik akan lebih cepat menyelesaikan layanan dan mengurangi potensi keluhan (Dinata, 2023). Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada prosedur, tetapi juga pada cara penyampaiannya.

Kelurahan Mendahara Ilir yang berada di Kecamatan Mendahara, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Provinsi Jambi, merupakan salah satu unit pemerintahan terdepan yang memiliki peran strategis dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Sebagian besar urusan administrasi kependudukan, surat menyurat, dan pengantar dokumen bermuara pada aparaturnya. Dengan intensitas interaksi yang tinggi, aparaturnya dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang mumpuni. Tanpa keterampilan komunikasi yang memadai, proses pelayanan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan memperpanjang waktu penyelesaian (Rahman et al., 2025).

Realitas di lapangan menunjukkan masih adanya kendala komunikasi dalam pelayanan administrasi. Beberapa aparaturnya belum mampu menjelaskan prosedur dengan bahasa sederhana sehingga warga kebingungan dalam melengkapi persyaratan. Di sisi lain, sikap kurang responsif dapat menimbulkan kesan negatif bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan cepat. Kendala semacam ini perlu diatasi melalui program pelatihan komunikasi efektif yang terarah dan aplikatif.

Pelatihan komunikasi efektif memiliki tujuan untuk meningkatkan keterampilan aparaturnya dalam menyampaikan informasi, mendengar secara aktif, serta memberikan tanggapan yang sesuai. Melalui pelatihan, aparaturnya diharapkan mampu membangun interaksi yang positif dengan masyarakat. Keterampilan ini mencakup pemilihan kata, pengendalian intonasi, penggunaan bahasa tubuh, hingga sikap empatik. Dengan penguasaan keterampilan tersebut, pelayanan administrasi dapat berlangsung lebih humanis dan profesional.

Aparaturnya tidak hanya bertugas sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai representasi pemerintah yang dinilai langsung oleh masyarakat. Setiap interaksi menjadi refleksi dari kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penguasaan komunikasi efektif menjadi salah satu indikator penting keberhasilan reformasi birokrasi di tingkat kelurahan. Pelatihan yang tepat dapat memperkuat citra positif pemerintah di mata masyarakat (Oroh et al., 2017).

Kebutuhan akan komunikasi efektif semakin mendesak seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan publik. Warga menginginkan pelayanan yang cepat, transparan, dan tanpa diskriminasi. Aparaturnya yang responsif dan komunikatif akan lebih mudah menjalin hubungan baik dengan masyarakat. Hubungan tersebut berimplikasi pada meningkatnya kepercayaan dan partisipasi warga dalam mendukung program pembangunan di lingkungan kelurahan.

Dari perspektif manajemen pelayanan publik, komunikasi efektif berkontribusi terhadap efisiensi kerja. Proses administrasi dapat dipersingkat jika aparaturnya mampu menjelaskan persyaratan dan prosedur secara jelas sejak awal. Hal ini mengurangi risiko pengulangan berkas karena kesalahan informasi. Efisiensi yang tercapai akan berdampak langsung pada kepuasan masyarakat dan kinerja aparaturnya.

Pelatihan komunikasi efektif juga menjadi sarana untuk menanamkan nilai-nilai etika pelayanan. Aparatur tidak hanya dituntut menyampaikan informasi, tetapi juga melakukannya dengan sopan, sabar, dan menghargai masyarakat. Nilai etika ini penting karena pelayanan publik berkaitan erat dengan hubungan interpersonal. Pelatihan dapat membantu aparatur menginternalisasi prinsip-prinsip tersebut dalam praktik sehari-hari.

Selain aspek verbal, komunikasi efektif juga mencakup penguasaan komunikasi non-verbal. Bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan sikap fisik aparatur sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Pelatihan komunikasi dapat meningkatkan kesadaran aparatur akan pentingnya konsistensi antara ucapan dan perilaku. Konsistensi ini akan menciptakan kepercayaan dan kenyamanan bagi masyarakat penerima layanan.

