

Pelatihan Manajemen Pelayanan Desa Berbasis Komunikasi Responsif

Titin Dunggio¹, Ghoriqna Fibahril Wahdah², Firyal Kuense³, Fitriyani Amran⁴,
Handika Syarif⁵, Intan Pratiwi Asira⁶

¹⁻⁶ Universitas Bina Mandiri Gorontalo

*Corresponding author

E-mail: dunggiotitin.1973@gmail.com*

Article History:

Received: June, 2026

Revised: June, 2026

Accepted: June, 2026

Abstract: Pelayanan publik di tingkat desa memiliki peran strategis dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Namun, masih ditemukan berbagai kendala dalam pelaksanaannya, seperti kurang optimalnya komunikasi aparatur desa, lambatnya respons terhadap kebutuhan masyarakat, serta belum maksimalnya penerapan prinsip pelayanan prima. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya upaya peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan yang mengintegrasikan aspek manajemen pelayanan dan komunikasi responsif. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan aparatur desa dalam menerapkan manajemen pelayanan desa berbasis komunikasi responsif guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Kegiatan dilaksanakan di Desa Butu, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango dengan sasaran aparatur desa dan unsur masyarakat. Metode pelaksanaan meliputi penyampaian materi, simulasi pelayanan, dan sesi tanya jawab yang dilakukan secara partisipatif. Materi yang diberikan mencakup konsep manajemen pelayanan publik, komunikasi responsif, etika pelayanan, dan pelayanan prima. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Melalui simulasi pelayanan, peserta mampu memahami penerapan komunikasi responsif dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan secara lebih efektif. Sementara itu, sesi tanya jawab memberikan ruang bagi peserta untuk mendiskusikan berbagai permasalahan pelayanan yang dihadapi serta memperoleh alternatif solusi yang dapat diterapkan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kapasitas aparatur desa dalam mengelola pelayanan publik yang lebih profesional, komunikatif, dan responsif. Pelatihan manajemen pelayanan desa berbasis

komunikasi responsif dapat menjadi salah satu strategi pemberdayaan aparatur desa dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan.

Keywords:

Manajemen Pelayanan Desa, Komunikasi Responsif, Pelayanan Publik, Aparatur Desa, PKM

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat. Pada tingkat desa, pelayanan publik memiliki peran strategis karena desa merupakan institusi pemerintahan yang paling dekat dengan warga dan menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan berbagai layanan administratif maupun sosial. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa tidak hanya menentukan tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintahan secara keseluruhan. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya sebagai penerima layanan, tuntutan terhadap pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan mudah diakses juga semakin tinggi. Kondisi tersebut menuntut pemerintah desa untuk terus meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan agar mampu memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam konteks pembangunan desa yang berkelanjutan, pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa sekaligus sarana untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara lebih merata. Oleh karena itu, penguatan kapasitas aparatur desa dalam bidang pelayanan publik menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan (Handayani et al., 2023; Amaliya et al., 2025).

Dalam praktiknya, berbagai permasalahan pelayanan publik di tingkat desa masih sering ditemukan, mulai dari lambatnya proses pelayanan, kurang optimalnya penyampaian informasi, rendahnya kemampuan komunikasi aparatur, hingga kurang responsifnya aparatur dalam menangani kebutuhan dan keluhan masyarakat. Permasalahan tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat serta menghambat terwujudnya pelayanan publik yang efektif. Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah kemampuan aparatur desa dalam membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi instrumen untuk membangun hubungan yang harmonis, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta menciptakan kepercayaan terhadap pemerintah desa. Ketika komunikasi berlangsung secara terbuka, jelas, dan responsif, masyarakat akan lebih mudah memahami prosedur pelayanan dan merasa dihargai dalam setiap proses pelayanan yang diterimanya. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif sering kali menjadi penyebab munculnya kesalahpahaman, keluhan, dan konflik dalam pelayanan publik. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas komunikasi aparatur desa menjadi salah satu langkah penting dalam

upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh (Taufiq & Maldun, 2021; Putri et al., 2024).

