

Pendampingan Penyusunan Strategi Pelayanan Desa Melalui Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Rini Angriani Idrus¹, Basri Modding², Taufiq Pradana Tompe³, Alisa Magfira Martam⁴, Cindra Kartika Paulu⁵, Erika Rahim Dama⁶

¹⁻⁶ Universitas Bina Mandiri Gorontalo

*Corresponding author

E-mail: angrinimakuta@gmail.com*

Article History:

Received: June, 2026

Revised: June, 2026

Accepted: June, 2026

Abstract: Pelayanan publik di tingkat desa memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta membangun kepercayaan terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa. Namun, kualitas pelayanan yang diberikan sering kali menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait kemampuan komunikasi aparatur dalam menyampaikan informasi, merespons kebutuhan masyarakat, dan membangun hubungan pelayanan yang efektif. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam menyusun strategi pelayanan melalui penerapan komunikasi efektif guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Kegiatan dilaksanakan di Desa Butu, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango pada tanggal 13 Mei 2026 dengan sasaran aparatur desa dan masyarakat. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif yang meliputi penyampaian materi, simulasi pelayanan, dan sesi tanya jawab. Materi yang diberikan mencakup strategi pelayanan desa, komunikasi efektif dalam pelayanan publik, etika pelayanan, serta pelayanan prima yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta memperoleh peningkatan pemahaman mengenai pentingnya komunikasi efektif sebagai dasar dalam penyusunan strategi pelayanan desa. Melalui simulasi pelayanan, peserta mampu memahami cara menyampaikan informasi secara lebih jelas, responsif, dan komunikatif dalam menghadapi berbagai kebutuhan masyarakat. Selain itu, sesi diskusi dan tanya jawab memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengidentifikasi berbagai kendala pelayanan yang selama ini dihadapi serta merumuskan alternatif solusi yang dapat diterapkan dalam lingkungan kerja. Antusiasme dan partisipasi aktif peserta selama kegiatan menunjukkan bahwa pendampingan yang dilakukan relevan dengan kebutuhan aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kegiatan ini memberikan kontribusi positif terhadap penguatan kapasitas aparatur desa dan diharapkan

dapat mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih profesional, responsif, transparan, serta berorientasi pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Keywords:

Komunikasi Efektif, Pelayanan Publik, Aparatur Desa, Strategi Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung berhubungan dengan kebutuhan masyarakat. Pada tingkat desa, pelayanan publik menjadi garda terdepan dalam penyelenggaraan pemerintahan karena masyarakat berinteraksi langsung dengan aparatur desa untuk memperoleh berbagai layanan administrasi, informasi, maupun kebutuhan sosial lainnya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa tidak hanya memengaruhi kelancaran proses administrasi, tetapi juga menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah desa. Dalam era tata kelola pemerintahan yang semakin menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, aparatur desa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa menjadi salah satu agenda penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat serta memperkuat legitimasi pemerintah di mata publik (Anshary, 2024; Reynilda, 2025). Dengan demikian, penguatan kapasitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.

Salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan publik adalah komunikasi yang efektif antara penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi instrumen untuk membangun hubungan yang harmonis, mengurangi kesalahpahaman, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Dalam praktik pelayanan publik, masih sering ditemukan berbagai kendala komunikasi yang menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, maupun kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah desa. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hidayat (2022) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi yang kurang efektif dapat menghambat pelaksanaan pelayanan publik dan menurunkan kualitas interaksi antara aparatur pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, kemampuan aparatur desa dalam menyampaikan informasi secara jelas, santun, terbuka, dan mudah dipahami menjadi salah satu kompetensi penting yang harus terus dikembangkan agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pentingnya komunikasi dalam pelayanan publik juga diperkuat oleh berbagai hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas komunikasi aparatur memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian Ela Hulasoh (2023) menemukan bahwa komunikasi aparatur desa yang responsif dan mudah dipahami mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Temuan serupa juga disampaikan oleh Satriawan (2024) yang menyatakan bahwa komunikasi aparatur yang ramah, terbuka, dan komunikatif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Selain itu, penelitian F. A. Willudjeng (2024) menegaskan bahwa komunikasi aparatur desa berperan penting dalam menciptakan kejelasan informasi, memperkuat hubungan sosial antara pemerintah desa dan masyarakat, serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi bukan hanya menjadi pelengkap dalam pelayanan publik, tetapi merupakan bagian integral yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu disertai dengan penguatan kemampuan komunikasi aparatur desa sebagai ujung tombak pelayanan pemerintahan.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas hubungan antara komunikasi aparatur, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat, sebagian besar kajian masih berfokus pada pengujian pengaruh antarvariabel melalui pendekatan kuantitatif atau evaluasi kualitas pelayanan secara deskriptif. Di sisi lain, kegiatan yang secara khusus menekankan pendampingan penyusunan strategi pelayanan desa berbasis komunikasi efektif masih relatif terbatas. Padahal, aparatur desa tidak hanya membutuhkan pemahaman teoritis mengenai pelayanan publik, tetapi juga memerlukan pendampingan yang bersifat praktis agar mampu merancang dan menerapkan strategi pelayanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat setempat. Kasivornis Lase (2021) menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di desa membutuhkan pembenahan strategi pelayanan yang didukung oleh peningkatan kapasitas aparatur dan perbaikan pola interaksi dengan masyarakat. Dengan demikian, diperlukan suatu kegiatan yang tidak hanya memberikan pengetahuan, tetapi juga membantu aparatur desa dalam menyusun strategi pelayanan yang lebih efektif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Desa Butu, Kecamatan Tilogkabila, Kabupaten Bone Bolango merupakan salah satu desa yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan profesional, aparatur desa dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam menjalankan tugas pelayanan. Berdasarkan hasil identifikasi awal bersama pemerintah desa, masih diperlukan penguatan kapasitas aparatur dalam memahami strategi pelayanan yang mampu mengintegrasikan aspek komunikasi efektif dengan prinsip pelayanan prima. Kondisi tersebut menjadi dasar dilaksanakannya kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang difokuskan pada pendampingan penyusunan strategi pelayanan desa melalui

komunikasi efektif. Kegiatan ini diharapkan dapat membantu aparatur desa memahami pentingnya komunikasi dalam pelayanan publik sekaligus meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pendekatan ini juga sejalan dengan hasil penelitian Dama dkk. (2026) yang menunjukkan bahwa penguatan kapasitas aparatur melalui pelatihan, simulasi, dan pendampingan dapat meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan serta profesionalisme kerja aparatur desa.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan pendampingan kepada aparatur Desa Butu dalam menyusun strategi pelayanan yang efektif melalui penerapan komunikasi yang baik dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Melalui kegiatan penyampaian materi, simulasi pelayanan, dan diskusi interaktif, aparatur desa diharapkan mampu meningkatkan pemahaman mengenai pelayanan publik yang berkualitas, mengembangkan kemampuan komunikasi pelayanan, serta menerapkan strategi pelayanan yang lebih profesional dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Selain memberikan manfaat bagi aparatur desa, kegiatan ini juga diharapkan mampu mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan berkelanjutan sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kapasitas aparatur desa, tetapi juga menjadi bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang lebih baik dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima.

Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan menggunakan pendekatan partisipatif dan pendampingan (*participatory assistance approach*) yang menempatkan aparatur desa sebagai subjek utama dalam proses peningkatan kapasitas pelayanan publik. Metode ini dipilih karena mampu mendorong keterlibatan aktif peserta dalam mengidentifikasi permasalahan pelayanan, memahami kebutuhan masyarakat, serta menyusun alternatif strategi pelayanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kegiatan dilaksanakan di Kantor Desa Butu, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango pada tanggal 13 Mei 2026 dengan sasaran aparatur desa dan unsur masyarakat yang terlibat dalam proses pelayanan publik desa. Tahap pelaksanaan diawali dengan koordinasi bersama pemerintah desa untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan yang berjalan, dilanjutkan dengan penyusunan materi pendampingan yang disesuaikan dengan kebutuhan mitra. Pendekatan partisipatif dipandang efektif dalam penguatan kapasitas aparatur karena memberikan ruang dialog, pertukaran