Dalam kerangka regulasi, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan pentingnya keterbukaan informasi dan kepuasan masyarakat. Komunikasi efektif merupakan salah satu instrumen untuk mewujudkan amanat undang-undang tersebut. Aparatur yang terampil berkomunikasi akan lebih mudah melaksanakan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Dengan demikian, pelatihan komunikasi sejalan dengan kebijakan nasional dalam peningkatan kualitas pelayanan public (Dako et al., 2024).

Kelurahan Mendahara Ilir memiliki potensi untuk menjadi contoh praktik baik dalam pelayanan administrasi berbasis komunikasi efektif. Dengan melaksanakan pelatihan, aparatur kelurahan dapat meningkatkan kualitas layanan dan membangun budaya kerja yang profesional. Hal ini akan menciptakan dampak positif tidak hanya bagi masyarakat setempat, tetapi juga bagi institusi pemerintah secara lebih luas.

Urgensi pelatihan komunikasi efektif semakin nyata ketika melihat tantangan di era digital. Informasi yang beredar di masyarakat semakin cepat dan beragam, sehingga aparatur harus mampu beradaptasi dengan cara penyampaian yang lebih jelas dan ringkas. Pelatihan akan membantu aparatur mengelola pesan dan menyampaikannya dengan tepat, baik secara langsung maupun melalui media digital (Andra & Surya, 2017). Dengan kemampuan ini, kelurahan dapat memberikan layanan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat modern.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat ditegaskan bahwa pelatihan komunikasi efektif bagi aparatur Kelurahan Mendahara Ilir merupakan kebutuhan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Pelatihan ini diharapkan mampu menjawab permasalahan komunikasi yang masih terjadi, sekaligus memperkuat kompetensi aparatur dalam memberikan layanan yang profesional, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan adanya pelatihan ini, aparatur dapat menjadi agen perubahan dalam mewujudkan pelayanan publik yang humanis dan berkualitas di Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Provinsi Jambi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan menggambarkan secara mendalam proses pelatihan komunikasi efektif bagi aparatur Kelurahan Mendahara Ilir, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Provinsi Jambi. Subjek penelitian adalah aparatur kelurahan yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat. Data dikumpulkan melalui observasi selama proses pelatihan, wawancara

dengan peserta dan penyelenggara, serta dokumentasi terkait kegiatan pelatihan. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman menyeluruh mengenai kondisi lapangan, dinamika interaksi, serta perubahan sikap aparatur setelah mengikuti pelatihan.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan untuk memastikan informasi yang diperoleh terorganisir dengan baik dan sesuai fokus penelitian. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi agar data lebih valid. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan deskripsi yang komprehensif mengenai efektivitas pelatihan komunikasi dalam meningkatkan keterampilan aparatur kelurahan, sekaligus memberi rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan administrasi di tingkat kelurahan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peningkatan Pemahaman Aparatur tentang Prinsip Komunikasi Efektif**

Pelatihan komunikasi efektif yang diberikan kepada aparatur Kelurahan Mendahara Ilir membawa dampak positif dalam memperluas wawasan mereka mengenai konsep dasar komunikasi. Sebelum pelatihan, sebagian besar aparatur menganggap komunikasi sekadar proses menyampaikan informasi administratif secara verbal tanpa memperhatikan kejelasan atau cara penerimaan pesan. Namun, setelah mengikuti pelatihan, mereka memahami bahwa komunikasi yang baik menuntut keterlibatan aktif kedua belah pihak. Kesadaran ini mendorong aparatur untuk mulai mempraktikkan komunikasi yang lebih terarah dan terstruktur dalam pelayanan administrasi (Dinata, 2023).

Hasil observasi menunjukkan adanya perubahan pola pikir aparatur mengenai pentingnya komunikasi sebagai keterampilan inti, bukan sekadar pelengkap dalam pelayanan publik. Aparatur menyadari bahwa keberhasilan penyampaian informasi sangat dipengaruhi oleh kejelasan bahasa, ketepatan pilihan kata, dan kesesuaian intonasi suara. Materi pelatihan yang diberikan menekankan bahwa komunikasi efektif dapat mengurangi potensi kesalahpahaman yang sering muncul dalam pelayanan administrasi (Sitinjak, 2022). Dengan pemahaman tersebut, aparatur mulai berupaya mengurangi penggunaan istilah teknis yang sulit dipahami warga.

