



## Sosialisasi Penguatan Komunikasi Aparat Desa Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Transparan

<sup>1</sup>Jaka Maulana, <sup>2</sup>Heru Wahyudi, <sup>3</sup>Ulvia Fadilah, <sup>4</sup>Rafif Prayata Nurbintan, <sup>5</sup>Firzan Zakky

<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi Administrasi Negara, Universitas Pamulang  
[dosen02887@unpam.ac.id](mailto:dosen02887@unpam.ac.id)

Article Info	Abstract
<p><b>Article History</b> Received: 20<sup>th</sup> January 2026 Revised: 5<sup>th</sup> May 2026 Published: 10<sup>th</sup> May 2026</p> <p><b>Keywords:</b> organizational communication; internal communication; external communication; village public services; transparency; socialization</p>	<p><i>Public service delivery at the village level requires effective organizational communication to ensure consistent internal coordination and transparent dissemination of service information to citizens. In Kramatwatu Village, Serang Regency, key challenges include unstructured internal communication among village officials, suboptimal external communication with the community, limited use of information media, and the absence of standardized communication flows that support service accountability. This community service program aimed to strengthen village officials' internal and external communication as a prerequisite for more transparent public services and improved public trust. The program employed a participatory socialization approach through structured presentations, interactive discussions, case studies, role-play simulations of service communication, and guided reflection to formulate follow-up actions. The results indicate improved participants' understanding of organizational communication, heightened awareness of service-information transparency, and emerging commitments to enhance communication channels (information boards, village social media, and deliberative forums) as well as initial steps toward developing a communication flow/SOP. These findings are significant as they highlight organizational communication strengthening as a practical foundation for sustaining improvements in village public service quality.</i></p>

Informasi Artikel	Abstrak
<p><b>Sejarah Artikel</b> Diterima: 20 Januari 2026 Direvisi: 5 Mei 2026 Dipublikasi: 10 Mei 2026</p> <p><b>Kata kunci</b> komunikasi organisasi, komunikasi internal, komunikasi eksternal, pelayanan publik desa, transparansi, sosialisasi</p>	<p>Pelayanan publik di tingkat desa menuntut komunikasi organisasi yang efektif agar koordinasi internal berjalan konsisten dan informasi layanan tersampaikan secara transparan kepada masyarakat. Di Desa Kramatwatu Kabupaten Serang masih ditemukan kendala berupa komunikasi internal antarperangkat desa yang belum terstruktur, komunikasi eksternal yang belum optimal, minimnya pemanfaatan media informasi, serta belum adanya langkah pembakuan alur komunikasi yang mendukung akuntabilitas layanan. Kegiatan pengabdian ini dilakukan untuk memperkuat komunikasi internal dan eksternal aparat desa sebagai prasyarat pelayanan publik yang lebih transparan dan dipercaya masyarakat. Metode pelaksanaan menggunakan sosialisasi partisipatif melalui pemaparan materi, diskusi interaktif, studi kasus, simulasi/role play komunikasi layanan, serta refleksi dan penyusunan rencana tindak lanjut. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta mengenai komunikasi organisasi, meningkatnya kesadaran terhadap pentingnya transparansi informasi layanan, serta terbentuknya komitmen perbaikan berupa penguatan kanal komunikasi (papan informasi, media sosial desa, dan forum musyawarah) dan langkah awal perumusan alur/SOP komunikasi. Temuan ini penting karena menegaskan bahwa penguatan komunikasi organisasi merupakan fondasi praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik desa secara berkelanjutan.</p>

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan karena desa menjadi unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat berhubungan langsung dengan pemerintah desa untuk memperoleh berbagai layanan administratif, seperti pengurusan surat keterangan, administrasi kependudukan, pelayanan informasi, pengantar bantuan sosial, serta kebutuhan administratif lainnya. Desa tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana administrasi pemerintahan, tetapi juga sebagai ruang interaksi sosial antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di tingkat desa sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap hadirnya negara dalam memenuhi kebutuhan publik. Pelayanan publik yang baik harus mampu memberikan kepastian, kemudahan, keterbukaan, dan respons yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2017).

Tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik semakin penting karena pelayanan tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan administratif, tetapi juga berhubungan dengan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan yang lambat, tidak jelas, dan tidak komunikatif dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, sedangkan pelayanan yang terbuka dan responsif dapat memperkuat legitimasi pemerintah desa. Dalam kajian administrasi publik, pelayanan publik dipahami sebagai proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang harus diselenggarakan berdasarkan prinsip keadilan, kepastian, transparansi, dan akuntabilitas. Dengan demikian, pemerintah desa perlu memastikan bahwa setiap informasi mengenai prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan mekanisme pengaduan dapat diakses serta dipahami oleh masyarakat (Sinambela, 2014).