Konsep komunikasi responsif menjadi semakin relevan dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik di era saat ini. Komunikasi responsif mengacu pada kemampuan aparatur untuk memberikan tanggapan yang cepat, tepat, jelas, sopan, dan berorientasi pada penyelesaian masalah yang dihadapi masyarakat. Pendekatan ini tidak hanya menekankan kecepatan dalam merespons kebutuhan warga, tetapi juga kemampuan memahami aspirasi masyarakat melalui proses komunikasi yang empatik dan partisipatif. Aparatur desa yang mampu menerapkan komunikasi responsif akan lebih mudah membangun hubungan yang positif dengan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif dan diterima dengan baik oleh warga. Hasil penelitian Zulmasyhur, Setiawan, dan Werang (2024) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dan responsif berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat, serta peningkatan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintahan desa. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik di tingkat desa.

Selain aspek komunikasi, kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen pelayanan. Manajemen pelayanan mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan agar layanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Aparatur desa dituntut tidak hanya memahami prosedur pelayanan, tetapi juga mampu mengelola proses pelayanan secara sistematis sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penguatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan dan pendampingan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Dama et al. (2026) menjelaskan bahwa peningkatan kompetensi aparatur dalam manajemen pelayanan publik mampu mendukung terciptanya pelayanan yang lebih profesional dan berkelanjutan. Sementara itu, Amanda dan Azriah (2022) menegaskan bahwa pelatihan dan pendampingan pelayanan publik dapat membantu aparatur desa memahami standar pelayanan yang baik sehingga pelayanan menjadi lebih terarah dan berkualitas. Dengan demikian, penguatan manajemen pelayanan perlu dipadukan dengan penguatan kemampuan komunikasi agar mampu menghasilkan pelayanan publik yang lebih optimal.

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas komunikasi aparatur desa, pelayanan publik, pelayanan prima, pemanfaatan teknologi pelayanan, maupun penguatan kapasitas aparatur desa. Sulistyanto et al. (2026) menyoroti pentingnya pelatihan komunikasi aparatur desa dalam meningkatkan kemampuan pelayanan publik. Yunaningsih, Kamil, dan Indah (2022) menekankan peran pelatihan manajemen komunikasi dalam meningkatkan kompetensi aparatur desa. Di sisi lain, Sinduwiatmo (2023) mengungkapkan bahwa pelatihan service excellence dan komunikasi efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih membahas aspek

komunikasi dan pelayanan secara terpisah atau hanya berfokus pada salah satu aspek tertentu. Kajian yang secara khusus mengintegrasikan manajemen pelayanan desa dengan komunikasi responsif dalam satu model pelatihan yang aplikatif masih relatif terbatas. Padahal, kedua aspek tersebut memiliki hubungan yang erat dan saling mendukung dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Keterbatasan tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk menghadirkan program penguatan kapasitas aparatur desa yang tidak hanya berfokus pada prosedur pelayanan, tetapi juga pada kemampuan komunikasi yang responsif dalam menghadapi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan melalui program Pelatihan Manajemen Pelayanan Desa Berbasis Komunikasi Responsif di Desa Butu, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan aparatur desa dalam mengelola pelayanan publik yang lebih efektif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat melalui penerapan komunikasi yang responsif. Pelatihan dilaksanakan dalam bentuk penyampaian materi, simulasi pelayanan, dan sesi tanya jawab yang dirancang untuk memberikan pemahaman konseptual sekaligus pengalaman praktis kepada peserta. Melalui kegiatan ini diharapkan aparatur desa mampu menerapkan prinsip-prinsip manajemen pelayanan dan komunikasi responsif secara terpadu dalam pelaksanaan tugas pelayanan sehari-hari. Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan dapat memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih transparan, humanis, dan berkelanjutan. Dengan demikian, program ini tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kapasitas aparatur desa, tetapi juga mendukung upaya peningkatan kualitas tata kelola pelayanan publik di tingkat desa secara berkelanjutan.

