

STRATEGI KOMUNIKASI DALAM TINDAK TUTUR PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TANAH GARAM KOTA SOLOK

*Communication Strategies in Public Services Speech Acts in
Kelurahan Tanah Garam Kota Solok*

Rini Wirasty. B

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin, Solok, Indonesia
e-mail: riniwirasty@gmail.com

Redo Andi Marta

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin, Solok, Indonesia
e-mail: redoandimarta@gmail.com

Zona Rida Rahayu

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin, Solok, Indonesia
e-mail: zonaridahayu550@gmail.com

Elan Halid

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin, Solok, Indonesia
e-mail: elanhalid@gmail.com

Mega Putri

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin, Solok, Indonesia
e-mail: megamocaputri@gmail.com

Abstract

The Community Service Program (CSP) on communication strategies in public service interactions in Tanah Garam Village, Solok City, aims to enhance the quality of interactions between village officials and the community. This program seeks to create a more effective, transparent, and responsive public service system that meets the needs of the community. By focusing on developing the communication skills of village officials, the program aims to foster better understanding between service providers and the community, thereby reducing the potential for misunderstandings and increasing public satisfaction. Tanah Garam Village, located in Solok City, West Sumatra, is a key partner in this CSP. As the smallest government unit that directly interacts with the public, Tanah Garam Village plays a crucial role in providing effective and efficient public services. However, like many other villages in Indonesia, Tanah Garam faces challenges in optimal communication and public service delivery. The implementation method of the Community Partnership Program (CPP) in Tanah Garam Village, Solok City, is designed with a participatory approach and focuses on sustainable outcomes. The initial stage begins with a situational analysis through direct observation and interviews with village officials and some members of the community to identify specific needs related to communication strategies in public service. Based on this analysis, the CPP team designed a series of workshops and training sessions tailored to the local context. The results of the CPP on communication strategies in public service interactions in Tanah Garam Village, Solok City, can be outlined in several key aspects. Significant improvements were observed in the quality of interactions between

village officials and community, as reflected in the positive community response to the services provided. A post-program satisfaction survey showed an increase in the community satisfaction with public services in the village.

Keywords— *Strategy, communication, public services*

1. PENDAHULUAN

Melalui observasi yang dilakukan di Kelurahan Tanah Garam, Kota Solok, terungkap beberapa masalah signifikan terkait komunikasi dalam pelayanan publik. Kesenjangan komunikasi antara pegawai kelurahan dan warga menjadi isu utama, di mana penggunaan istilah teknis dan birokrasi sering menimbulkan kesalahpahaman. Pegawai kelurahan menunjukkan kekurangan dalam keterampilan komunikasi efektif, terutama dalam menyampaikan informasi secara jelas dan sederhana kepada warga dengan latar belakang pendidikan yang beragam. Selain itu, terlihat kurangnya empati dalam pelayanan, dengan beberapa pegawai cenderung bersikap formal dan kaku dan kurang memperhatikan kebutuhan spesifik warga.

Informasi pelayanan seringkali tidak terstruktur dengan baik, menyebabkan kebingungan di kalangan warga mengenai prosedur dan persyaratan layanan. Kelurahan juga masih mengandalkan metode komunikasi konvensional, kurang memanfaatkan media digital atau sosial untuk menjangkau warga lebih luas. Transparansi dalam proses pelayanan menjadi masalah lain, di mana warga sering tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang status atau progres layanan yang mereka ajukan. Partisipasi warga dalam memberikan umpan balik juga rendah, karena tidak adanya mekanisme yang efektif untuk menyampaikan saran atau keluhan.

Inkonsistensi dalam penyampaian informasi dan kurangnya pemahaman tentang keragaman budaya dan bahasa lokal juga menjadi kendala dalam komunikasi efektif. Pegawai kelurahan seringkali kurang terampil dalam mengelola konflik atau keluhan dari warga yang tidak puas. Minimnya pelatihan komunikasi dan keterbatasan sumber daya untuk mengembangkan strategi komunikasi yang efektif semakin memperparah situasi. Masalah-masalah ini mengindikasikan perlunya intervensi terencana dan sistematis untuk meningkatkan kualitas komunikasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Tanah Garam, yang menjadi dasar penting bagi perancangan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) yang efektif dan berkelanjutan.