Kondisi tersebut relevan dengan Desa Kramatwatu, Kecamatan Kramatwatu, Kabupaten Serang, yang berada dalam wilayah dengan dinamika sosial dan kebutuhan pelayanan masyarakat yang terus berkembang. Publikasi *Kecamatan Kramatwatu dalam Angka 2023* menunjukkan bahwa Kecamatan Kramatwatu memiliki karakteristik wilayah, pemerintahan, kependudukan, sosial, ekonomi, dan aktivitas masyarakat yang beragam, sehingga kebutuhan terhadap pelayanan publik desa perlu dikelola secara efektif dan komunikatif (Badan Pusat Statistik Kabupaten Serang, 2023). Dalam konteks ini, pemerintah desa tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan administratif, tetapi juga sebagai komunikator publik yang menyampaikan informasi layanan, menampung aspirasi, serta menjembatani kepentingan masyarakat dengan kebijakan desa.

Dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik desa tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sumber daya aparatur, sarana prasarana, atau aturan formal, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi berperan penting dalam menghubungkan kepala desa, sekretaris desa, kepala seksi, kepala urusan, staf pelayanan, serta masyarakat sebagai penerima layanan. Komunikasi yang baik dapat memperjelas pembagian tugas, memperkuat koordinasi, mengurangi kesalahan informasi, dan meningkatkan konsistensi pelayanan. Sebaliknya, komunikasi yang tidak terstruktur dapat menimbulkan miskomunikasi, tumpang tindih pekerjaan, keterlambatan pelayanan, serta ketidakjelasan informasi bagi masyarakat (Robbins & Judge, 2019).

Komunikasi organisasi dalam lingkungan pemerintahan desa juga berkaitan dengan bagaimana informasi bergerak dari pimpinan kepada staf, dari staf kepada pimpinan, antarunit kerja, dan dari pemerintah desa kepada masyarakat. Apabila arus komunikasi tidak berjalan jelas, maka proses pelayanan dapat terganggu karena aparat tidak memiliki pemahaman yang sama mengenai tugas, prosedur, dan tindak lanjut layanan. Komunikasi organisasi yang efektif menuntut adanya saluran komunikasi yang jelas, pesan yang mudah dipahami, kesesuaian antara sumber dan penerima informasi, serta adanya umpan balik untuk memastikan bahwa informasi benar-benar diterima dan dimengerti oleh pihak yang berkepentingan (Pace & Faules, 2018).

Berdasarkan hasil identifikasi awal di Desa Kramatwatu, masih ditemukan beberapa persoalan empiris yang berkaitan dengan komunikasi aparat desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Persoalan pertama terlihat pada aspek koordinasi internal antarperangkat desa yang masih banyak dilakukan secara lisan dan informal. Pola komunikasi seperti ini memang memudahkan penyampaian informasi secara cepat, tetapi berisiko menimbulkan perbedaan pemahaman apabila tidak disertai dokumentasi yang jelas. Dalam beberapa situasi pelayanan, informasi mengenai pembagian tugas, tindak lanjut permohonan warga, atau arahan pelayanan belum selalu tercatat secara tertulis, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan, tumpang tindih pekerjaan, dan kesulitan dalam menelusuri tanggung jawab setiap aparat.

Persoalan kedua berkaitan dengan belum seragamnya pemahaman aparat mengenai alur penyampaian informasi kepada masyarakat. Dalam pelayanan administratif desa, masyarakat membutuhkan informasi yang jelas mengenai persyaratan, waktu penyelesaian, tahapan pelayanan, serta mekanisme penyampaian keluhan. Namun, apabila pemahaman aparat belum seragam, masyarakat dapat menerima penjelasan yang berbeda antara satu aparat dengan aparat lainnya. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kebingungan, mengurangi kepastian layanan, dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Ketidakterseragaman komunikasi dalam pelayanan publik dapat memperlemah efektivitas layanan karena masyarakat tidak memperoleh informasi yang konsisten dari penyelenggara pelayanan (Rahmawati, 2020).

Persoalan ketiga terlihat pada belum optimalnya pemanfaatan media informasi desa sebagai sarana komunikasi pelayanan publik. Papan pengumuman, media sosial desa, dan forum musyawarah sebenarnya dapat menjadi kanal penting untuk menyampaikan prosedur layanan, jadwal pelayanan, informasi kegiatan, serta ruang aspirasi masyarakat. Namun, media tersebut belum sepenuhnya dimanfaatkan secara rutin dan terarah. Selain itu, belum adanya alur komunikasi atau standar operasional sederhana yang mengatur penyampaian, koordinasi, dan tindak lanjut informasi pelayanan membuat komunikasi organisasi belum berjalan secara sistematis. Kondisi ini menunjukkan bahwa penguatan komunikasi aparat desa perlu diarahkan tidak hanya pada peningkatan pemahaman, tetapi juga pada pembentukan pola komunikasi yang lebih tertata, terdokumentasi, dan mendukung transparansi pelayanan publik (Maulana & Duandika, 2025).

Kondisi tersebut dapat memunculkan persoalan dalam pelayanan sehari-hari. Masyarakat dapat menerima informasi yang berbeda dari aparat yang berbeda mengenai persyaratan pengurusan surat keterangan, waktu penyelesaian layanan, atau prosedur penyampaian keluhan. Selain itu, informasi yang tidak diperbarui secara rutin melalui papan informasi atau media sosial desa dapat menyebabkan warga harus datang langsung ke kantor desa hanya untuk menanyakan prosedur dasar pelayanan. Situasi seperti ini menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik di desa tidak selalu disebabkan oleh rendahnya kemauan aparat dalam melayani, tetapi juga oleh belum tertatanya sistem komunikasi internal dan eksternal secara efektif. Dalam konteks organisasi pemerintah desa, lemahnya koordinasi dan tidak jelasnya alur komunikasi dapat memengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat (Hidayat & Septiani, 2022).