Metode

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan, sosialisasi, diskusi interaktif, simulasi pelayanan, dan pendampingan yang ditujukan kepada aparatur Desa Butu, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango. Pemilihan metode tersebut didasarkan pada kebutuhan peningkatan kapasitas aparatur desa dalam mengelola pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelatihan dirancang menggunakan pendekatan partisipatif (*participatory training*) yang menempatkan peserta sebagai subjek utama dalam proses pembelajaran sehingga memungkinkan terjadinya pertukaran pengalaman dan penyelesaian masalah pelayanan yang dihadapi secara langsung. Pendekatan ini dinilai efektif dalam kegiatan pemberdayaan aparatur desa karena mampu meningkatkan pemahaman konseptual sekaligus keterampilan praktis dalam memberikan pelayanan publik.

Materi yang diberikan meliputi konsep manajemen pelayanan publik desa, pelayanan prima (*service excellence*), etika pelayanan, komunikasi interpersonal, komunikasi responsif, serta strategi penanganan keluhan masyarakat. Selain penyampaian materi secara teoritis, peserta juga diberikan contoh kasus dan simulasi pelayanan untuk memperkuat pemahaman terhadap penerapan komunikasi responsif dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Pendekatan pelatihan berbasis praktik dipilih karena terbukti mampu meningkatkan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Yunaningsih et al., 2022; Zulmasyhur et al., 2024; Handayani et al., 2026).

Tahapan pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi. Pada tahap persiapan, tim pelaksana melakukan koordinasi internal, identifikasi kebutuhan mitra, penyusunan materi pelatihan, serta komunikasi dengan pemerintah desa terkait pelaksanaan kegiatan. Tahap ini bertujuan memastikan bahwa materi yang disampaikan sesuai dengan kondisi riil pelayanan publik di tingkat desa. Selanjutnya, pada tahap pelaksanaan dilakukan penyampaian materi oleh dosen dan mahasiswa melalui metode ceramah, diskusi kelompok, simulasi pelayanan, serta sesi tanya jawab. Metode diskusi digunakan untuk menggali pengalaman peserta dalam menghadapi berbagai permasalahan pelayanan publik, sedangkan simulasi pelayanan dilakukan untuk melatih kemampuan komunikasi responsif ketika berinteraksi dengan masyarakat. Tahap evaluasi dilakukan melalui observasi partisipasi peserta, tingkat keterlibatan dalam diskusi, kemampuan memahami materi, serta respons peserta terhadap pelaksanaan kegiatan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan program dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan aparatur desa terkait manajemen pelayanan berbasis komunikasi responsif. Model pelaksanaan yang menggabungkan pelatihan, simulasi, dan evaluasi partisipatif terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kapasitas sumber daya manusia pemerintahan desa (Amanda & Azriah, 2022; Sinduwiatmo, 2023; Dama et al., 2026).

Pelaksanaan kegiatan juga melibatkan mahasiswa sebagai fasilitator dan pendamping lapangan guna mendukung proses transfer pengetahuan serta memperkuat interaksi antara tim pelaksana dan peserta. Keterlibatan mahasiswa merupakan bagian dari implementasi pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) yang memungkinkan mahasiswa menerapkan pengetahuan akademik secara langsung dalam konteks pengabdian kepada masyarakat. Selama kegiatan berlangsung, mahasiswa membantu proses diskusi, dokumentasi, observasi

partisipatif, serta pendampingan peserta pada saat simulasi pelayanan. Melalui pendekatan kolaboratif antara dosen, mahasiswa, dan aparatur desa, kegiatan ini tidak hanya berorientasi pada peningkatan pengetahuan, tetapi juga mendorong perubahan sikap dan perilaku pelayanan yang lebih komunikatif, responsif, dan berpusat pada masyarakat. Pendekatan kolaboratif semacam ini sejalan dengan prinsip pemberdayaan masyarakat dan penguatan kapasitas aparatur desa yang menekankan keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan berkelanjutan. Dengan demikian, metode pelaksanaan yang diterapkan diharapkan mampu menghasilkan perubahan nyata dalam praktik pelayanan publik desa serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah desa (Mahendra et al., 2021; Handayani et al., 2023; Amaliya et al., 2025).