pengalaman, dan refleksi terhadap praktik pelayanan yang selama ini diterapkan. Melalui keterlibatan langsung peserta, proses pembelajaran menjadi lebih kontekstual sehingga solusi yang dihasilkan lebih mudah diimplementasikan dalam lingkungan kerja aparaturnya desa. Pendekatan ini juga sejalan dengan berbagai kajian yang menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik membutuhkan keterlibatan aktif penyelenggara layanan serta komunikasi yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Tahap persiapan meliputi koordinasi tim pelaksana, penyusunan bahan pelatihan, identifikasi kebutuhan mitra, serta penentuan jadwal kegiatan bersama pemerintah desa. Tahap pelaksanaan dilakukan dalam bentuk penyampaian materi, diskusi interaktif, simulasi pelayanan, dan sesi tanya jawab. Materi yang diberikan mencakup strategi pelayanan desa, komunikasi efektif dalam pelayanan publik, etika pelayanan, pelayanan prima, serta penyusunan strategi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Metode ceramah digunakan untuk memberikan pemahaman konseptual, sedangkan diskusi dan simulasi digunakan untuk meningkatkan kemampuan peserta dalam menerapkan komunikasi yang jelas, responsif, dan solutif ketika berinteraksi dengan masyarakat. Simulasi pelayanan dilakukan dengan menghadirkan contoh kasus yang sering ditemui dalam pelayanan administrasi desa sehingga peserta dapat mengidentifikasi hambatan komunikasi sekaligus merumuskan solusi yang tepat. Kombinasi metode tersebut dipilih karena terbukti mampu meningkatkan pemahaman peserta, memperkuat keterampilan komunikasi pelayanan, dan membangun kesadaran aparaturnya terhadap pentingnya pelayanan yang cepat, ramah, transparan, dan profesional.

Tahap evaluasi dilakukan melalui observasi langsung terhadap tingkat partisipasi peserta, keterlibatan dalam diskusi, kemampuan peserta dalam menyelesaikan studi kasus pelayanan, serta respon peserta terhadap materi yang diberikan. Evaluasi juga difokuskan pada perubahan pemahaman peserta mengenai pentingnya komunikasi efektif sebagai dasar penyusunan strategi pelayanan desa. Selama kegiatan berlangsung, tim pelaksana melakukan pencatatan terhadap berbagai masukan, pertanyaan, dan permasalahan yang disampaikan peserta untuk dijadikan bahan rekomendasi perbaikan pelayanan di tingkat desa. Pendekatan evaluatif ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kegiatan mampu meningkatkan wawasan aparaturnya desa mengenai pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat. Hasil evaluasi selanjutnya dianalisis secara deskriptif untuk

menggambarkan capaian kegiatan, tingkat penerimaan peserta, serta potensi implementasi strategi pelayanan yang telah diperoleh selama pendampingan. Melalui tahapan tersebut diharapkan aparatur desa memiliki kemampuan yang lebih baik dalam merancang dan menerapkan strategi pelayanan berbasis komunikasi efektif guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Hasil

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema “Pendampingan Penyusunan Strategi Pelayanan Desa Melalui Komunikasi Efektif untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat” dilaksanakan di Kantor Desa Butu, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango dengan melibatkan aparatur desa dan unsur masyarakat sebagai peserta kegiatan. Berdasarkan laporan pelaksanaan kegiatan, peserta menunjukkan tingkat kehadiran dan keterlibatan yang cukup tinggi selama seluruh rangkaian kegiatan berlangsung. Kegiatan diawali dengan penyampaian tujuan pelaksanaan pengabdian yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penguatan kemampuan komunikasi aparatur desa. Antusiasme peserta terlihat sejak sesi pembukaan, di mana peserta memberikan berbagai tanggapan mengenai kondisi pelayanan yang selama ini dijalankan di lingkungan desa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik masih menjadi isu yang sangat relevan dalam tata kelola pemerintahan desa. Tingginya perhatian peserta terhadap tema yang diangkat mengindikasikan adanya kebutuhan nyata terhadap peningkatan kapasitas aparatur dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional, cepat, dan responsif kepada masyarakat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Reynilda (2025) yang menegaskan bahwa komunikasi aparatur desa merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