Secara konseptual, kualitas pelayanan publik berkaitan erat dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi masyarakat. Transparansi pelayanan menuntut adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur, biaya, waktu, persyaratan, dan mekanisme pengaduan. Akuntabilitas pelayanan membutuhkan kejelasan tanggung jawab setiap aparat dalam proses pelayanan. Responsivitas menuntut kemampuan aparat untuk merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Sementara itu, partisipasi masyarakat memerlukan ruang komunikasi dua arah antara pemerintah desa dan warga. Prinsip-prinsip tersebut sejalan dengan gagasan *good governance* yang menekankan

pentingnya keterbukaan, tanggung jawab, efektivitas, dan keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan (Sedarmayanti, 2012).

Keterbukaan informasi menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan publik desa karena masyarakat membutuhkan kepastian informasi sebelum mengakses layanan. Informasi yang terbuka dapat membantu masyarakat memahami hak, kewajiban, prosedur, persyaratan, serta mekanisme penyelesaian masalah dalam pelayanan. Sebaliknya, keterbatasan informasi dapat memunculkan jarak antara pemerintah desa dan masyarakat, bahkan menimbulkan persepsi bahwa pelayanan berjalan tidak transparan. Dalam konteks pelayanan publik, keterbukaan informasi tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga menjadi instrumen untuk membangun kepercayaan dan memperkuat akuntabilitas lembaga publik (Mardiasmo, 2018).

Persoalan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik masih menjadi perhatian dalam penyelenggaraan pemerintahan. Laporan Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik masih berkaitan dengan dugaan maladministrasi, seperti penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, dan tidak kompetennya penyelenggara layanan (Ombudsman Republik Indonesia, 2019). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan publik tidak cukup dilakukan melalui penyediaan aturan dan fasilitas, tetapi juga membutuhkan perbaikan komunikasi, kejelasan prosedur, konsistensi informasi, serta kesediaan penyelenggara layanan untuk merespons kebutuhan masyarakat.

Dalam kerangka reformasi birokrasi, peningkatan kualitas pelayanan publik juga menjadi agenda penting yang menuntut aparatur pemerintah untuk bekerja lebih efektif, terbuka, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Road map reformasi birokrasi menempatkan pelayanan publik sebagai salah satu area perubahan yang perlu diperkuat melalui perbaikan tata kelola, peningkatan kualitas aparatur, dan penguatan akuntabilitas kinerja (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020). Agenda ini relevan dengan pemerintah desa karena desa merupakan bagian dari sistem pemerintahan yang berhadapan langsung dengan warga, sehingga perubahan kualitas pelayanan harus dimulai dari kemampuan aparatur dalam mengelola informasi dan komunikasi pelayanan.

Penguatan komunikasi organisasi menjadi penting karena aparat desa merupakan aktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal. Komunikasi internal yang baik dapat memperjelas pembagian tugas, memperkuat koordinasi, mengurangi kesalahan informasi, dan meningkatkan konsistensi pelayanan. Sementara itu, komunikasi eksternal yang efektif dapat membantu masyarakat memperoleh informasi layanan secara mudah, memahami prosedur yang harus ditempuh, serta memiliki akses untuk menyampaikan pertanyaan, aspirasi, atau keluhan. Penguatan kapasitas aparatur desa dalam tata kelola pelayanan menjadi salah satu faktor penting untuk membangun pelayanan publik yang lebih responsif dan dipercaya masyarakat (Mutiarin & Nurmandi, 2021).

Selain komunikasi internal, komunikasi eksternal juga memiliki posisi strategis dalam pelayanan publik desa. Pemerintah desa perlu mampu menyampaikan informasi secara sederhana, terbuka, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Komunikasi eksternal yang kurang efektif dapat menyebabkan warga tidak memahami prosedur layanan, tidak mengetahui haknya dalam pelayanan, serta tidak memiliki saluran yang jelas untuk menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, komunikasi aparat desa perlu diarahkan pada pola komunikasi yang tidak hanya bersifat satu arah, tetapi juga membuka ruang dialog, umpan balik, dan partisipasi masyarakat dalam perbaikan pelayanan (Purwanto & Asrori, 2019).

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk sosialisasi penguatan komunikasi aparat desa. Kegiatan ini diarahkan untuk memberikan pemahaman kepada aparat Desa Kramatwatu mengenai pentingnya komunikasi internal dan eksternal dalam mendukung pelayanan publik yang

transparan. Selain itu, kegiatan ini juga dirancang untuk mendorong aparat desa agar mampu mengidentifikasi persoalan komunikasi dalam pelayanan, memperbaiki pola koordinasi internal, mengoptimalkan media informasi layanan, serta merumuskan langkah awal penyusunan alur komunikasi pelayanan publik yang lebih sistematis. Pendekatan sosialisasi partisipatif dipandang relevan karena dapat membuka ruang belajar bersama, diskusi pengalaman, dan penyusunan komitmen perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan mitra (Hanifah, 2020).

