

## **PELATIHAN COMMUNICATIONS SKILLS UNTUK PELAYANAN PUBLIK MENUJU PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE) DI PUSAT PENGEMBANGAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN BIDANG BANGUNAN LISTRIK MEDAN (PPPPTK BBL MEDAN)**

**Syafruddin, Corry Novrica AP Sinaga\*, Aguslinar**

Ilmu Komunikasi, UMSU

\*corrynovrica@umsu.ac.id

### **ABSTRAK**

Mampu berkomunikasi secara efektif adalah yang paling penting dari semua keterampilan hidup. Komunikasi merupakan kegiatan mentransfer informasi dari satu tempat ke tempat lain dari satu orang ke orang lain. Dapat berupa suara (menggunakan suara), tulisan (menggunakan media cetak atau digital seperti buku, majalah, situs web atau email), secara visual (menggunakan foto, bagan atau grafik) atau non-verbal (menggunakan bahasa tubuh, isyarat dan nada suara). Seberapa baik informasi dapat dikirim dan diterima menjadi tolak ukur seberapa baik kemampuan komunikasi kita, yang menjadi faktor dominan dalam pelayanan prima.

Permasalahan yang terjadi di lembaga PPPPTK BBL Medan, pertama adalah lembaga pemerintah yang bekerja khusus untuk memfasilitasi dan melaksanakan Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan sesuai dengan bidangnya, namun staf yang bekerja di dalamnya juga masih minim pengetahuan mengenai komunikasi. Kedua, tidak hanya pengetahuan dibidang komunikasi, para staf operasional juga minim pengetahuan mengenai pelayanan publik menuju pelayanan prima. pelaksanaan kegiatan dengan tahapan pertama penguatan pada maksud dan tujuan kegiatan. Kemudian bentuk pre-test, menguji para peserta berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan mereka berbicara di depan umum. Satu persatu, peserta di beri kesempatan berbicara dengan menggunakan mikropon menjawab pertanyaan nara sumber/ pematiri. Tahap selanjutnya mensosialisasikan materi yang telah disusun oleh tim

kepada para peserta pelatihan. Pemateri terdiri dari Team PKM/ Abdimas UMSU dan narasumber professional, Presenter I News TV, Nurleli, S.Sos., M.Ikom. Pelatihan diakhiri dengan post test dalam bentuk praktek berbicara yang di rekam dengan video handphone, dan di tayangkan di hadapan semua peserta. Naskah bicara juga di siapkan peserta. Evaluasinya, semua peserta dapat berkomunikasi verbal dan non verbal dengan baik, dengan berbagai cara, seperti berpidato, menjadi MC dan story telling.

**Kata Kunci :** Communications Skills,  
Pelayanan Publik,  
Pelayanan Prima

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu kunci keberhasilan perusahaan/organisasi ditentukan oleh bagaimana semua personel perusahaan/organisasi secara total memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya. Pelayanan prima tidak bisa tercipta tanpa pemahaman dan ketrampilan berkomunikasi yang dikuasai oleh segenap karyawan.

Mengelola hubungan personal dengan pelanggan, kemampuan untuk memahami keinginan pelanggan, ketrampilan dalam menghadapi berbagai keluhan serta kemampuan memberikan solusi yang cerdas akan memberikan dampak yang luar biasa pada kepuasan pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

Dalam dunia professional, berkomunikasi dengan orang lain sangatlah berpengaruh untuk menunjang performa pekerjaan. Kemampuan

berkomunikasi dengan berbicara sistematis wajib dimiliki oleh professional baik kepada sesama rekan kerja, klien, bawahan bahkan atasan. Selain komunikasi yang baik, Pelayanan prima adalah salah satu kunci sukses lainnya dalam dunia profesional. Karena sebagai profesional tidak, Kita tidak hanya dituntut cerdas tapi juga harus memiliki kesantunan dalam berkomunikasi serta cerdas dalam menyelesaikan persoalan yang terjadi.