Hasil

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dengan tema Pelatihan Manajemen Pelayanan Desa Berbasis Komunikasi Responsif dilaksanakan di Kantor Desa Butu, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango dengan melibatkan aparatur desa, unsur masyarakat, dosen, dan mahasiswa sebagai tim pelaksana. Pelaksanaan kegiatan berlangsung sesuai dengan tahapan yang telah direncanakan dan difokuskan pada peningkatan kapasitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kegiatan dilaksanakan melalui penyampaian materi, simulasi pelayanan, serta sesi tanya jawab yang dirancang untuk memberikan pemahaman konseptual sekaligus pengalaman praktis kepada peserta. Kehadiran peserta yang mencapai sekitar 30 orang menunjukkan adanya perhatian dan kebutuhan yang cukup besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Antusiasme peserta terlihat sejak awal kegiatan hingga berakhirnya seluruh rangkaian acara. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa isu pelayanan publik dan komunikasi aparatur masih menjadi kebutuhan penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan desa yang lebih baik. Pelaksanaan kegiatan yang berlangsung secara partisipatif juga menciptakan suasana belajar yang interaktif sehingga peserta dapat menyampaikan pengalaman dan permasalahan yang dihadapi dalam proses pelayanan sehari-hari. Temuan ini sejalan dengan hasil pengabdian Yunaningsih et al. (2022) yang menyatakan bahwa pelatihan berbasis komunikasi mampu

meningkatkan pemahaman aparaturnya desa terhadap pelayanan publik dan memperkuat kemampuan mereka dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Kegiatan diawali dengan penyampaian materi mengenai konsep dasar manajemen pelayanan desa sebagai fondasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Materi ini menekankan pentingnya perencanaan pelayanan, pengelolaan proses pelayanan, pengukuran kualitas pelayanan, serta orientasi pelayanan yang berpusat pada kebutuhan masyarakat. Dalam sesi ini, peserta diberikan pemahaman bahwa pelayanan publik tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi semata, tetapi juga mencakup bagaimana aparaturnya desa mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman, cepat, dan memuaskan bagi masyarakat. Narasumber menjelaskan bahwa pelayanan yang baik memerlukan dukungan kemampuan manajerial, komitmen aparaturnya, serta kesadaran untuk terus melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Diskusi yang berkembang menunjukkan bahwa sebagian peserta masih menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal, terutama terkait keterbatasan pemahaman mengenai standar pelayanan dan pengelolaan komunikasi dengan masyarakat. Oleh karena itu, materi ini menjadi langkah awal yang penting dalam membangun perspektif baru mengenai pelayanan publik desa yang lebih profesional. Hasil ini memperkuat temuan Dama et al. (2026) yang menjelaskan bahwa penguatan kapasitas aparaturnya desa melalui manajemen pelayanan publik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa.

Materi berikutnya membahas pentingnya komunikasi responsif dalam penyelenggaraan pelayanan publik desa. Narasumber menjelaskan bahwa komunikasi responsif merupakan kemampuan aparaturnya desa untuk memberikan tanggapan yang cepat, jelas, sopan, dan solutif terhadap kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan masyarakat. Komunikasi yang responsif tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi instrumen untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Dalam sesi ini peserta memperoleh pemahaman mengenai teknik mendengarkan aktif, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, kemampuan memberikan klarifikasi informasi, serta pentingnya sikap empati dalam pelayanan. Materi ini mendapat perhatian yang tinggi karena sebagian besar peserta mengakui bahwa permasalahan pelayanan sering kali muncul akibat kurang efektifnya komunikasi antara aparaturnya desa dan masyarakat. Melalui pemahaman tersebut, peserta mulai menyadari bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparaturnya dalam menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan

penelitian Taufiq dan Maldun (2021) yang menegaskan bahwa komunikasi aparatur desa memiliki pengaruh penting terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Selain membahas komunikasi responsif, kegiatan juga memberikan materi mengenai etika pelayanan publik dan pelayanan prima (*service excellence*). Pada sesi ini peserta diberikan pemahaman mengenai pentingnya sikap ramah, disiplin, tanggap, profesional, serta kemampuan menjaga hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Narasumber menekankan bahwa masyarakat tidak hanya menilai kualitas pelayanan berdasarkan hasil akhir yang diperoleh, tetapi juga berdasarkan cara aparatur memberikan pelayanan selama proses berlangsung. Oleh karena itu, pelayanan prima harus menjadi budaya kerja yang diterapkan secara konsisten oleh seluruh aparatur desa. Diskusi yang berlangsung menunjukkan bahwa peserta memahami pentingnya perubahan perilaku pelayanan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kepuasan masyarakat. Beberapa peserta juga menyampaikan pengalaman terkait keluhan masyarakat yang muncul akibat kurangnya keterbukaan informasi dan lambatnya respons pelayanan. Melalui pembahasan tersebut, peserta memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana pelayanan prima dapat diterapkan dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Hasil ini mendukung temuan Sinduwiatmo (2023) yang menyatakan bahwa pelatihan *service excellence* mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat hubungan antara penyedia layanan dengan masyarakat.

Untuk memperkuat pemahaman peserta, kegiatan dilanjutkan dengan simulasi pelayanan publik yang menggambarkan berbagai situasi yang sering terjadi di kantor desa. Dalam simulasi tersebut peserta diminta mempraktikkan cara menerima masyarakat, memberikan informasi pelayanan, menangani pertanyaan, serta merespons keluhan secara tepat dan profesional. Simulasi dilakukan secara bergantian sehingga seluruh peserta memiliki kesempatan untuk mempraktikkan keterampilan komunikasi yang telah dipelajari. Kegiatan ini menjadi salah satu sesi yang paling menarik karena peserta dapat langsung mengidentifikasi kesalahan komunikasi yang sering terjadi dalam pelayanan sehari-hari. Melalui simulasi tersebut, peserta tidak hanya memahami konsep komunikasi responsif secara teoritis, tetapi juga memperoleh pengalaman praktis dalam menerapkannya pada situasi nyata. Hasil observasi menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan diri peserta dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan pembelajaran berbasis simulasi seperti ini terbukti efektif dalam meningkatkan

kompetensi pelayanan publik karena mampu menghubungkan teori dengan praktik secara langsung.

Pelaksanaan simulasi juga memberikan kesempatan kepada peserta untuk memahami pentingnya koordinasi antaraparatur desa dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Beberapa skenario pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan bekerja sama dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat. Peserta menyadari bahwa pelayanan yang lambat sering kali disebabkan oleh kurangnya koordinasi dan komunikasi internal di lingkungan pemerintahan desa. Oleh karena itu, komunikasi responsif perlu diterapkan tidak hanya kepada masyarakat tetapi juga dalam hubungan kerja antaraparatur desa. Pemahaman tersebut menjadi salah satu hasil penting dari kegiatan ini karena mendorong peserta untuk membangun budaya kerja yang lebih kolaboratif dan berorientasi pada pelayanan. Temuan ini sejalan dengan hasil pengabdian Sulistyanto et al. (2026) yang menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan komunikasi internal aparatur desa dapat mendukung efektivitas pelayanan publik dan memperbaiki kualitas hubungan kerja dalam organisasi pemerintahan desa.