Dengan demikian, tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk memperkuat kapasitas komunikasi aparat Desa Kramatwatu dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan. Secara khusus, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparat desa mengenai prinsip komunikasi organisasi dalam pelayanan publik, memperkuat koordinasi internal antarperangkat desa, meningkatkan kemampuan aparat dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat secara jelas dan terbuka, mendorong pemanfaatan media komunikasi desa sebagai sarana transparansi informasi, serta merumuskan langkah awal penyusunan alur atau SOP komunikasi pelayanan publik desa.

## **METODE**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan pendekatan sosialisasi partisipatif untuk memperkuat komunikasi organisasi aparat desa dalam mendukung pelayanan publik yang transparan. Pendekatan ini dipilih karena kegiatan tidak hanya berorientasi pada penyampaian materi, tetapi juga mendorong keterlibatan aktif peserta dalam mengidentifikasi persoalan komunikasi, mendiskusikan solusi, melakukan simulasi, serta merumuskan tindak lanjut yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan di Desa Kramatwatu.

### **A. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan**

Kegiatan dilaksanakan di Kantor Desa Kramatwatu, Kecamatan Kramatwatu, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Pelaksanaan kegiatan dilakukan pada minggu ketiga November 2025 melalui rangkaian sesi tatap muka. Pemilihan lokasi didasarkan pada kebutuhan mitra untuk memperkuat komunikasi internal dan eksternal aparat desa dalam mendukung pelayanan publik yang lebih transparan, responsif, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

### **B. Sasaran Kegiatan**

Sasaran kegiatan adalah aparat Desa Kramatwatu yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peserta meliputi kepala desa, sekretaris desa, kepala seksi, kepala urusan, serta staf/perangkat desa yang memiliki peran dalam pelayanan administratif dan komunikasi dengan masyarakat. Keterlibatan unsur mitra lokal, seperti Badan Permusyawaratan Desa, juga dimungkinkan untuk memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah desa dan masyarakat.

### **C. Tahapan Pelaksanaan**

Pelaksanaan kegiatan disusun melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah koordinasi awal dengan pemerintah desa untuk menetapkan jadwal, tempat, jumlah peserta, dan kebutuhan teknis kegiatan. Tahap kedua adalah identifikasi kebutuhan melalui diskusi awal untuk memetakan persoalan komunikasi internal dan eksternal yang memengaruhi pelayanan publik desa. Tahap ketiga adalah pemberian materi mengenai komunikasi organisasi, komunikasi internal, komunikasi eksternal, transparansi pelayanan publik, serta pentingnya kejelasan informasi layanan bagi masyarakat.

Tahap keempat adalah penguatan keterampilan melalui diskusi kelompok, studi kasus, dan simulasi komunikasi dalam situasi pelayanan. Pada tahap ini, peserta diarahkan untuk menganalisis contoh permasalahan komunikasi pelayanan, seperti perbedaan informasi

antarpetugas, keterlambatan penyampaian informasi, serta belum optimalnya respons terhadap keluhan masyarakat. Tahap kelima adalah refleksi dan tindak lanjut melalui perumusan komitmen perbaikan serta penyusunan rancangan awal penguatan alur komunikasi dan standar operasional sederhana yang dapat dikembangkan oleh pemerintah desa.

#### D. Teknik Kegiatan

Kegiatan menggunakan beberapa teknik yang saling melengkapi. Pemaparan materi digunakan untuk membangun pemahaman konseptual peserta mengenai komunikasi organisasi dan transparansi pelayanan publik. Diskusi interaktif digunakan untuk menggali pengalaman peserta, mengidentifikasi persoalan pelayanan yang sering muncul, serta merumuskan alternatif solusi yang realistis. Studi kasus digunakan untuk melatih kemampuan peserta dalam menganalisis masalah komunikasi berdasarkan situasi pelayanan yang dekat dengan pengalaman mereka.

Selain itu, simulasi atau *role play* digunakan untuk mempraktikkan komunikasi internal dan eksternal dalam konteks pelayanan publik. Simulasi komunikasi internal diarahkan pada praktik koordinasi, pembagian tugas, dan pelaporan antarperangkat desa. Sementara itu, simulasi komunikasi eksternal diarahkan pada praktik penyampaian informasi layanan, penjelasan prosedur kepada masyarakat, serta respons terhadap pertanyaan atau keluhan warga. Pada akhir kegiatan, refleksi terarah dilakukan untuk menyepakati langkah implementasi, termasuk perbaikan media komunikasi desa, penguatan dokumentasi komunikasi, dan rencana awal penyusunan alur komunikasi pelayanan.