Mampu berkomunikasi secara efektif adalah yang paling penting dari semua keterampilan hidup. Komunikasi merupakan kegiatan mentransfer informasi dari satu tempat ke tempat lain dari satu orang ke orang lain. Dapat berupa suara (menggunakan suara), tulisan (menggunakan media cetak atau digital seperti buku, majalah, situs web atau email), secara visual (menggunakan foto, bagan atau grafik) atau non-verbal (menggunakan bahasa tubuh, isyarat dan nada suara). Seberapa baik informasi dapat dikirim dan diterima menjadi tolak ukur seberapa baik kemampuan komunikasi kita, yang menjadi factor dominan dalam pelayanan prima.

Permasalahan yang terjadi di lembaga PPPPTK BBL Medan, pertama adalah lembaga pemerintah yang bekerja khusus untuk memfasilitasi dan melaksanakan Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan sesuai dengan bidangnya, namun staf yang bekerja di dalamnya juga masih minim pengetahuan mengenai komunikasi. Kedua, tidak hanya pengetahuan dibidang komunikasi, para staf operasional juga minim pengetahuan mengenai pelayanan publik menuju pelayanan prima.

Sehingga diperlukan pemahaman mengenai keahlian di bidang ilmu komunikasi atau communication skills, khususnya bagi pegawai/ karyawan di bidang operasional, yang selalu berhadapan dengan peserta didik, dari kalangan guru sekolah, sebagai konsumen mereka.

Menurut team pengabdian, ada beberapa item penting yang akan menjadi materi pelatihan ini peserta yaitu seputar Public Speaking & Service Excellent yang baik dan benar. Seperti :

1. Teknik komunikasi efektif : Verbal dan nonverbal (bahasa tubuh)

2. Etika komunikasi baik langsung maupun berhubungan dengan sosial media

3. Menghadapi pelanggan complain dengan cerdas

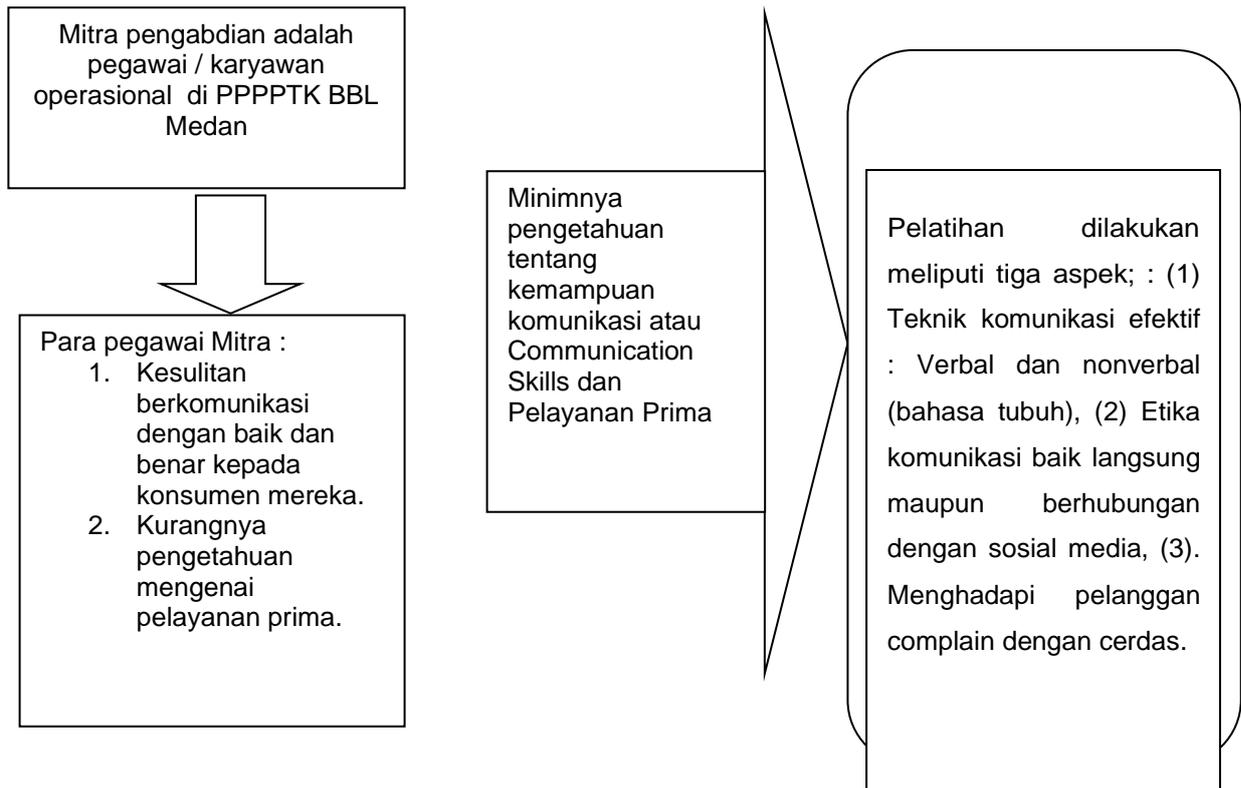
Dengan pelatihan ini, diharapkan permasalahan yang dialami lembaga PPPPTK BBL Medan dapat teratasi, sehingga dengan meningkatnya kemampuan komunikasi para karyawan, akan teriring dengan meningkatnya pelayanan publik menjadi pelayanan prima.