Pelatihan juga memperkenalkan prinsip komunikasi dua arah yang menekankan interaksi timbal balik antara aparatur dan masyarakat. Sebelumnya, komunikasi lebih banyak bersifat instruktif, di mana aparatur hanya memberi arahan tanpa mendengarkan keluhan atau aspirasi warga. Pasca pelatihan, aparatur memahami bahwa mendengarkan secara aktif merupakan bagian penting dari pelayanan. Mereka belajar untuk mengajukan pertanyaan klarifikasi dan memberikan umpan balik agar pesan lebih akurat. Hal ini meningkatkan rasa dihargai pada masyarakat yang dilayani (Siahaan, 2024).

Kesadaran baru tentang pentingnya empati juga muncul setelah pelatihan. Aparatur memahami bahwa komunikasi efektif tidak hanya menyangkut penyampaian pesan, tetapi juga bagaimana pesan itu diterima dengan perasaan nyaman oleh masyarakat. Dengan menunjukkan sikap ramah dan penuh perhatian, aparatur dapat membangun hubungan

emosional yang lebih baik. Empati menjadi salah satu kunci untuk menciptakan pelayanan yang humanis dan mengurangi jarak sosial antara pemerintah dan masyarakat.

Aspek komunikasi non-verbal juga mendapat perhatian khusus dalam pelatihan. Aparatur dilatih untuk memperhatikan ekspresi wajah, kontak mata, postur tubuh, serta gestur tangan ketika berbicara dengan masyarakat. Sebelumnya, banyak aparatur kurang menyadari pengaruh bahasa tubuh terhadap keberhasilan komunikasi. Setelah pelatihan, mereka mulai menyadari bahwa sikap terbuka, senyum, dan tatapan yang penuh perhatian dapat memperkuat pesan yang disampaikan (Prasetyo & Safitri, 2024). Hal ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan.

Wawancara dengan peserta menunjukkan bahwa pelatihan memberikan wawasan baru yang belum pernah mereka peroleh sebelumnya. Sebagian besar aparatur mengaku kini lebih memahami pentingnya menyesuaikan gaya komunikasi dengan kondisi dan karakter masyarakat. Misalnya, berbicara dengan warga lanjut usia membutuhkan kesabaran dan penjelasan lebih sederhana dibandingkan dengan masyarakat yang lebih muda. Kemampuan menyesuaikan diri ini menjadi indikator bahwa pemahaman aparatur tentang komunikasi semakin matang.

Selain pemahaman tentang strategi komunikasi, aparatur juga mulai menyadari pentingnya etika dalam berinteraksi dengan masyarakat. Mereka mengerti bahwa sikap sopan, sabar, dan menghargai pendapat warga merupakan bagian dari komunikasi efektif. Pelatihan menekankan bahwa etika komunikasi akan menentukan citra pemerintah di mata masyarakat. Dengan pemahaman ini, aparatur berkomitmen untuk lebih menjaga sikap profesional dalam setiap interaksi pelayanan.

Perubahan pemahaman juga terlihat dari meningkatnya kesadaran aparatur akan konsekuensi komunikasi yang buruk. Sebelum pelatihan, kesalahan penyampaian informasi sering dianggap hal biasa. Namun kini, mereka menyadari bahwa komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan ketidakpuasan, keterlambatan pelayanan, bahkan potensi konflik. Kesadaran ini membuat aparatur lebih berhati-hati dan teliti dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat.

Pemahaman aparatur yang meningkat berdampak pada perubahan paradigma pelayanan. Aparatur tidak lagi melihat komunikasi sebagai tugas teknis, melainkan sebagai sarana untuk membangun kepercayaan dan hubungan sosial yang sehat dengan masyarakat. Dengan bekal pelatihan, mereka menyadari bahwa komunikasi adalah investasi jangka panjang bagi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas (Sunarsa et al., 2024). Pemahaman ini menjadi dasar bagi penguatan tata kelola administrasi di Kelurahan Mendahara Ilir.