Program Kemitraan Masyarakat (PKM) di Kelurahan Tanah Garam, Kota Solok, memiliki tujuan utama yaitu untuk meningkatkan kualitas komunikasi dalam pelayanan publik, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Melalui program ini, diharapkan dapat tercipta pemahaman yang lebih baik antara pegawai kelurahan dan warga, mengurangi kesalahpahaman, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. PKM ini bertujuan untuk membekali pegawai kelurahan dengan keterampilan komunikasi yang efektif, termasuk penggunaan bahasa yang jelas dan sederhana, serta kemampuan untuk berempati dengan kebutuhan warga yang beragam.

Tujuan lainnya untuk meningkatkan kualitas interaksi antara aparat kelurahan dan warga setempat. Selain itu, program ini juga bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan memfokuskan pada pengembangan keterampilan komunikasi pegawai kelurahan, diharapkan dapat tercipta

pemahaman yang lebih baik antara penyedia layanan dan warga, sehingga mengurangi potensi kesalahpahaman dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Manfaat dari kegiatan ini juga mencakup peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan publik. Dengan strategi komunikasi yang lebih baik, informasi tentang prosedur dan persyaratan layanan dapat disampaikan dengan lebih jelas dan terstruktur. Hal ini akan memudahkan warga dalam mengakses layanan dan mengurangi potensi konflik atau ketidakpuasan. Selain itu, program ini bertujuan untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik, menciptakan mekanisme umpan balik yang efektif, dan membangun kepercayaan antara pemerintah kelurahan dan warganya.

Dari perspektif kelembagaan, PKM ini diharapkan dapat menghasilkan standar operasional prosedur (SOP) komunikasi yang baru dan lebih efektif di Kelurahan Tanah Garam. Pengembangan modul pelatihan dan sistem evaluasi berkelanjutan akan memastikan bahwa peningkatan kualitas komunikasi dapat dipertahankan dalam jangka panjang. Lebih jauh lagi, keberhasilan program ini dapat menjadi model praktik terbaik yang bisa diadopsi oleh kelurahan lain di Kota Solok atau bahkan di luar daerah, memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara lebih luas. Dengan demikian, PKM ini tidak hanya bermanfaat bagi Kelurahan Tanah Garam, tetapi juga berpotensi memberikan dampak positif yang lebih luas dalam konteks perbaikan tata kelola pemerintahan di tingkat lokal.

Mitra dalam Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini adalah Kelurahan Tanah Garam, yang berlokasi di Kota Solok, Provinsi Sumatera Barat. Kelurahan Tanah Garam merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Lubuk Sikarah, Kota Solok, dan menjadi pusat pemerintahan tingkat kelurahan yang berhadapan langsung dengan kebutuhan pelayanan publik masyarakat setempat. Kantor Kelurahan Tanah Garam terletak di Jalan Rajin No. 3 Sawah Piai, Kelurahan Tanah Garam, Kecamatan Lubuk Sikarah, Kota Solok, Sumatera Barat, dengan kode pos 27315. Kelurahan ini memiliki posisi strategis di Kota Solok, melayani populasi yang beragam dengan berbagai kebutuhan administratif dan pelayanan publik. Sebagai mitra PKM, Kelurahan Tanah Garam menunjukkan komitmen yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, terutama dalam aspek komunikasi dengan warga. Pihak kelurahan, di bawah kepemimpinan Lurah Tanah Garam, telah menyatakan kesiapannya untuk berpartisipasi aktif dalam program ini, menyediakan akses dan dukungan yang diperlukan untuk implementasi kegiatan PKM. Dengan lokasi yang mudah diakses dan perannya yang vital dalam struktur pemerintahan kota, Kelurahan Tanah Garam menjadi mitra ideal untuk mengimplementasikan dan menguji efektivitas strategi komunikasi baru dalam konteks pelayanan publik di tingkat *grassroots*.

Program Kemitraan Masyarakat (PKM) yang membahas strategi bertutur dalam konteks pelayanan publik telah menjadi fokus beberapa penelitian relevan. Salah satu studi yang signifikan adalah penelitian yang dilakukan oleh Sumartono dan Astuti (2018) berjudul "Penggunaan Bahasa dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Klaten)". Penelitian ini menganalisis penggunaan bahasa dalam interaksi antara petugas pelayanan dan masyarakat di kantor kecamatan. Hasilnya menunjukkan bahwa penggunaan bahasa yang tepat dan santun dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penelitian lain yang relevan dilakukan oleh Pratiwi dan Sunaryo (2019) dengan judul "Strategi Komunikasi Pelayanan Publik melalui Pendekatan Budaya Lokal". Studi ini meneliti efektivitas penggunaan bahasa dan budaya lokal dalam meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan publik di Kabupaten Bantul, Yogyakarta. Temuan penelitian ini menekankan pentingnya sensitifitas budaya

dalam strategi bertutur untuk membangun hubungan yang lebih baik antara penyedia layanan dan masyarakat.