## 1.2 Permasalahan Mitra

Kegiatan Pengabdian Kemitraan Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan di Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Bangunan Listrik Medan (PPPPTK BBL Medan). Sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan secara struktur berada dibawah Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, lembaga ini memiliki fungsi Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan pendidikan dasar dan Menengah. Searah dengan perkembangan dunia menuju Industri 4.0, P4TK BBL telah melaksanakan berbagai upaya peningkatan kompetensi guru agar mampu melahirkan lulusan yang memiliki kemampuan 4Cs yaitu *Critical Thinking, Communication, Collaboration dan Creative*.

Strategi peningkatan kompetensi bidang kejuruan, P4TK BBL telah menjalin kerjasama dengan Industri dalam negeri dan lembaga sertifikasi profesi untuk memperoleh sertifikat Uji Kompetensi Keahlian bagi Guru SMK, dan tahun 2019 ini, beberapa guru SMK untuk keahlian khusus/baru, P4TK BBL Medan telah mengirimkan guru ke India, China dan Korea. Dengan ruang lingkup kerja P4TK BBL Medan yang mencakup wilayah Sumatera, Kalimantan Barat dan Kalimantan Selatan, pemanfaatan web ini menjadi sangat penting untuk menyampaikan dan menerima informasi terkait program-program yang akan dilaksanakan di P4TK BBL Medan. Melalui web ini, diharapkan seluruh guru, siswa dan seluruh pemangku kepentingan pendidikan dan kebudayaan menjadi kontributor demi kemajuan pendidikan menuju Industri 4.0.

### Permasalahan yang dihadapi Mitra:



**Gambar 1.**  
**Gambaran Permasalahan Yang Dihadapi Oleh Mitra Pengabdian**

Atas dasar hal tersebut maka kami tertarik untuk melakukan Pengabdian Kemitraan Masyarakat (PKM) dengan judul;.. Pelatihan Communications Skills untuk Pelayanan Publik menuju Pelayanan Prima (Service Excellence) di Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Bangunan Listrik Medan (PPPPTK BBL Medan).

#### METODE

Tahapan pelaksanaan Pengabdian Kemitraan Masyarakat (PKM) dengan judul; Pelatihan Communications Skills untuk Pelayanan Publik menuju Pelayanan Prima (Service Excellence) di Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Bangunan Listrik Medan (PPPPTK BBL Medan) ini akan dilaksanakan dengan 3 tahapan yaitu;

- 1) Tahap Pra Test dan pengenalan dan pemahaman mengenai communications skills untuk

meningkatkan pelayanan public menuju pelayanan prima.

Tahapan ini, tim pengabdian akan menjelaskan jenis jenis model komunikasi, perbedaan komunikasi verbal dan non verbal, berikut contoh contohnya.

- 2) Tahap pendidikan dan pelatihan
  - a. Teknik komunikasi efektif : Verbal dan Nonverbal (bahasa tubuh),
  - b. Etika komunikasi baik langsung maupun berhubungan dengan sosial media,
  - c. Menghadapi pelanggan complain dengan cerdas.