Tahapan utama kegiatan dimulai melalui penyampaian materi mengenai strategi pelayanan desa yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pada sesi ini, narasumber menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh penyelesaian administrasi secara cepat, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan solusi yang tepat terhadap berbagai permasalahan pelayanan. Materi yang disampaikan menekankan pentingnya penyusunan strategi pelayanan yang mampu menciptakan kemudahan akses, kejelasan prosedur, kepastian pelayanan, serta kenyamanan bagi masyarakat

sebagai pengguna layanan. Peserta diberikan berbagai contoh praktik pelayanan yang sering ditemukan di tingkat desa serta alternatif strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Diskusi yang berkembang menunjukkan bahwa sebagian peserta mulai memahami pentingnya perubahan paradigma pelayanan dari yang sebelumnya berorientasi pada prosedur menjadi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hasil ini memperkuat temuan Fadlan Putry dan Wulandari (2023) yang menyatakan bahwa kejelasan prosedur, kemudahan layanan, dan orientasi pada kebutuhan masyarakat menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan publik terhadap pelayanan pemerintah.

Materi berikutnya membahas komunikasi efektif sebagai fondasi utama dalam pelayanan publik desa. Pada sesi ini peserta diberikan pemahaman mengenai pentingnya kemampuan menyampaikan informasi secara jelas, sopan, terbuka, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Narasumber menjelaskan bahwa banyak permasalahan pelayanan publik muncul bukan karena kesalahan prosedur, melainkan karena terjadinya miskomunikasi antara aparatur desa dan masyarakat. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi menjadi kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap aparatur pelayanan. Selama kegiatan berlangsung, peserta aktif menyampaikan pengalaman terkait berbagai kendala komunikasi yang sering terjadi ketika melayani masyarakat dengan latar belakang pendidikan, usia, dan kebutuhan yang berbeda-beda. Melalui diskusi tersebut, peserta memperoleh wawasan baru mengenai teknik komunikasi yang lebih persuasif dan berorientasi pada penyelesaian masalah. Temuan ini sejalan dengan penelitian Zulmasyhur (2024) yang menyatakan bahwa komunikasi efektif mampu memperkuat hubungan antara aparatur desa dan masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah desa.

Selain penyampaian materi, kegiatan juga dilengkapi dengan simulasi pelayanan yang dirancang untuk memberikan pengalaman praktis kepada peserta. Simulasi dilakukan dengan menghadirkan beberapa contoh kasus pelayanan yang umum terjadi di kantor desa, seperti pengurusan administrasi kependudukan, penyampaian informasi program pemerintah, serta penanganan keluhan masyarakat. Dalam simulasi tersebut peserta diminta memerankan posisi aparatur desa maupun masyarakat sehingga mampu memahami perspektif kedua belah pihak dalam proses pelayanan. Hasil simulasi menunjukkan bahwa sebagian peserta mulai mampu menerapkan teknik komunikasi yang lebih efektif dibandingkan sebelum mendapatkan penjelasan materi. Peserta terlihat lebih percaya diri dalam menyampaikan informasi, memberikan penjelasan, serta merespons pertanyaan

masyarakat secara lebih sistematis. Simulasi juga membantu peserta memahami pentingnya empati, kesabaran, dan kemampuan mendengarkan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Hasil ini mendukung temuan Dama dkk. (2026) yang menyatakan bahwa pelatihan dan simulasi pelayanan publik mampu meningkatkan kapasitas komunikasi aparatur desa dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan simulasi juga memperlihatkan bahwa peserta mulai menyadari pentingnya etika komunikasi dalam pelayanan publik. Beberapa peserta mengemukakan bahwa selama ini fokus pelayanan lebih banyak diarahkan pada penyelesaian administrasi, sedangkan aspek komunikasi sering kali kurang mendapat perhatian. Setelah mengikuti simulasi, peserta memahami bahwa sikap ramah, penggunaan bahasa yang santun, serta kemampuan menjelaskan prosedur pelayanan secara sederhana dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat saat menerima layanan. Kesadaran tersebut menjadi indikator positif bahwa kegiatan pengabdian tidak hanya meningkatkan aspek pengetahuan, tetapi juga membangun perubahan sikap aparatur terhadap pelayanan publik. Hasil ini sejalan dengan penelitian Annie Rufeidah, Rahmayanti, dan Unik Desthiani (2023) yang menegaskan bahwa etika komunikasi menjadi elemen penting dalam membangun hubungan pelayanan yang harmonis antara aparatur pemerintah dan masyarakat.