Selanjutnya, kajian oleh Rismayanti (2020) yang berjudul "Peningkatan Kompetensi Komunikasi Aparatur Sipil Negara melalui Pelatihan Public Speaking" memberikan *insight* berharga tentang metode pelatihan yang efektif untuk meningkatkan keterampilan bertutur pegawai pemerintah. Penelitian ini mendemonstrasikan bahwa pelatihan yang terstruktur dapat secara signifikan meningkatkan kemampuan komunikasi verbal dan non-verbal aparatur dalam konteks pelayanan publik.

Studi-studi ini memberikan landasan yang kuat untuk pengembangan strategi bertutur dalam PKM di Kelurahan Tanah Garam. Mereka menekankan pentingnya penggunaan bahasa yang tepat, sensitifitas budaya, dan pelatihan yang terstruktur dalam meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan publik.

2. METODE

Metode pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) di Kelurahan Tanah Garam, Kota Solok, dirancang dengan pendekatan partisipatif dan berorientasi pada hasil yang berkelanjutan. Tahap awal dimulai dengan melakukan analisis situasi melalui observasi langsung dan wawancara dengan pegawai kelurahan serta sampel warga untuk mengidentifikasi kebutuhan spesifik terkait strategi komunikasi dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisis ini, tim PKM akan merancang serangkaian workshop dan pelatihan yang disesuaikan dengan konteks lokal.

Implementasi program melibatkan beberapa tahap intervensi. Pertama, diadakan workshop intensif untuk pegawai kelurahan, fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi efektif, penggunaan bahasa yang jelas dan sederhana, serta teknik menangani berbagai tipe interaksi dengan warga. Selanjutnya, dilakukan simulasi dan *role-playing* untuk memberikan pengalaman praktis kepada peserta. Paralel dengan ini, tim PKM juga mengadakan sosialisasi kepada warga tentang hak dan kewajiban mereka dalam pelayanan publik, serta cara berkomunikasi efektif dengan aparatur kelurahan.

Untuk memastikan keberlanjutan program, dibentuk tim monitoring yang terdiri dari perwakilan kelurahan dan akademisi. Tim ini akan melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi strategi komunikasi baru dan memberikan umpan balik untuk perbaikan. Selain itu, dikembangkan pula modul pelatihan dan panduan praktis yang dapat digunakan untuk pelatihan internal di masa depan. Program ini juga memanfaatkan teknologi dengan mengembangkan platform digital sederhana untuk memudahkan komunikasi antara kelurahan dan warga.

Sebagai bagian dari upaya dokumentasi dan diseminasi, tim PKM akan menyusun laporan komprehensif dan artikel ilmiah yang menggambarkan proses dan hasil program. Ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pertanggungjawaban, tetapi juga sebagai referensi untuk replikasi program serupa di daerah lain. Keseluruhan metode pelaksanaan ini dirancang untuk memastikan transfer pengetahuan dan keterampilan yang efektif, serta menciptakan perubahan positif yang berkelanjutan dalam praktik komunikasi pelayanan publik di Kelurahan Tanah Garam.

Dalam konteks pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tanah Garam, berbagai kasus terkait strategi bertutur mungkin terjadi. Petugas kelurahan mungkin menghadapi tantangan dalam berkomunikasi secara efektif dengan warga yang memiliki latar belakang beragam. Misalnya, penggunaan bahasa teknis atau istilah administratif yang rumit dapat menyebabkan kebingungan di