Secara keseluruhan, pelatihan komunikasi efektif telah berhasil meningkatkan pemahaman aparatur tentang prinsip-prinsip komunikasi. Aparatur kini memiliki perspektif yang lebih komprehensif mengenai pentingnya bahasa yang jelas, mendengarkan aktif, empati, serta konsistensi komunikasi verbal dan non-verbal. Dengan pemahaman ini, aparatur lebih siap menjalankan perannya sebagai pelayan masyarakat yang profesional dan responsif. Hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi efektif merupakan langkah strategis untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi di tingkat kelurahan.

### **Perubahan Keterampilan Komunikasi dalam Pelayanan Administrasi**

Pelatihan komunikasi efektif yang diikuti aparaturnya Kelurahan Mendahara Ilir berdampak langsung pada keterampilan praktis mereka dalam berinteraksi dengan masyarakat. Salah satu perubahan nyata terlihat pada kemampuan menyampaikan informasi administratif dengan bahasa yang lebih sederhana. Sebelum pelatihan, banyak masyarakat kesulitan memahami prosedur karena penggunaan istilah teknis yang rumit. Setelah pelatihan, aparaturnya berusaha menggunakan kalimat singkat, jelas, dan mudah dipahami (Munandar et al., n.d.). Perubahan ini membuat masyarakat lebih cepat memahami informasi yang dibutuhkan.

Selain keterampilan menyampaikan informasi, kemampuan aparaturnya dalam mendengarkan juga mengalami peningkatan. Pelatihan menekankan pentingnya mendengar aktif agar pesan dari masyarakat benar-benar dipahami. Dalam praktik pelayanan, aparaturnya mulai memberikan perhatian penuh saat warga berbicara, bahkan mengulangi inti pesan untuk memastikan kebenarannya. Hal ini tidak hanya meminimalisasi kesalahpahaman, tetapi juga membuat masyarakat merasa dihargai. Perubahan ini berkontribusi besar terhadap meningkatnya kualitas interaksi di kelurahan.

Keterampilan bertanya secara tepat juga mengalami perbaikan setelah pelatihan. Aparaturnya belajar untuk mengajukan pertanyaan klarifikasi yang membantu menggali kebutuhan masyarakat secara lebih mendalam. Sebelumnya, pertanyaan yang diajukan cenderung singkat dan kurang terarah, sehingga informasi yang diperoleh sering tidak lengkap. Kini, aparaturnya mampu menggunakan pertanyaan terbuka maupun tertutup sesuai konteks. Hal ini mempercepat proses pelayanan karena kebutuhan warga dapat diidentifikasi sejak awal.

Pelatihan juga memberikan pengaruh pada keterampilan komunikasi non-verbal aparaturnya. Mereka lebih memperhatikan ekspresi wajah, kontak mata, dan bahasa tubuh dalam berinteraksi. Sebelumnya, interaksi sering berlangsung dengan sikap kaku dan kurang ramah. Setelah pelatihan, aparaturnya mulai menyapa dengan senyum, menjaga kontak mata, dan menunjukkan sikap tubuh terbuka. Unsur non-verbal ini memperkuat kesan positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan.

Kemampuan aparaturnya dalam mengelola emosi turut mengalami peningkatan. Dalam situasi pelayanan, sering terjadi ketegangan ketika masyarakat merasa tidak sabar atau kesulitan memahami prosedur. Sebelum pelatihan, beberapa aparaturnya menunjukkan sikap kurang sabar atau berbicara dengan nada tinggi. Setelah pelatihan, mereka lebih mampu mengendalikan emosi, menjaga nada suara tetap tenang, dan menjelaskan ulang dengan sabar. Keterampilan ini menciptakan suasana pelayanan yang lebih kondusif dan ramah (Dinata, 2023).