Pada tahapan pendidikan dan pelatihan ini, peserta pengabdian masyarakat akan dibimbing narasumber yang merupakan expert di bidangnya, iklan dan media sosial.

- 3) Tahap Post Test dan Evaluasi.  
Hal ini dilakukan agar dapat mengukur tingkat pemahaman peserta pengabdian mengenai communications skill untuk

meningkatkan pelayanan public menuju pelayanan prima di PPPPTK BBL Medan.

## HASIL DAN PEMBAHSAN

Pelaksanaan kegiatan program kemitraan bagi masyarakat dengan judul Pelatihan Communications Skills untuk Pelayanan Publik menuju Pelayanan Prima (Service Excellence) di Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Bangunan Listrik Medan (PPPPTK BBL Medan). telah dilaksanakan 70 % sampai tanggal 17 Juni 2020. Setelah mengalami penundaan beberapa waktu karena Pandemi Covid19, yang menyebabkan kegiatan dalam bentuk melibatkan banyak orang, belum bisa dilaksanakan, hingga pertengahan Juni 2020. Alhamdulillah, akhirnya setiap tahapan kegiatan telah di lakukan, mulai dari pre-test, sosialisasi dan pelatihan serta post-test dengan sukses, menghadirkan peserta pelatihan dari P4TK BBL Medan sekitar 23 orang.

Pelaksanaan kegiatan program kemitraan bagi masyarakat dengan judul Pelatihan Communications Skills untuk Pelayanan Publik menuju Pelayanan Prima (Service Excellence) di Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Bangunan Listrik Medan (PPPPTK BBL Medan). telah dilaksanakan 70 % sampai tanggal 17 Juni 2020. Setelah mengalami penundaan beberapa waktu karena Pandemi Covid19, yang menyebabkan kegiatan dalam bentuk melibatkan banyak orang, belum bisa dilaksanakan, hingga pertengahan Juni 2020. Alhamdulillah, akhirnya setiap tahapan kegiatan telah di lakukan, mulai dari pre-test, sosialisasi dan pelatihan serta post-test dengan sukses, menghadirkan peserta pelatihan dari P4TK BBL Medan sekitar 23 orang.

### 3.1 Kordinasi Kegiatan

Program kemitraan bagi masyarakat ini diawali dari tahap berkordinasi mulai dari tim pelaksana abdimas dan pihak P4TK BBL Medan, dalam hal ini dengan Kasubbag Tata Laksana dan Kepegawaian, I Putu Pawitra Teguh Dharma P, ST. Koordinasi sudah dimulai dari tanggal 19 Desember 2019.

Membuat konsep kerja, jadwal kegiatan, tempat penyelenggaraan, dan agenda kegiatan. dengan tim pengabdian dan mitra PKM.

### 3.2 Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan PKM ini diperkirakan akan berjalan di awal tahun 2020, atau tepatnya setelah kontrak kerja di keluarkan oleh pihak LP2M UMSU yaitu Maret 2020. Namun terkendala karena memasuki masa lockdown akibat pandemic Covid19, yang melarang adanya kegiatan yang melibatkan banyak orang dan tatap muka. Akibatnya, kegiatan PKM dengan judul Pelatihan Communications Skills untuk Pelayanan Publik menuju Pelayanan Prima (Service Excellence) di Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Bangunan Listrik Medan (PPPPTK BBL Medan), pada tanggal 17 Juni 2020, baru dapat di selenggarakan.

Kegiatan dilaksanakan di Aula PPPPTK BBL Medan di Jl, Setiabudi Helvetia Medan, dengan menjalani protap masa menuju new normal. Peserta yang berjumlah 23 orang, hadir dengan menggunakan masker , dan sebelum memasuki ruangan pelatihan, telah melalui screening pengukuran suhu tubuh dan mencuci tangan hingga bersih. Semua kebutuhan akan protap tersebut di siapkan oleh team PKM (Abdimas UMSU). Dokumentasi terlampir.