kalangan warga yang kurang familiar dengan prosedur birokrasi. Selain itu, ketidakmampuan petugas untuk menjelaskan prosedur pelayanan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami bisa mengakibatkan kesalahpahaman dan ketidakpuasan warga. Dalam beberapa kasus, petugas mungkin kesulitan menangani keluhan warga dengan empati dan kesabaran, terutama saat menghadapi situasi yang emosional atau konflik. Perbedaan dialek atau logat bahasa antara petugas dan warga juga bisa menjadi hambatan komunikasi yang perlu diatasi. Lebih lanjut, kurangnya keterampilan mendengar aktif dari petugas dapat mengakibatkan warga merasa tidak didengar atau dihargai, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tanah Garam, strategi bertutur memegang peranan penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif antara petugas dan warga. Beberapa kasus yang mungkin terjadi mencerminkan tantangan dalam aspek ini. Petugas kelurahan mungkin menghadapi kesulitan dalam menyesuaikan gaya bahasa mereka dengan beragam latar belakang warga, terutama ketika menjelaskan prosedur administratif yang kompleks. Penggunaan istilah teknis tanpa penjelasan yang memadai dapat menimbulkan kebingungan dan frustrasi di kalangan warga, yang pada gilirannya dapat memperlambat proses pelayanan. Selain itu, ketidakmampuan dalam menangani keluhan atau pertanyaan warga dengan bahasa yang empatik dan solusi-oriented bisa mengakibatkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah lokal. Kasus lain yang mungkin muncul adalah kesalahpahaman akibat perbedaan dialek atau interpretasi makna kata-kata tertentu, yang dapat menyebabkan *miscommunication* dalam penyampaian informasi penting. Petugas yang kurang terampil dalam mendengarkan aktif dan merespons secara tepat juga dapat mengakibatkan warga merasa tidak dihargai, yang berdampak negatif pada persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan. Semua kasus ini menunjukkan pentingnya pelatihan komunikasi yang efektif dan pengembangan strategi bertutur yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan warga dalam konteks pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Untuk mengatasi tantangan komunikasi dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tanah Garam, beberapa solusi dapat diimplementasikan. *Pertama*, pelatihan komunikasi efektif bagi petugas kelurahan menjadi langkah krusial. Program ini dapat mencakup teknik berbicara yang jelas dan mudah dipahami, penggunaan bahasa yang inklusif, serta metode menjelaskan prosedur administratif secara sederhana tanpa mengurangi akurasi informasi. *Kedua*, pengembangan panduan komunikasi standar yang berisi frasa-frasa kunci dan penjelasan umum untuk berbagai layanan dapat membantu konsistensi dan kejelasan informasi. *Ketiga*, implementasi sistem umpan balik reguler dari warga dapat memberikan wawasan berharga tentang area yang perlu ditingkatkan dalam aspek komunikasi. *Keempat*, peningkatan keterampilan mendengar aktif di kalangan petugas dapat dilakukan melalui workshop dan simulasi, memungkinkan mereka untuk lebih memahami dan merespons kebutuhan warga secara efektif. *Kelima*, penggunaan alat bantu visual seperti infografis atau video pendek untuk menjelaskan prosedur yang kompleks dapat membantu mengurangi kesalahpahaman. *Keenam*, pembentukan tim khusus yang fokus pada peningkatan kualitas komunikasi dalam pelayanan publik dapat memastikan upaya perbaikan berkelanjutan. *Ketujuh*, penerapan prinsip "bahasa yang ramah pengguna" dalam semua dokumen dan komunikasi resmi kelurahan dapat meningkatkan aksesibilitas informasi bagi semua lapisan masyarakat. Dengan mengadopsi pendekatan menyeluruh ini, Kelurahan Tanah Garam dapat secara

signifikan meningkatkan efektivitas komunikasi dalam pelayanan publik, membangun kepercayaan warga, dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

2.1 Tahapan Review

Evaluasi kegiatan pengabdian dalam Strategi Komunikasi dalam Tindak Tuter Pelayanan Publik di Kelurahan Tanah Garam Solok

Tabel 1: Tahapan Review Kegiatan di Kelurahan Tanah Garam

No.	Tujuan	Strategi Komunikasi dalam Tindak Tuter	Tolak ukur
1.	Strategi bertutur pegawai Kelurahan Tanah Garam	Tindak tutur Direktif	Mempersilahkan, Menyuruh, Meminta, Menolong, Menyarankan
2.	Jenis-jenis tindak tutur	Tindak tutur Direktif	Melarang, menayakan, menghendaki, memaafkan, membolehkan
3.	Jenis tindak tutur direktif	Tindak tutur Direktif	menekan, mengajak, menasehati, mengatur
4	Strategi yang jarang/belum dilakukan oleh staf/pegawai kelurahan Tanah Garam	Tindak tutur direktif	Mengomandoi, menuntut, mengintrogasi, dan berdoa, mengkonseling.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pembahasan