Sesi tanya jawab menjadi bagian penting dalam kegiatan karena memberikan ruang bagi peserta untuk mendiskusikan berbagai permasalahan pelayanan yang mereka hadapi. Berbagai pertanyaan yang muncul berkaitan dengan strategi menghadapi masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan, cara menangani keluhan secara profesional, serta upaya meningkatkan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Tingginya partisipasi peserta dalam sesi ini menunjukkan bahwa materi yang disampaikan memiliki relevansi yang tinggi dengan kebutuhan mereka. Melalui diskusi yang berlangsung, peserta memperoleh berbagai alternatif solusi yang dapat diterapkan dalam konteks pelayanan desa. Sesi tanya jawab juga menjadi sarana untuk mengklarifikasi berbagai konsep yang telah disampaikan selama pelatihan sehingga peserta memiliki pemahaman yang lebih komprehensif mengenai manajemen pelayanan berbasis komunikasi responsif. Kondisi ini menunjukkan bahwa pendekatan dialogis mampu meningkatkan efektivitas proses pembelajaran dan mendorong keterlibatan aktif peserta dalam kegiatan pengabdian.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan berlangsung, terlihat adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas. Sebelum pelatihan, sebagian peserta masih memandang pelayanan publik sebatas penyelesaian administrasi, namun setelah mengikuti kegiatan mereka

mulai memahami bahwa pelayanan juga mencakup aspek komunikasi, etika, kecepatan respons, dan kepuasan masyarakat. Perubahan pemahaman tersebut terlihat dari kemampuan peserta dalam menjelaskan kembali konsep pelayanan prima dan komunikasi responsif pada saat diskusi maupun simulasi. Selain itu, peserta juga menunjukkan kesadaran yang lebih tinggi terhadap pentingnya membangun hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai bagian dari tanggung jawab pelayanan publik. Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan berorientasi pada masyarakat. Temuan tersebut selaras dengan hasil penelitian Zulmasyhur et al. (2024) yang menyatakan bahwa penguatan komunikasi aparatur desa dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Secara keseluruhan, kegiatan Pelatihan Manajemen Pelayanan Desa Berbasis Komunikasi Responsif memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kapasitas aparatur Desa Butu dalam mengelola pelayanan publik. Melalui kombinasi penyampaian materi, simulasi pelayanan, dan sesi tanya jawab, peserta memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya manajemen pelayanan, komunikasi responsif, etika pelayanan, dan pelayanan prima dalam mendukung kualitas pelayanan publik. Kegiatan ini juga mendorong tumbuhnya kesadaran bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh prosedur administrasi yang baik, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam membangun komunikasi yang efektif dan responsif dengan masyarakat. Dengan meningkatnya pengetahuan dan keterampilan aparatur desa, diharapkan pelayanan publik di Desa Butu dapat menjadi lebih cepat, transparan, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hasil kegiatan ini sekaligus memperkuat argumentasi bahwa integrasi antara manajemen pelayanan dan komunikasi responsif merupakan pendekatan yang relevan dalam mendukung peningkatan kualitas tata kelola pelayanan publik di tingkat desa.

Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dengan tema **Pelatihan Manajemen Pelayanan Desa Berbasis Komunikasi Responsif** yang dilaksanakan di Desa Butu, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango telah berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melalui kegiatan yang terdiri atas

penyampaian materi, simulasi pelayanan, dan sesi tanya jawab, aparatur desa memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pentingnya manajemen pelayanan publik, komunikasi responsif, etika pelayanan, dan pelayanan prima dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Proses pembelajaran yang berlangsung secara interaktif memberikan kesempatan kepada peserta untuk memahami berbagai permasalahan pelayanan yang dihadapi serta menemukan solusi yang dapat diterapkan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Selain itu, kegiatan ini juga meningkatkan kesadaran aparatur desa bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan administrasi, tetapi juga oleh kemampuan membangun komunikasi yang cepat, jelas, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan yang mengintegrasikan aspek manajemen pelayanan dan komunikasi responsif mampu memperkuat kapasitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional, transparan, dan humanis. Antusiasme peserta selama kegiatan, keterlibatan aktif dalam simulasi, serta tingginya partisipasi pada sesi diskusi dan tanya jawab menjadi indikator bahwa materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pelatihan ini dapat menjadi salah satu alternatif strategi pemberdayaan aparatur desa dalam mewujudkan tata kelola pelayanan yang lebih efektif dan berkelanjutan. Diharapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama kegiatan dapat diterapkan secara konsisten dalam praktik pelayanan sehari-hari sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah desa.