#### E. Metode Evaluasi Kegiatan

Evaluasi kegiatan dilakukan untuk mengetahui ketercapaian proses, perubahan pemahaman peserta, serta rencana tindak lanjut yang muncul setelah kegiatan. Evaluasi dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, refleksi peserta, dan diskusi evaluatif. Observasi dilakukan selama kegiatan berlangsung untuk melihat tingkat partisipasi peserta, keterlibatan dalam diskusi, kemampuan mengidentifikasi masalah komunikasi, serta respons peserta saat mengikuti simulasi pelayanan. Melalui observasi ini, tim pelaksana dapat menilai sejauh mana peserta memahami materi dan mampu menghubungkannya dengan praktik pelayanan sehari-hari.

Refleksi peserta dilakukan pada akhir kegiatan dengan meminta peserta menyampaikan pemahaman, pengalaman, dan rencana perbaikan yang dapat diterapkan di lingkungan kerja desa. Refleksi ini bertujuan untuk menggali perubahan cara pandang peserta terhadap pentingnya komunikasi internal, komunikasi eksternal, transparansi informasi, dan dokumentasi pelayanan. Selain itu, diskusi evaluatif dilakukan antara tim pelaksana dan peserta untuk menilai manfaat kegiatan, hambatan yang masih dihadapi, serta kebutuhan tindak lanjut, khususnya terkait penguatan media informasi desa, rapat koordinasi, pencatatan komunikasi, dan penyusunan alur atau SOP komunikasi pelayanan publik.

#### F. Luaran Metode dan Indikator Proses

Keberhasilan proses kegiatan diukur melalui beberapa indikator yang berkaitan dengan pemahaman, partisipasi, keterampilan, dan komitmen tindak lanjut peserta. Indikator tersebut disusun untuk melihat apakah kegiatan sosialisasi tidak hanya menghasilkan peningkatan pengetahuan, tetapi juga mendorong perubahan sikap dan rencana perbaikan komunikasi pelayanan di Desa Kramatwatu.

Tabel 1. Indikator Proses Kegiatan

No.	Aspek yang Dievaluasi	Indikator Proses	Teknik Evaluasi	Luaran yang Diharapkan
-----	-----------------------	------------------	-----------------	------------------------

1	Pemahaman komunikasi organisasi	Peserta memahami pentingnya komunikasi internal dan eksternal dalam pelayanan publik desa	Observasi dan refleksi peserta	Meningkatnya pemahaman peserta mengenai peran komunikasi organisasi dalam pelayanan publik
2	Partisipasi peserta	Peserta aktif bertanya, berdiskusi, dan menyampaikan pengalaman pelayanan	Observasi	Peserta terlibat aktif dalam proses pembelajaran partisipatif
3	Identifikasi masalah komunikasi	Peserta mampu mengidentifikasi persoalan komunikasi internal dan eksternal yang terjadi dalam pelayanan desa	Diskusi interaktif dan diskusi evaluatif	Terpetakannya masalah komunikasi pelayanan yang perlu diperbaiki
4	Keterampilan komunikasi pelayanan	Peserta mampu mempraktikkan komunikasi internal dan eksternal melalui studi kasus dan simulasi	Observasi simulasi dan refleksi peserta	Meningkatnya kemampuan peserta dalam menyampaikan informasi dan merespons keluhan masyarakat
5	Transparansi informasi layanan	Peserta memahami pentingnya media informasi desa, seperti papan informasi, media sosial, dan forum musyawarah	Refleksi peserta dan diskusi evaluatif	Munculnya rencana pemanfaatan media komunikasi sebagai sarana transparansi pelayanan
6	Tindak lanjut kegiatan	Peserta menyepakati rencana awal perbaikan komunikasi dan dokumentasi layanan	Diskusi evaluatif	Tersusunnya komitmen awal perbaikan komunikasi, termasuk rancangan alur komunikasi dan SOP sederhana

Melalui indikator tersebut, kegiatan ini diharapkan menghasilkan luaran berupa meningkatnya pemahaman peserta terhadap komunikasi internal dan eksternal, teridentifikasinya persoalan komunikasi pelayanan, tersusunnya rencana tindak lanjut perbaikan komunikasi, serta adanya rancangan awal alur komunikasi dan SOP sederhana yang dapat dikembangkan lebih lanjut oleh Pemerintah Desa Kramatwatu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diikuti oleh 12 aparat Desa Kramatwatu yang merepresentasikan unsur pimpinan, pengelola administrasi, serta pelaksana teknis layanan. Komposisi peserta tersebut penting karena menggambarkan keterlibatan berbagai unsur perangkat desa yang memiliki peran langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peserta tidak hanya berasal dari unsur pengambil kebijakan, tetapi juga dari unsur pelaksana teknis dan staf pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Dengan demikian, kegiatan ini dapat menjangkau pihak-pihak yang memiliki peran dalam komunikasi internal antarperangkat desa maupun komunikasi eksternal dengan masyarakat.