Strategi bertutur dalam pelayanan publik merupakan aspek fundamental yang menjembatani interaksi antara aparatur pemerintah dan masyarakat, khususnya di tingkat kelurahan seperti Kelurahan Tanah Garam. Kegiatan ini berawal dari kesadaran bahwa komunikasi yang efektif dan tepat guna adalah kunci utama dalam menyampaikan informasi, menyelesaikan masalah, dan membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan. Pada tahap awal, pemetaan kebutuhan komunikasi menjadi langkah penting untuk mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi, seperti keragaman latar belakang warga, kompleksitas prosedur administratif, dan potensi kesalahpahaman dalam penyampaian informasi. Selanjutnya, dilakukan analisis terhadap pola komunikasi yang sudah ada, termasuk evaluasi terhadap keluhan dan umpan balik dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diterima. Berdasarkan hasil analisis ini, tim pengembang strategi bertutur kemudian merancang serangkaian pedoman dan protokol komunikasi yang disesuaikan dengan konteks lokal Kelurahan Tanah Garam. Proses ini melibatkan kolaborasi antara pejabat kelurahan, ahli komunikasi, dan perwakilan masyarakat untuk memastikan bahwa strategi yang dikembangkan benar-benar responsif terhadap kebutuhan dan ekspektasi warga. Langkah-langkah awal ini meletakkan dasar yang kokoh bagi implementasi strategi bertutur yang efektif, yang pada gilirannya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan di Kelurahan Tanah Garam.

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) terkait strategi bertutur dalam pelayanan publik di Kelurahan Tanah Garam dilakukan melalui serangkaian tahapan yang terstruktur dan komprehensif. Dimulai dengan

tahap persiapan, tim PKM melakukan koordinasi intensif dengan pihak kelurahan untuk mengidentifikasi kebutuhan spesifik dan menyusun jadwal kegiatan yang sesuai. Selanjutnya, dilaksanakan workshop pelatihan bagi petugas kelurahan, yang mencakup materi tentang teknik komunikasi efektif, penanganan keluhan, dan penggunaan bahasa yang inklusif. Sesi-sesi praktik dan simulasi menjadi bagian integral dari pelatihan ini, memungkinkan peserta untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh dalam skenario pelayanan yang realistis. Paralel dengan pelatihan, tim PKM juga melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan di kantor kelurahan, memberikan umpan balik konstruktif, dan membantu mengembangkan materi komunikasi yang lebih mudah dipahami oleh warga. Kegiatan juga melibatkan forum diskusi dengan perwakilan masyarakat untuk mendapatkan perspektif pengguna layanan dan mengintegrasikan masukan mereka ke dalam strategi komunikasi yang dikembangkan. Sebagai bagian dari implementasi, tim PKM mendampingi petugas kelurahan dalam menerapkan strategi bertutur baru selama periode tertentu, melakukan evaluasi berkala, dan melakukan penyesuaian yang diperlukan. Diakhiri dengan sesi evaluasi menyeluruh dan perencanaan tindak lanjut, kegiatan PKM ini bertujuan untuk memastikan keberlanjutan peningkatan kualitas komunikasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Tanah Garam.



Gambar 1. Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) terkait strategi bertutur di Kelurahan Tanah Garam, tim pelaksana menghadapi beberapa kendala yang mempengaruhi jalannya program. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan waktu petugas kelurahan untuk mengikuti pelatihan secara penuh, mengingat padatnya jadwal pelayanan harian yang harus tetap berjalan. Resistensi terhadap perubahan dari beberapa petugas senior yang telah terbiasa dengan pola komunikasi lama juga menjadi hambatan dalam implementasi strategi baru. Keterbatasan infrastruktur teknologi di kantor kelurahan, seperti kurangnya perangkat komputer atau koneksi internet yang stabil, menghambat penerapan solusi digital dalam strategi komunikasi. Keragaman latar belakang pendidikan dan kemampuan adaptasi yang berbeda-beda di antara petugas kelurahan mengharuskan tim PKM untuk menyesuaikan materi dan metode pelatihan, yang terkadang memperlambat proses. Tantangan lain muncul dalam bentuk kesulitan mengukur dampak langsung dari strategi bertutur baru dalam jangka pendek, mengingat perubahan persepsi masyarakat membutuhkan waktu. Selain itu, keterbatasan anggaran untuk pengadaan materi pendukung dan alat peraga juga menjadi kendala dalam mengoptimalkan pelaksanaan program. Perbedaan ekspektasi antara tim PKM, pihak kelurahan, dan masyarakat mengenai hasil yang diharapkan dari program ini juga perlu diatasi melalui komunikasi dan penyesuaian berkelanjutan. Meskipun menghadapi berbagai kendala ini, tim PKM terus

berupaya mencari solusi kreatif dan melakukan penyesuaian untuk memastikan keberhasilan program dalam meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan publik di Kelurahan Tanah Garam.