Perubahan keterampilan juga terlihat pada kemampuan aparaturnya dalam memberikan umpan balik yang membangun. Sebelumnya, tanggapan aparaturnya sering kali bersifat singkat tanpa memberi penjelasan tambahan. Setelah pelatihan, aparaturnya lebih sering memberikan jawaban yang disertai penjelasan rinci atau saran praktis. Umpan balik ini membantu

masyarakat merasa lebih terbantu dan mendapatkan solusi yang jelas. Keterampilan memberikan respons yang baik memperkuat kepercayaan publik terhadap aparatur.

Keterampilan komunikasi aparatur juga meningkat dalam hal penyusunan pesan tertulis, seperti surat keterangan atau formulir administratif. Pelatihan menekankan bahwa bahasa tertulis harus jelas, ringkas, dan tidak menimbulkan multitafsir. Aparatur mulai membiasakan diri menggunakan kalimat efektif dalam dokumen pelayanan. Hal ini mengurangi kesalahan interpretasi dan mempercepat proses validasi dokumen. Perubahan ini menegaskan bahwa komunikasi tertulis sama pentingnya dengan komunikasi lisan dalam pelayanan public (Rosid & Syauqi, 2025).

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa aparatur menjadi lebih terampil dalam membangun suasana pelayanan yang inklusif. Mereka berusaha melibatkan masyarakat dalam proses komunikasi dengan memberi kesempatan untuk bertanya atau menyampaikan pendapat. Suasana interaktif ini menciptakan rasa kebersamaan dan keterbukaan. Perubahan ini menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi tidak hanya menyangkut kemampuan individu, tetapi juga membentuk budaya kerja yang lebih partisipatif.

Keterampilan komunikasi aparatur juga terlihat lebih adaptif terhadap beragam karakter masyarakat. Dalam praktik pelayanan, mereka mulai menyesuaikan cara berbicara dengan kelompok usia, tingkat pendidikan, dan latar belakang sosial yang berbeda. Fleksibilitas ini membuat pelayanan lebih personal dan relevan dengan kebutuhan masing-masing warga. Kemampuan menyesuaikan diri ini merupakan indikator penting dari keterampilan komunikasi yang matang.

Secara keseluruhan, pelatihan berhasil meningkatkan keterampilan komunikasi aparatur baik dalam aspek verbal, non-verbal, maupun pengelolaan emosi. Aparatur tidak hanya lebih jelas dalam menyampaikan informasi, tetapi juga lebih responsif, ramah, dan empatik dalam melayani masyarakat. Perubahan keterampilan ini berdampak langsung pada meningkatnya efisiensi pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat. Dengan keterampilan yang lebih baik, aparatur Kelurahan Mendahara Ilir mampu menjalankan peran sebagai pelayan publik yang profesional dan humanis.

### **Dampak Pelatihan terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Masyarakat**

Pelatihan komunikasi efektif memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Mendahara Ilir. Setelah pelatihan, proses pelayanan menjadi lebih cepat karena aparatur mampu menjelaskan prosedur dengan bahasa sederhana dan mudah dipahami. Masyarakat tidak lagi kebingungan dalam menyiapkan dokumen yang dibutuhkan, sehingga waktu penyelesaian layanan lebih efisien. Efisiensi ini berdampak pada meningkatnya produktivitas aparatur dalam menangani berbagai permohonan administrasi setiap hari.

Selain peningkatan efisiensi, pelatihan juga memengaruhi ketepatan pelayanan. Aparatur yang sebelumnya sering melakukan pengulangan penjelasan kini lebih terstruktur dalam menyampaikan informasi. Hal ini mengurangi kesalahan administrasi yang biasanya timbul akibat miskomunikasi antara aparatur dan masyarakat. Dengan informasi yang jelas

sejak awal, masyarakat dapat melengkapi persyaratan dengan benar. Ketepatan pelayanan ini memperkuat kepercayaan publik terhadap kelurahan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan juga meningkat secara signifikan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar warga merasa lebih nyaman saat berinteraksi dengan aparatur. Mereka menilai pelayanan kini lebih ramah, jelas, dan tidak berbelit-belit. Beberapa warga bahkan menyebutkan bahwa aparatur lebih sabar dalam memberikan arahan, sehingga proses pengurusan dokumen menjadi lebih mudah. Tingkat kepuasan ini menjadi indikator keberhasilan pelatihan komunikasi.