Tabel 2. Profil Peserta Kegiatan

Jabatan	Jumlah (orang)	Peran dalam Pelayanan Publik
Kepala Desa	1	Pengambil kebijakan dan pengarah komunikasi
Sekretaris Desa	1	Koordinator administrasi dan pelaporan
Kepala Seksi	3	Pelaksana program dan layanan teknis
Kepala Urusan	3	Pengelola data, keuangan, dan perencanaan
Staf perangkat desa	4	Pelayanan administratif langsung
Total	12	

### 1. Peningkatan Pemahaman Komunikasi Organisasi

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai pentingnya komunikasi organisasi dalam pelayanan publik desa. Sebelum kegiatan dilaksanakan, komunikasi cenderung dipahami sebagai aktivitas penyampaian pesan secara spontan dan informal. Setelah kegiatan, peserta mulai memahami bahwa komunikasi organisasi perlu dikelola sebagai sistem kerja yang berkaitan dengan koordinasi internal, penyampaian informasi layanan, pencatatan hasil komunikasi, serta transparansi kepada masyarakat.

Perubahan pemahaman tersebut terlihat dari respons peserta dalam diskusi dan refleksi akhir kegiatan. Salah satu peserta menyampaikan bahwa:

“Selama ini komunikasi antarperangkat desa lebih sering dilakukan secara langsung dan lisan. Setelah kegiatan ini, kami memahami bahwa beberapa informasi pelayanan perlu dicatat agar tidak terjadi perbedaan informasi kepada masyarakat.”

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa peserta mulai menyadari pentingnya dokumentasi komunikasi sebagai bagian dari pelayanan yang lebih tertib. Peserta juga memahami bahwa komunikasi bukan hanya persoalan berbicara atau menyampaikan informasi, tetapi juga berkaitan dengan kepastian alur, tanggung jawab, dan konsistensi pesan layanan.

Agar perubahan pemahaman peserta dapat terlihat lebih sistematis, indikator perubahan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3. Perubahan Pemahaman Aparat Desa Setelah Kegiatan

Aspek yang Dinilai	Indikator Sebelum Kegiatan	Indikator Setelah Kegiatan
Pemahaman komunikasi internal	Peserta memahami komunikasi internal sebatas penyampaian informasi lisan antarperangkat desa	Peserta memahami komunikasi internal sebagai proses koordinasi, pembagian tugas, pelaporan, dan dokumentasi kerja
Pemahaman komunikasi eksternal	Peserta memahami komunikasi eksternal sebagai penyampaian informasi kepada masyarakat secara umum	Peserta memahami komunikasi eksternal sebagai penyampaian informasi layanan yang jelas, konsisten, terbuka, dan mudah diakses masyarakat
Kesadaran terhadap transparansi pelayanan	Peserta menyadari pentingnya keterbukaan informasi, tetapi belum mengaitkannya dengan media komunikasi desa	Peserta memahami bahwa transparansi perlu diwujudkan melalui papan informasi, media sosial desa, forum musyawarah, dan kanal pengaduan
Pemahaman peran komunikasi dalam pelayanan	Peserta belum sepenuhnya melihat komunikasi sebagai faktor penentu kualitas pelayanan	Peserta memahami bahwa komunikasi yang tidak jelas dapat menimbulkan miskomunikasi, keterlambatan pelayanan, dan menurunnya kepercayaan masyarakat

Pemahaman dokumentasi komunikasi	Dokumentasi komunikasi belum dipandang sebagai kebutuhan penting dalam pelayanan	Peserta memahami pentingnya notulen, catatan koordinasi, dan rekap tindak lanjut sebagai alat kontrol pelayanan
Pemahaman kebutuhan komunikasi	SOP komunikasi menjadi perhatian utama dalam pelayanan sehari-hari	Peserta memahami perlunya alur atau SOP komunikasi sederhana untuk memastikan konsistensi informasi dan pembagian tanggung jawab

## 2. Penguatan Komunikasi Internal

Pada aspek komunikasi internal, kegiatan ini membantu peserta mengidentifikasi persoalan koordinasi yang selama ini terjadi dalam pelayanan desa. Dalam diskusi kelompok dan simulasi, peserta mengungkapkan bahwa sebagian besar koordinasi masih dilakukan secara lisan, sehingga informasi tertentu mudah terlupakan, tidak terdokumentasi, atau diterima secara berbeda oleh perangkat desa. Kondisi ini berpotensi menimbulkan tumpang tindih tugas, keterlambatan tindak lanjut, dan ketidaksamaan informasi ketika masyarakat menanyakan layanan tertentu.

Melalui simulasi komunikasi internal, peserta diarahkan untuk mempraktikkan pembagian tugas, penyampaian instruksi, pelaporan hasil pekerjaan, dan penyepakatan tindak lanjut layanan. Dari proses tersebut, peserta menyepakati bahwa koordinasi internal perlu diperkuat melalui rapat singkat secara berkala, pencatatan hasil koordinasi, dan pembagian peran yang lebih jelas. Salah satu peserta menyampaikan refleksi sebagai berikut:

“Kalau ada catatan hasil koordinasi, pekerjaan lebih mudah ditelusuri. Jadi kalau ada warga bertanya, aparat yang lain juga bisa memberikan jawaban yang sama.”

Refleksi tersebut memperlihatkan bahwa peserta mulai memahami hubungan antara komunikasi internal dan konsistensi pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya pencatatan dan alur komunikasi yang lebih jelas, pelayanan tidak hanya bergantung pada satu orang, tetapi menjadi tanggung jawab organisasi desa secara bersama.