Sesi tanya jawab menjadi bagian yang paling interaktif selama pelaksanaan kegiatan. Berbagai pertanyaan yang diajukan peserta menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperoleh solusi praktis terhadap permasalahan pelayanan yang dihadapi sehari-hari. Sebagian peserta menanyakan cara menghadapi masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan, sementara peserta lainnya membahas strategi mengelola keluhan masyarakat agar tidak berkembang menjadi konflik. Narasumber memberikan penjelasan berdasarkan prinsip komunikasi efektif, pelayanan prima, dan pendekatan persuasif yang dapat diterapkan dalam situasi pelayanan publik. Interaksi yang terbangun selama sesi tanya jawab menunjukkan bahwa peserta tidak hanya menerima informasi secara pasif, tetapi juga berupaya mengaitkan materi yang diperoleh dengan kondisi nyata yang mereka hadapi di lapangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa metode tanya jawab efektif digunakan untuk memperdalam pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan.

Dari aspek partisipasi, kegiatan ini menunjukkan tingkat keterlibatan peserta yang cukup baik. Berdasarkan daftar hadir yang terdokumentasi, kegiatan diikuti oleh sekitar 30 peserta yang terdiri atas aparatur desa, masyarakat, dan unsur pendukung lainnya. Kehadiran peserta secara penuh selama kegiatan menunjukkan

bahwa tema pelayanan publik dan komunikasi efektif memiliki relevansi yang tinggi dengan kebutuhan masyarakat desa saat ini. Keterlibatan peserta dalam diskusi, simulasi, dan sesi tanya jawab menjadi indikator bahwa materi yang disampaikan mampu menarik perhatian serta memberikan manfaat praktis bagi peserta. Tingginya partisipasi tersebut juga mencerminkan adanya kesadaran aparatur desa untuk terus meningkatkan kapasitas diri dalam menghadapi tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks.

Hasil kegiatan secara umum menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai pentingnya komunikasi efektif sebagai dasar penyusunan strategi pelayanan desa. Sebelum kegiatan berlangsung, sebagian peserta masih memandang pelayanan publik sebagai aktivitas administratif semata. Namun setelah mengikuti rangkaian materi, simulasi, dan diskusi, peserta mulai memahami bahwa kualitas komunikasi memiliki kontribusi besar terhadap keberhasilan pelayanan publik. Pemahaman tersebut terlihat dari kemampuan peserta dalam mengidentifikasi berbagai bentuk komunikasi yang tidak efektif serta menyusun alternatif solusi pelayanan yang lebih komunikatif dan responsif. Hasil ini memperkuat penelitian Satriawan (2024) yang menyatakan bahwa komunikasi aparatur yang terbuka, ramah, dan mudah dipahami memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini berhasil memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kapasitas aparatur desa dalam memahami strategi pelayanan berbasis komunikasi efektif. Kombinasi metode penyampaian materi, simulasi pelayanan, dan tanya jawab terbukti mampu menciptakan proses pembelajaran yang partisipatif dan aplikatif. Kegiatan ini tidak hanya memperluas wawasan peserta mengenai konsep pelayanan publik modern, tetapi juga memberikan keterampilan praktis yang dapat diterapkan secara langsung dalam pelaksanaan tugas pelayanan sehari-hari. Dengan meningkatnya pemahaman aparatur desa mengenai pentingnya komunikasi efektif, diharapkan kualitas pelayanan publik di Desa Butu dapat terus berkembang menjadi lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Temuan ini sekaligus memperlihatkan bahwa pendampingan berbasis komunikasi efektif dapat menjadi salah satu strategi yang relevan dalam mendukung reformasi pelayanan publik di tingkat desa.

Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dengan tema Pendampingan Penyusunan Strategi Pelayanan Desa Melalui Komunikasi Efektif untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat telah terlaksana dengan baik di Desa Butu, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango. Pelaksanaan kegiatan yang dilakukan melalui penyampaian materi, simulasi pelayanan, dan sesi tanya jawab mampu meningkatkan pemahaman aparatur desa mengenai pentingnya strategi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, peserta memperoleh wawasan yang lebih komprehensif mengenai penerapan komunikasi efektif dalam pelayanan publik, mulai dari kemampuan menyampaikan informasi secara jelas, mendengarkan aspirasi masyarakat, hingga membangun interaksi yang lebih responsif dan profesional. Antusiasme peserta selama kegiatan menunjukkan bahwa penguatan kapasitas aparatur desa dalam bidang komunikasi pelayanan masih sangat dibutuhkan untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Hasil kegiatan juga menunjukkan bahwa komunikasi efektif merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik di tingkat desa. Melalui simulasi dan diskusi interaktif, peserta mampu memahami pentingnya etika pelayanan, sikap ramah, kemampuan berempati, serta keterampilan komunikasi dalam menghadapi berbagai kebutuhan masyarakat. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan peserta secara konseptual, tetapi juga memberikan keterampilan praktis yang dapat diterapkan secara langsung dalam penyelenggaraan pelayanan sehari-hari. Dengan meningkatnya pemahaman dan kesadaran aparatur desa terhadap pentingnya komunikasi efektif, diharapkan kualitas pelayanan publik di Desa Butu dapat menjadi lebih cepat, transparan, responsif, dan berkelanjutan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa.

Daftar Referensi

- Annie Rufeidah, Rahmayanti, & Unik Desthiani. (2023). *Etika Komunikasi Aparatur Pemerintahan kepada Masyarakat di Desa Cibadung Kecamatan Gunung Sindur Kabupaten Bogor*. Jurnal Pengabdian Sosial. Akses: <https://garuda.kemdikbud.go.id>
- Anshary. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara*.

- Badu, S., Sudarsono, & Wahdah, G. F. (2024). *Community Satisfaction Level with the Quality of Public Services in Dimito Village*. *Journal of Economics, Business and Administration (JEBA)*, 4(4). DOI: <https://doi.org/10.47918/jeba.v4i4.493>
- Dama, D. P., dkk. (2026). *Penguatan Kapasitas Aparatur Desa melalui Manajemen Organisasi, Komunikasi Pelayanan, dan Profesionalisme Kerja*.
- Dewi, N. D. U. (2024). *Development of Village Websites to Improve Public Service Quality and Strengthen Relations Between Village Government and Community*. *PIANI: Jurnal Pengabdian dan Inovasi*. <https://jurnaldialektika.com/index.php/piani/article/view/242>
- Ela Hulasoh. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Aparatur Desa terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor*.
- Fadian Putry, & Wulandari. (2023). *Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*.
- Girsang, N. Z. N., Sukmawati, C., Rahman, B., Murniati, & Dewi, R. (2026). *The Influence of Public Service Quality on Public Satisfaction at the Perdamaian Village Office, Stabat District, Langkat Regency*. *International Journal of Social Science, Educational, Economics, Agriculture Research and Technology*, 5(1), 888–897. DOI: <https://doi.org/10.54443/ijset.v5i1.1569>
- Hidayat. (2022). *Peran Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Balai Desa Kendal*.
- Kasivornis Lase. (2021). *Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sihareo*.
- Parla, F. S., Sipatu, L., Adam, R., & Kurniawan, A. (2025). *Public Perspectives on the Quality of Public Services at the Bailo Village Office*. *Journal of Economics and Management Research*. DOI: <https://doi.org/10.61987/jemr.v4i6.1413>
- Reynilda. (2025). *Efek Kualitas Pelayanan Publik, Komunikasi Aparatur Desa dan Disiplin Kerja Aparatur Desa terhadap Kepuasan Masyarakat*. <https://jurnal.feb-umi.id/index.php/PARADOKS/article/view/1706>
- Satriawan. (2024). *Pengaruh Komunikasi dan Kepribadian terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Kantor Desa Dasan Geria*.
- Willudjeng, F. A. (2024). *Komunikasi Aparatur Desa terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.

- Yuliantini, L. S., & Purnomo, E. P. (2024). *The Citizens' Satisfaction on Service Quality of Mobile Government (Case Study: Wargaku Surabaya Application)*. *Kinetik*, 9(1), 89–100. DOI: <https://doi.org/10.22219/kinetik.v9i1.1884>
- Zhang, R., & Nie, L. (2025). *Enhancing Citizen-Government Communication with AI: Evaluating the Impact of AI-Assisted Interactions on Communication Quality and Satisfaction*. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2501.10715>
- Zulmasyhur. (2024). *Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Komunikasi Efektif: Fokus Pemberdayaan Aparatur Desa di Desa Nanggerang Kabupaten Sukabumi*. <https://www.researchgate.net/profile/Zulmasyhur-Zulmasyhur>