Selain itu, hubungan emosional antara aparatur dan masyarakat menjadi lebih baik. Aparatur yang menerapkan komunikasi empatik berhasil menciptakan suasana pelayanan yang humanis. Masyarakat merasa dihargai dan didengarkan, bukan sekadar dilayani secara administratif. Perubahan ini menumbuhkan rasa kedekatan antara pemerintah dan masyarakat, yang pada akhirnya memperkuat ikatan sosial di tingkat lokal (Muslikah et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa dampak pelatihan tidak hanya teknis, tetapi juga sosial.

Pelatihan komunikasi efektif juga berkontribusi pada peningkatan transparansi layanan. Aparatur mulai terbiasa menjelaskan prosedur dan persyaratan dengan lebih terbuka kepada masyarakat. Transparansi ini mengurangi potensi kesalahpahaman atau kecurigaan terhadap proses administrasi. Warga dapat mengetahui dengan jelas alasan di balik setiap tahapan prosedur yang dijalani. Akibatnya, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap integritas pelayanan meningkat.

Keberhasilan pelatihan juga terlihat dari meningkatnya partisipasi masyarakat dalam program kelurahan. Dengan komunikasi yang lebih baik, masyarakat lebih mudah diajak terlibat dalam kegiatan pembangunan maupun rapat musyawarah. Aparatur yang komunikatif mampu menyampaikan tujuan program dengan bahasa yang dapat dipahami semua kalangan. Hal ini meningkatkan dukungan warga terhadap kebijakan kelurahan. Partisipasi ini sekaligus memperkuat proses demokrasi lokal.

Efek lain dari pelatihan adalah terciptanya iklim kerja yang lebih kondusif di internal aparatur kelurahan. Dengan keterampilan komunikasi yang meningkat, koordinasi antaraparatur menjadi lebih lancar. Hal ini berdampak pada meningkatnya sinergi tim dalam menyelesaikan pekerjaan. Kualitas layanan publik pun tidak hanya ditentukan oleh interaksi dengan masyarakat, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi internal antarpegawai. Dampak positif ini memperkuat kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dari perspektif masyarakat, perubahan pelayanan setelah pelatihan juga mengurangi keluhan yang biasanya muncul. Sebelum pelatihan, sering terjadi protes karena warga merasa tidak mendapat penjelasan yang memadai. Namun, setelah pelatihan, keluhan semacam itu jauh berkurang. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif berperan sebagai instrumen pencegah konflik dalam pelayanan publik. Dampak ini penting untuk menjaga stabilitas hubungan antara pemerintah dan warga.

Pelatihan komunikasi efektif juga memberikan kontribusi pada peningkatan citra kelurahan di mata masyarakat. Kelurahan Mendahara Ilir mulai dipandang sebagai institusi yang profesional, ramah, dan siap melayani. Citra positif ini penting untuk memperkuat

legitimasi pemerintah di tingkat lokal. Dengan citra yang baik, masyarakat lebih mudah menerima kebijakan dan peraturan yang ditetapkan. Hal ini memperkuat posisi kelurahan sebagai garda terdepan pelayanan public (Gondowahjudi et al., 2018).

Secara keseluruhan, dampak pelatihan komunikasi efektif tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, tetapi juga memperkuat kepuasan masyarakat dan hubungan sosial antara aparatur dengan warga. Efisiensi, ketepatan, transparansi, dan empati menjadi indikator utama dari keberhasilan program ini. Dengan adanya pelatihan, Kelurahan Mendahara Ilir mampu menghadirkan pelayanan publik yang lebih responsif, humanis, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dampak jangka panjangnya adalah terciptanya tata kelola pelayanan yang profesional dan berkelanjutan.