## 3. Penguatan Komunikasi Eksternal dan Transparansi Informasi

Pada aspek komunikasi eksternal, kegiatan ini mendorong peserta untuk melihat kembali cara pemerintah desa menyampaikan informasi kepada masyarakat. Peserta mengakui bahwa informasi layanan belum selalu diperbarui secara rutin melalui media yang mudah diakses. Papan informasi desa, media sosial, dan forum musyawarah sebenarnya sudah tersedia atau berpotensi digunakan, tetapi pemanfaatannya belum optimal sebagai media transparansi pelayanan.

Dalam diskusi evaluatif, peserta menegaskan bahwa keluhan masyarakat sering muncul karena informasi mengenai prosedur, persyaratan, atau waktu penyelesaian layanan belum tersampaikan secara jelas. Oleh karena itu, kegiatan ini menghasilkan rekomendasi awal berupa pembaruan papan informasi, aktivasi media sosial desa, dan penguatan forum musyawarah sebagai ruang komunikasi dua arah. Salah satu peserta menyampaikan:

“Masyarakat sering bertanya hal yang sama karena informasi belum ditempel atau belum diperbarui. Ke depan, informasi layanan perlu dibuat lebih jelas agar warga tidak bingung.”

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa peserta mulai melihat media komunikasi sebagai sarana penting dalam memperkuat transparansi pelayanan. Media komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyebaran informasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk mengurangi kebingungan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah desa.

Tabel 4. Media Komunikasi yang Direkomendasikan dan Rencana Tindak Lanjut

Media Komunikasi	Fungsi Utama	Status Awal	Rencana Tindak Lanjut
Papan informasi desa	Menyampaikan prosedur, persyaratan, jadwal, dan informasi layanan	Belum optimal dan belum diperbarui secara rutin	Diperbarui secara berkala dengan informasi layanan yang lebih jelas
Media sosial desa	Menyampaikan informasi cepat, kegiatan desa, dan pengumuman layanan	Belum optimal sebagai kanal informasi pelayanan	Diaktifkan dan dikelola secara lebih terarah
Forum musyawarah desa	Menampung aspirasi, pertanyaan, dan masukan masyarakat	Sudah ada, tetapi pemanfaatannya masih terbatas	Diperkuat sebagai ruang komunikasi dua arah
Kanal pengaduan sederhana	Menerima keluhan, pertanyaan, dan masukan warga	Belum tertata secara khusus	Dirancang sebagai bagian dari tindak lanjut perbaikan layanan
Catatan tindak lanjut informasi	Mencatat pertanyaan, keluhan, dan penyelesaian masalah layanan	Belum terdokumentasi secara konsisten	Dibuat dalam bentuk rekap sederhana untuk bahan evaluasi internal

#### 4. Langkah Awal Pembakuan SOP Komunikasi

Salah satu hasil penting dari kegiatan ini adalah munculnya kesepahaman awal mengenai perlunya alur atau SOP komunikasi pelayanan publik desa. Peserta memahami bahwa SOP komunikasi dapat menjadi pedoman dalam menyampaikan informasi, membagi tugas, mencatat hasil koordinasi, serta menindaklanjuti pertanyaan atau keluhan masyarakat. Meskipun SOP tersebut belum diformalkan dalam kegiatan ini, peserta mulai memetakan unsur-unsur dasar yang perlu diatur, seperti alur penyampaian instruksi, alur pelayanan informasi kepada masyarakat, pencatatan hasil koordinasi, dan penanggung jawab media komunikasi desa.

Dalam refleksi akhir, salah satu peserta menyatakan:

“SOP komunikasi penting supaya informasi pelayanan tidak berbeda-beda. Kalau ada alurnya, aparat desa bisa lebih mudah mengikuti dan masyarakat juga mendapat informasi yang sama.” Pernyataan tersebut memperkuat bahwa kegiatan ini tidak hanya menghasilkan peningkatan pemahaman, tetapi juga memunculkan kebutuhan praktis untuk membangun sistem komunikasi yang lebih tertata. Dengan adanya rancangan awal alur komunikasi, pemerintah desa memiliki dasar untuk mengembangkan pedoman pelayanan yang lebih konsisten dan akuntabel.

#### 5. Evaluasi Singkat Kegiatan

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui observasi selama pelaksanaan, refleksi peserta, dan diskusi evaluatif pada akhir kegiatan. Berdasarkan observasi, peserta menunjukkan keterlibatan aktif dalam sesi diskusi, studi kasus, dan simulasi. Peserta mampu menyampaikan pengalaman pelayanan yang selama ini dihadapi, terutama terkait koordinasi internal yang masih lisan, informasi layanan yang belum seragam, serta media informasi desa yang belum dimanfaatkan secara optimal.

Hasil refleksi peserta menunjukkan adanya perubahan cara pandang terhadap komunikasi organisasi. Peserta tidak lagi melihat komunikasi hanya sebagai kebiasaan informal, tetapi sebagai bagian dari sistem pelayanan yang perlu dikelola. Sementara itu, hasil diskusi evaluatif menunjukkan bahwa peserta memandang kegiatan ini bermanfaat karena memberikan

gambaran praktis mengenai pentingnya dokumentasi komunikasi, pembaruan media informasi, dan perlunya alur komunikasi yang sederhana.