Acara atau kegiatan ini dibuka oleh Kepala Pusat PPPPTK BBL Medan, Bapak Drs. Rasoki Lubis., M.Pd di dampingi Kasubbag Tata Laksana dan Kepegawaian, I Putu Pawitra Teguh Dharma P, ST dan Ketua Tim Abdimas Bapak Syafuruddin., S.Sos., M.H.. Dalam kata sambutannya, Kepala Pusat PPPPTK BBL Medan mengharapkan para peserta yang hadir lainnya, dapat menyerap materi pelatihan dengan baik. Karena kemampuan berkomunikasi yang baik sangat dibutuhkan oleh SDM PPPPTK BBL Medan, yang sering berhadapan dengan stakeholder instansi mereka. Tim abdimas juga memperkenalkan tim dosen yang hadir sebagai narasumber, yang akan menyajikan materi pada peserta.

Selanjutnya, tim memulai pelaksanaan kegiatan dengan tahapan pertama penguatan pada maksud dan

tujuan kegiatan. Kemudian tim membagikan daftar pertanyaan sebagai bentuk pre-test awal kegiatan, serta menguji para peserta berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan mereka berbicara di depan umum. Satu persatu, peserta di beri kesempatan berbicara dengan menggunakan mikropon menjawab pertanyaan nara sumber/pemateri.

Setelah jawaban Pre-Test dikumpul, tahap selanjutnya mensosialisasikan materi yang telah disusun oleh tim kepada para peserta pelatihan. Mereka menyimak materi yang disampaikan melalui layar infocus, ada diskusi dan tanya jawab di awal awal pertemuan. Pemateri terdiri dari Team PKM/ Abdimas UMSU dan narasumber professional, Presenter I News TV, Nurleli, S.Sos., M.Ikom.

Acara dimulai jam 08.30 dan berakhir jam 15.30 WIB. Karena waktu singkat dan masih berlaku protap PSBB, maka dari 3 materi yang diajukan dalam proposal, maka penyampaiannya di padatkan dalam 2 sesi materi yang bisa di sampaikan dalam PKM/ Abdimas kali ini. Yaitu :

1. Teknik komunikasi efektif : Verbal dan Nonverbal (bahasa tubuh),
2. Etika komunikasi baik langsung maupun berhubungan dengan sosial media,

### 3.3 Tahap Evaluasi

Setelah penyampaian materi, jeda sesaat, karena ISHOMA. Kemudian dilanjutkan dengan praktek Berbicara dengan direkam video. Peserta pelatihan membuat naskahnya, direkam oleh temannya saat berbicara, dan hasil rekaman, di putar ulang untuk dilihat dan dinilai bersama apa kelebihan dan kekurangannya. Ini tugas berkelompok dan sebagai bentuk Post Test.

Naskah Berbicara ada dalam bentuk rundown acara, jadi peserta berlaku sebagai MC atau pembawa acara. Ada naskah dalam bentuk Cerita, jadi peserta berbicara dalam bentuk story telling, dan bahkan ada yang berbicara dan berlaku seperti tugas mereka sehari hari sebagai resepsionis di instansi PPPPTK BBL Medan. Para peserta yang dinilai paling bagus, mendapatkan goodie bag, sebagai apresiasi buat pencapaian mereka. Dokumentasi terlampir.

### B. Luaran yang dicapai

Dari pemaparan sebelumnya, sudah tercapai luaran awal yang ingin di laksanakan dari program kemitraan masyarakat PKM/Abdimas ini. Yaitu peserta pelatihan dapat membuat naskah dan berbicara dengan lugas dan lancar, meski melalui rekaman video. Tim mendokumentasikan video peserta dan menguploadnya ke media sosial Facebook.

### Dokumentasi Kegiatan :





## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Tanya jawab dan pembahasan selama pelatihan, tampak bahwa PKM Pelatihan Communications Skills untuk Pelayanan Publik menuju Pelayanan Prima (Service Excellence) di Pusat Pengembangan Pemberdayaan

Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Bangunan Listrik Medan (PPPPTK BBL Medan). sangat bermanfaat meningkatkan keterampilan berkomunikasi (Communications Skills) para peserta yang nota bene pegawai instansi di lingkungan P4TK BBL Medan. Lembaga ini adalah pusat pendidikan dan pelatihan untuk guru guru di lingkungan SMA dan SMK. Menyediakan jasa penginapan buat peserta yang diklat di Medan, yang berasal dari seluruh Kabupaten dan Kota di Sumatera Utara.