## **KESIMPULAN**

Pelatihan komunikasi efektif terbukti mampu meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan sikap aparatur Kelurahan Mendahara Ilir dalam pelayanan administrasi, sehingga interaksi dengan masyarakat menjadi lebih jelas, ramah, dan responsif. Perubahan ini berdampak langsung pada efisiensi layanan, meningkatnya kepuasan masyarakat, serta terbangunnya kepercayaan publik terhadap aparatur kelurahan. Dengan demikian, pelatihan komunikasi efektif merupakan strategi penting untuk memperkuat tata kelola pelayanan publik yang profesional, humanis, dan berkelanjutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andra, A., & Surya, I. (2017). Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 5(3), 6856–6868.
- Dako, R. D. R., Abdussamad, S., Nasibu, I. Z., Tolago, A. I., & Mohamad, Y. (2024). Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Pengelolaan Surat untuk Meningkatkan Efisiensi Kerja Aparat di Desa Tunggulo. *Empiris Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(2), 78–85.
- Dinata, T. M. (2023). KINERJA APARATUR KECAMATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MUARA BANGKAHULU KOTA BENGKULU PROVINSI BENGKULU. *Widyana*, 20(2), 82–89.
- Gondowahjudi, L. E., Ratri, D. R., & Hakim, L. (2018). Pengaruh pelatihan komunikasi efektif terhadap peningkatan pengetahuan karyawan RSUD kota Malang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(2), 100–105.
- Hapsari, R. A. (2021). Pengembangan Kapasitas Aparatur Desa Dalam Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi di Desa Ngimbrang Kecamatan Bulu Kabupaten Temanggung). *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2).
- Marta, R. A., Rahayu, Z. R., Halid, E., & Putri, M. (2024). Strategi Komunikasi dalam Tindak Tutur Pelayanan Publik di Kelurahan Tanah Garam Kota Solok. *PUAN INDONESIA*, 6(1), 131–142.
- Munandar, M. A., Pengestuti, D. C., & Siregar, A. H. (n.d.). *PEMBERDAYAAN APARAT KELURAHAN LIMO MELALUI PELATIHAN KEPEMIMPINAN*.
- Muslikah, E. D., Masruchin, F. R., Salshabilla, Z. A., Mawaddah, N. A., Ilahi, W. N., Meirendra, R. A., & Xavier, S. F. (2022). Implementasi Pelatihan Komunikasi Efektif dalam Complaint Handling Bagi Aparat Desa Simoketawang. *SENRIABDI*, 250–253.

- Oroh, A. W., Pioh, N., & Undap, G. (2017). Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Kotamobagu Kecamatan Kotamobagu Barat. *Jurnal Eksekutif*, 2(2).
- Prasetyo, A., & Safitri, A. (2024). Peningkatan Pengetahuan Dan Keterampilan Kader Posyandu Melalui Pelatihan Komunikasi Efektif di Kelurahan Karang Pucung, Kecamatan Purwokerto Selatan. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 1(6), 2199–2203.
- Rahman, A., Fitriani, H., Mariestiara, S., Putran, F. A., & Sumarmo, S. (2025). Pelatihan Soft Skills dan Time Management bagi Aparatur Desa untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 5(2), 784–791.
- Rosid, A., & Syauqi, A. (2025). PENGARUH BUDAYA KERJA APARATUR DAN KOMUNIKASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELAPORAN MASYARAKAT BERBASIS APLIKASI QLUE DI KELURAHAN TANJUNG DUREN UTARA KECAMATAN GROGOL PETAMBURAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT. *Jurnal Adhikari*, 3(1), 514–526.
- Siahaan, S. M. Z. (2024). *Determinan keputusan pegawai negeri sipil membayar zakat profesi di BAZNAS Kota Padangsidempuan*. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- Sitinjak, N. N. (2022). *Peranan Lurah Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kelurahan Pulo Brayan Bengkel Kecamatan Medan Timur*. Universitas Medan Area.
- Sunarsa, P., Purwanto, P., Angkoso, S. P., Wahyudin, A., & Kristiadi, D. (2024). Pelatihan Produksi Audio Visual Untuk Peningkatan Kompetensi Aparatur Kelurahan Sumberagung, Moyudan, Sleman. *KANGMAS: Karya Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 15–20.