Keberlanjutan kegiatan PKM tentang strategi bertutur dalam pelayanan publik di Kelurahan Tanah Garam merupakan aspek krusial yang memerlukan perhatian dan perencanaan khusus. Untuk memastikan dampak jangka panjang, tim PKM bersama pihak kelurahan mengembangkan beberapa inisiatif berkelanjutan. Pertama, dibentuk tim khusus di internal kelurahan yang bertanggung jawab untuk memantau dan mengevaluasi penerapan strategi bertutur secara berkala. Tim ini juga bertugas untuk melakukan pelatihan penyegaran bagi petugas lama dan orientasi bagi petugas baru, memastikan konsistensi dalam kualitas komunikasi pelayanan. Kedua, sistem mentoring internal diimplementasikan, di mana petugas yang telah menunjukkan kemampuan komunikasi unggul membimbing rekan-rekannya, menciptakan budaya pembelajaran berkelanjutan. Ketiga, platform digital untuk berbagi pengalaman dan praktik terbaik dalam komunikasi pelayanan publik dikembangkan, memungkinkan pertukaran pengetahuan antar petugas dan bahkan dengan kelurahan lain. Keempat, kerjasama dengan institusi pendidikan lokal dijalin untuk melakukan penelitian berkelanjutan tentang efektivitas strategi bertutur, memberikan masukan untuk penyempurnaan terus-menerus. Kelima, forum dialog rutin antara kelurahan dan masyarakat diadakan untuk mendapatkan umpan balik langsung dan mengidentifikasi area perbaikan dalam komunikasi pelayanan. Terakhir, Kelurahan Tanah Garam berkomitmen untuk mengalokasikan anggaran tahunan khusus untuk pengembangan kompetensi komunikasi petugas, termasuk menghadirkan pelatih profesional secara berkala. Dengan serangkaian langkah ini, diharapkan dampak positif dari PKM strategi bertutur dapat terus berlanjut dan berkembang, meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanah Garam secara berkelanjutan.

3.2 Hasil

Hasil dari Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) mengenai strategi bertutur dalam layanan publik di Kelurahan Tanah Garam menunjukkan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas komunikasi dan pelayanan. Implementasi strategi bertutur yang efektif telah menghasilkan peningkatan pemahaman warga terhadap prosedur administratif, yang tercermin dari berkurangnya kesalahpahaman dan pengulangan penjelasan. Petugas kelurahan menunjukkan kemajuan dalam kemampuan berkomunikasi, terlihat dari penggunaan bahasa yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat pasca-program menunjukkan peningkatan persepsi positif terhadap transparansi dan kualitas layanan kelurahan. Efisiensi pelayanan juga meningkat, dengan waktu penyelesaian urusan administratif yang lebih singkat berkat komunikasi yang lebih jelas dan terarah. Selain itu, terbentuknya tim khusus di internal kelurahan yang fokus pada peningkatan kualitas komunikasi menjamin keberlanjutan upaya perbaikan. Program ini juga telah menciptakan budaya pembelajaran berkelanjutan di kalangan petugas kelurahan, dengan adanya sesi berbagi pengalaman dan praktik terbaik secara rutin. Keberhasilan program ini tidak hanya berdampak pada Kelurahan Tanah Garam, tetapi juga telah menarik minat dari kelurahan lain untuk mengadopsi pendekatan serupa, berpotensi menciptakan efek domino dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan lokal.

Selain peningkatan kualitas komunikasi dan pelayanan, PKM strategi bertutur di Kelurahan Tanah Garam juga menghasilkan sejumlah dampak positif

lainnya. Tercipta suasana kerja yang lebih kolaboratif dan suportif di antara staf kelurahan, dengan peningkatan kemampuan dalam mengelola konflik dan menangani keluhan warga secara lebih efektif. Program ini juga mendorong inovasi dalam penyampaian informasi, seperti penggunaan infografis dan video pendek untuk menjelaskan prosedur kompleks, yang terbukti meningkatkan pemahaman warga. Terjadi peningkatan partisipasi masyarakat dalam forum-forum kelurahan, menandakan tumbuhnya kepercayaan dan keterlibatan warga dalam proses pemerintahan lokal. Efisiensi administratif meningkat melalui standarisasi bahasa dan format komunikasi, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai urusan. Program ini juga memicu pengembangan sistem umpan balik yang lebih terstruktur, memungkinkan perbaikan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Terakhir, keberhasilan program ini telah meningkatkan citra positif Kelurahan Tanah Garam di mata pemerintah daerah dan masyarakat luas, menjadikannya model percontohan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