Para pegawai akan sering berhadapan atau menerima tamu dari luar instansinya. Mulai dari pegawai di level manajemen atas hingga yang paling bawah, seperti resepsionis dan pelayan kamar diklat. Jadi, jika salah dalam berkomunikasi, bisa berakibat performance instansi ini akan jelek. Dan ini bukan diinginkan semua. Namun pelatihan berkomunikasi yang baik, belum menjadi budaya di lingkungan karyawan di level bawah. Selama ini yang mendapatkan pelatihan jenis ini hanya pegawai di level manajemen mengena ke atas. Sehingga pelatihan yang ditawarkan tim abdimas UMSU, sangat di sambut gembira pihak PPPPTK BBL Medan.

### B. Saran

Walau telah terjadi peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta pelatihan, namun aktifitas pelatihan seputar Communication Skills ini sangat dibutuhkan pegawai di lingkungan PPPPTK BBL Medan. Hasil diskusi dengan Kepala Pusat PPPPTK BBL Medan Bapak Rasoki Lubis dan Kasubbang Kepegawaian, Bapak I Putu Pawitra, pelatihan dan sosialisasi kegiatan ini harus terus dilakukan, menginta waktu PKM dinilai sangat singkat.

Apalagi baru 23 pegawai yang ikut serta pelatihan kali ini, sementara ada sekitar 300 pegawai PPPPTK BBL Medan, yang diharapkan bisa bergantian mendapatkan manfaat ilmu berkomunikasi demi kelancara tugas mereka sehari hari.

### C. Ucapan Terimakasih

Pada proses program kemitraan ini nyak melibatkan berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini, dengan segala

kerendahan hati, tim program kemitraan mengucapkan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) memberikan arahan dan bimbingan. Kepada Ketua Pusat Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UMSU yang telah memberikan pelatihan dan kesempatan kepada kami untuk mengikuti program Iptek bagi Masyarakat, kami ucapkan terimakasih. Kepada Dekan FISIP UMSU yang juga banyak memberikan dukungan dan motivasi kepada kami, kami ucapkan terimakasih. Dan kepada seluruh rekan-rekan yang terlibat pada program kemitraan ini kami juga ucapkan terimakasih karena telah banyak membantu kegiatan kami selama di lapangan.

Selain itu, kami juga mengucapkan terimakasih kepada Kepala PPPPTK BBL Medan, Drs. Rasoki Lubis., M.Pd dan Kasubbag Tata Laksana dan Kepegawaian, I Putu Pawitra Teguh Dharma P., ST, yang telah banyak membantu kami dalam pelaksanaan program kemitraan ini dengan memfasilitasi kami untuk melakukan sosialisasi dihadapan para pegawai PPPPTK BBL Medan.

Akhirnya kami selaku timprogram kemitraan ini sangat menyadari bahwa laporan kemajuan program kemitraan masyarakat (PKM) yang kami perbuat ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu kami mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan laporan program kemitraan kami berikutnya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Sumber Buku:

Hardiyansyah, Dr, 2015, *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi*, Gava Media, Jogjakarta.

Muhammad, Arni, Dr, 2014, *Komunikasi Organisasi*, Bumi Aksara , Jakarta.

Wood, Julia T, 2013, *Komunikasi Interpersonal, Interaksi Keseharian*, Salemba Humanika , Jakarta.

##### Sumber Jurnal Online :

Seisy A Parera, Meiske Rembang dan Elfie Mingkid, *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik di PT. Taspen (persero) Cabang Manado*, *Journal "Acta Diurna"* Volume III. No.3. Tahun 2014

Ali Alamsyah Kusumadinata dan Maria Fitriah, *Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga*, *Jurnal ASPIKOM*, Volume 3 Nomor 2, Januari 2017, hlm225-238.

##### Media Online

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--komunikasi-solusi-dalam-mewujudkan-pelayanan-publik>., di posting 18 Oktober 2019; diakses 20 Desember 2019

<https://kepri.antaranews.com/berita/50308/komunikasi-pelayanan-publik>; diposting 27 September 2018, di akses 20 Desember 2019