Daftar Referensi

- Amaliya, N., Muhaimin, H., & Suprpto. (2025). *Pengembangan SDM Pemerintahan Desa Pegayaman dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Era Society 5.0*. Al-Zayn.
<https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/AlZayn/article/view/1985>
- Amanda, A., & Azriah, T. (2022). *PKM Pendampingan Penyusunan Standar Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi COVID-19 di Desa Candinegara Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas*.
https://www.researchgate.net/publication/362437874_PKM_Pendampingan_Penyusunan_Standar_Pelayanan_Publik_Pada_Masa_Pandemi_COVID-19_DI_Desa_Candinegara_Kecamatan_Pekuncen_Kabupaten_Banyumas

- Dama, D. P., dkk. (2026). *Penguatan Kapasitas Aparatur Desa Melalui Manajemen Pelayanan Publik*. Eastasouth Journal. <https://ejcs.eastasouth-institute.com/index.php/ejpcs/article/view/592>
- Handayani, E., Garad, A., Suyadi, A., & Tubastuvi, N. (2023). *Increasing the Performance of Village Services with Good Governance and Participation*. https://www.researchgate.net/publication/372049006_Increasing_The_Performance_of_Village_Services_with_Good_Governance_and_Participation
- Mahendra, G. S., dkk. (2021). *Pelatihan Perangkat Desa dalam Penggunaan Sistem Pengaduan Online Berbasis Web EC-Resolver untuk Menuju Desa Digital*. <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2231233>
- Putri, M. A., Choiriyati, S., & Meiranti, M. (2024). *Pola Komunikasi Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Studi Pada Tiyuh Mekar Jaya Kecamatan Gunung Agung Kabupaten Tulang Bawang Barat*. <https://journal.stainsyk.ac.id/index.php/almanar/article/view/1006>
- Sinduwiatmo, K. (2023). *Pelatihan Service Excellent dan Komunikasi Efektif bagi Perangkat Desa dan Masyarakat Desa Wisata Coban Binangun*. RESONA: Jurnal Ilmiah Pengabdian Masyarakat. <https://journal.stiem.ac.id/index.php/resona/article/view/1529>
- Sulistiyanto, A., Syahrizal, T., Poetra, Y. A., Muhamad, P., & Sulistyowati, D. (2026). *Pelatihan Komunikasi Aparat Desa Dalam Menjalankan Pelayanan Publik*. <https://journal.literasisains.id/index.php/abdikan/article/view/6899>
- Taufiq, T., & Maldun, S. (2021). *Komunikasi Aparatur Desa terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Desa se-Kecamatan Tellulimpoe di Kabupaten Bone*. <https://www.researchgate.net/publication/350351810>
- Yunaningsih, A., Kamil, I., & Indah, D. (2022). *Pelatihan Manajemen Komunikasi Aparat Desa Kecamatan Ibum Kabupaten Bandung di Masa Pandemi*. Tribhakti. <https://lpm.unla.ac.id/ojs/index.php/tribhakti/article/view/2026>
- Zulmasyhur, Z., Setiawan, H. D., & Werang, N. P. L. (2024). *Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Komunikasi Efektif: Fokus Pemberdayaan Aparatur Desa di Desa Nanggerang Kabupaten Sukabumi*. <https://www.ojs.stiami.ac.id/index.php/jks/article/view/3625>