4. KESIMPULAN

Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) tentang strategi bertutur dalam pelayanan publik di Kelurahan Tanah Garam menunjukkan dampak positif yang signifikan. Secara substansial, terjadi peningkatan kualitas komunikasi antara petugas kelurahan dan warga, yang tercermin dari berkurangnya keluhan terkait kesalahpahaman informasi dan meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Petugas kelurahan menunjukkan peningkatan kemampuan dalam menjelaskan prosedur administratif dengan bahasa yang lebih sederhana dan mudah dipahami, serta menangani keluhan warga dengan lebih empatik dan efektif. Implementasi panduan komunikasi standar dan penggunaan alat bantu visual telah membantu mempercepat proses pelayanan dan mengurangi kesalahan administratif. Selain itu, terbentuknya tim khusus yang fokus pada peningkatan kualitas komunikasi di internal kelurahan menjamin keberlanjutan upaya perbaikan. Survei pasca-program menunjukkan peningkatan persepsi positif masyarakat terhadap transparansi dan aksesibilitas layanan kelurahan. Keberhasilan program ini juga telah menarik minat kelurahan lain untuk mengadopsi strategi serupa, menciptakan potensi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih luas di tingkat pemerintahan lokal.

Berdasarkan hasil dan pembelajaran dari kegiatan PKM strategi bertutur dalam pelayanan publik di Kelurahan Tanah Garam, beberapa rekomendasi dapat diajukan untuk pengembangan program serupa di masa mendatang. Pertama, disarankan untuk memperluas cakupan program dengan melibatkan lebih banyak kelurahan dalam satu wilayah, memungkinkan pertukaran pengalaman dan praktik terbaik antar institusi. Kedua, pengembangan modul pelatihan online yang komprehensif dan interaktif dapat memfasilitasi pembelajaran berkelanjutan bagi petugas kelurahan, mengatasi kendala waktu dan jarak. Ketiga, kolaborasi dengan ahli teknologi informasi untuk merancang aplikasi mobile yang memudahkan warga mengakses informasi dan layanan kelurahan perlu dipertimbangkan, meningkatkan efisiensi komunikasi. Keempat, program mentoring lintas kelurahan dapat diinisiasi, di mana kelurahan yang telah berhasil menerapkan strategi bertutur efektif membimbing kelurahan lain. Kelima, pelibatan aktif komunitas lokal dalam merancang dan mengevaluasi strategi komunikasi dapat meningkatkan relevansi dan penerimaan program. Keenam, pengembangan indikator kinerja yang lebih terukur untuk menilai efektivitas strategi bertutur perlu dilakukan, memungkinkan evaluasi yang lebih akurat. Terakhir, disarankan untuk

mengintegrasikan aspek kecerdasan buatan dalam sistem pelayanan, seperti chatbot untuk menjawab pertanyaan umum, meningkatkan efisiensi tanpa mengurangi sentuhan personal. Dengan menerapkan rekomendasi-rekomendasi ini, diharapkan program PKM berikutnya dapat memberikan dampak yang lebih luas dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan publik di tingkat kelurahan.

5. SARAN

Berdasarkan pengalaman dan hasil dari kegiatan PKM strategi bertutur di Kelurahan Tanah Garam, beberapa saran konstruktif dapat diberikan kepada mitra untuk mengatasi masalah yang dihadapi dan meningkatkan efektivitas program. *Pertama*, disarankan agar mitra, dalam hal ini pihak kelurahan, mengalokasikan waktu khusus untuk pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi bagi seluruh staf, termasuk membuat jadwal rotasi yang memungkinkan partisipasi penuh tanpa mengganggu layanan harian. *Kedua*, pembentukan tim champion internal yang terdiri dari petugas yang antusias dan berpengaruh dapat membantu mengatasi resistensi terhadap perubahan dan mendorong adopsi strategi baru. *Ketiga*, investasi dalam infrastruktur teknologi, seperti perangkat komputer dan koneksi internet yang stabil, sangat direkomendasikan untuk mendukung implementasi solusi digital dalam pelayanan publik. *Keempat*, pengembangan sistem penghargaan dan insentif bagi petugas yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam keterampilan komunikasi dapat memotivasi partisipasi aktif dalam program. *Kelima*, mitra disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap dampak strategi bertutur, termasuk survei kepuasan masyarakat, untuk memastikan perbaikan berkelanjutan. *Keenam*, kolaborasi dengan institusi pendidikan atau lembaga pelatihan profesional dapat membantu dalam pengembangan materi dan metode pelatihan yang lebih terstruktur dan efektif. Terakhir, mitra dianjurkan untuk aktif berbagi pengalaman dan praktik terbaik dengan kelurahan lain, menciptakan jaringan pembelajaran yang saling mendukung. Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan mitra dapat mengatasi tantangan yang ada dan mengoptimalkan manfaat dari program PKM strategi bertutur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Setelah pelaksanaan kegiatan PKM strategi bertutur, Kelurahan Tanah Garam sebagai mitra diharapkan melanjutkan dan mengembangkan inisiatif yang telah dimulai. Pihak kelurahan kemungkinan akan fokus pada implementasi berkelanjutan dari strategi komunikasi yang telah dipelajari, dengan secara rutin menerapkan teknik-teknik bertutur efektif dalam interaksi sehari-hari dengan masyarakat. Tim khusus yang telah dibentuk selama program PKM akan berperan aktif dalam memantau dan mengevaluasi penerapan strategi ini, serta mengorganisir sesi-sesi pelatihan penyegaran bagi seluruh staf. Kelurahan mungkin juga akan mengembangkan sistem mentoring internal, di mana staf yang lebih berpengalaman membimbing rekan-rekan mereka dalam meningkatkan keterampilan komunikasi. Upaya digitalisasi layanan kemungkinan akan dipercepat, dengan pengembangan platform online atau aplikasi mobile untuk meningkatkan aksesibilitas informasi dan layanan bagi warga. Kelurahan juga diperkirakan akan lebih aktif dalam mengumpulkan umpan balik dari masyarakat, baik melalui survei kepuasan maupun forum dialog rutin, untuk terus menyempurnakan kualitas pelayanan. Kolaborasi dengan kelurahan lain atau institusi terkait mungkin akan diperluas untuk berbagi pengalaman dan praktik terbaik. Secara keseluruhan, kegiatan mitra pasca-PKM akan berfokus pada

mempertahankan momentum perubahan positif, mengintegrasikan pembelajaran dari program ke dalam operasional sehari-hari, dan terus berupaya meningkatkan kualitas komunikasi dalam pelayanan publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih yang terhingga kepada semua pihak yang membantu terlaksananya kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM). Terimakasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP3M) Universitas Mahaputra Muhammad Yamin Solok. Terimakasih kepada pihak Kelurahan Tanah Garam yang tidak kami sebutkan nama satu persatu, sehingga terlaksana acara Pengabdian kepada Masyarakat yang berjudul "Strategi Komunikasi dalam Tindak Tutur Pelayanan publik di Kelurahan Tanah Garam Kota Solok. Semoga banyak manfaat yang diperoleh dengan terlaksananya kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto. (2013). Tindak Tutur Direktif Guru dalam Wacana Interaksi Kelas Anak Tunarungu. *LITERA Jurnal Penelitian Bahasa, Sastra, dan Pengajaran*, 12 (April 2013), 1–12. Diperoleh <https://journal.uny.ac.id/index.php/litera/article/view/1318> Januari 2021) dari (diunduh 24/04/2024)
- Basuki, Agus R. (2002). "Tindak Tutur Ilokusif dalam Seni Pertunjukkan Ketoprak". *Tesis*. Yogyakarta: UNY.
- Ibrahim, Syukur Abd. (1993). *Kajian Tindak Tutur*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, inklusif, dan Kolaboratif* (2nd ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Habermas, J. (2018). *The Theory of Communicative Action* (T. McCarthy, Trans.). Polity Press. (Original work published 1981)
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Muslimin. (2018). *Komunikasi Pemerintahan*. Universitas Terbuka.
- Sbisà, M. (2009). *Speech act theory*. In J. L. Mey (Ed.), *Concise Encyclopedia of Pragmatics* (pp. 944–952). Oxford: Elsevier.
- Solihat, N. (2019). "Strategi Komunikasi Peningkatan Pelayanan". *Jurnal Politikom Indonesiana*, 4(1), 138-145.
- Surjadi. (2017). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Wibowo, A. (2019). *Komunikasi dalam Pelayanan Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.