Meskipun demikian, evaluasi juga menunjukkan beberapa keterbatasan. Waktu kegiatan yang relatif terbatas membuat penyusunan SOP komunikasi belum dapat diselesaikan secara lengkap. Selain itu, kebiasaan kerja yang masih mengandalkan komunikasi lisan membutuhkan proses pembiasaan agar dokumentasi komunikasi dapat diterapkan secara konsisten. Oleh karena itu, tindak lanjut kegiatan perlu diarahkan pada penyusunan format notulen sederhana, jadwal koordinasi rutin, pembagian admin media informasi, dan pengembangan SOP komunikasi pelayanan publik desa.

## **Pembahasan**

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penguatan komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan publik desa yang transparan. Perubahan pemahaman peserta memperlihatkan bahwa komunikasi tidak lagi dipandang sebagai aktivitas informal semata, tetapi sebagai bagian dari sistem kerja organisasi desa. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa komunikasi organisasi menjadi fondasi koordinasi, pengendalian informasi, pembagian tugas, dan pencapaian tujuan organisasi publik (Robbins & Judge, 2019).

Pada dimensi internal, kegiatan ini memperlihatkan bahwa koordinasi lisan tanpa dokumentasi dapat menimbulkan berbagai persoalan, seperti perbedaan informasi, tumpang tindih pekerjaan, dan sulitnya menelusuri tanggung jawab pelayanan. Kesepakatan peserta untuk memperkuat pencatatan hasil koordinasi, rapat singkat, dan alur komunikasi menunjukkan adanya pergeseran dari pola komunikasi informal menuju komunikasi organisasi yang lebih terdokumentasi. Temuan ini relevan dengan gagasan penguatan kapasitas organisasi, yaitu bahwa peningkatan kinerja tidak hanya ditentukan oleh struktur formal, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia, sistem komunikasi, budaya kerja, dan mekanisme kerja yang mendukung efektivitas organisasi (Dwiyanto, 2018).

Pada dimensi eksternal, rencana penguatan papan informasi, media sosial desa, forum musyawarah, dan kanal pengaduan menunjukkan bahwa peserta mulai memahami pentingnya transparansi informasi layanan. Transparansi tidak hanya diwujudkan melalui ketersediaan informasi, tetapi juga melalui kemudahan masyarakat dalam mengakses, memahami, dan memberikan umpan balik terhadap informasi tersebut. Dengan demikian, media komunikasi desa memiliki fungsi strategis sebagai penghubung antara pemerintah desa dan masyarakat. Penguatan komunikasi eksternal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menuntut keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, responsivitas, dan akuntabilitas penyelenggara layanan (Dwiyanto, 2017).

Langkah awal pembakuan SOP komunikasi menjadi temuan penting karena menunjukkan adanya upaya menghubungkan perubahan pemahaman dengan perubahan sistem kerja. Dalam konteks organisasi desa, SOP komunikasi dapat berfungsi sebagai pedoman untuk mengatur alur penyampaian informasi internal, koordinasi antarperangkat desa, pembagian tanggung jawab, publikasi informasi layanan, serta tindak lanjut terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat. Tanpa alur komunikasi yang jelas, pelayanan cenderung bergantung pada kebiasaan individu sehingga informasi yang diterima masyarakat berpotensi tidak konsisten.

Dari sisi efektivitas metode, kombinasi pemaparan materi, diskusi interaktif, studi kasus, simulasi, dan refleksi terbukti membantu peserta memahami persoalan komunikasi secara lebih konkret. Peserta tidak hanya menerima penjelasan konseptual, tetapi juga diajak menghubungkan materi dengan pengalaman pelayanan sehari-hari. Studi kasus membantu peserta mengidentifikasi masalah, simulasi membantu peserta mempraktikkan komunikasi pelayanan, sedangkan refleksi membantu peserta menyusun rencana perbaikan. Dengan demikian, pendekatan sosialisasi partisipatif relevan digunakan dalam kegiatan pengabdian

karena mampu mendorong keterlibatan aktif peserta dan menghasilkan komitmen tindak lanjut yang sesuai dengan kebutuhan mitra.

Namun demikian, hasil kegiatan juga menunjukkan bahwa perubahan komunikasi organisasi memerlukan keberlanjutan. Peningkatan pemahaman peserta merupakan capaian awal, tetapi belum cukup apabila tidak diikuti dengan pembiasaan kerja, penetapan alur komunikasi, dan penguatan dokumentasi layanan. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu menindaklanjuti kegiatan ini melalui penyusunan SOP komunikasi sederhana, pembaruan media informasi secara berkala, pembagian penanggung jawab komunikasi, serta evaluasi rutin terhadap pelaksanaan komunikasi pelayanan.

Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan dampak awal yang positif terhadap pemahaman, kesadaran, dan sikap aparat Desa Kramatwatu dalam memperkuat komunikasi internal dan eksternal. Dampak tersebut terlihat dari meningkatnya kesadaran peserta terhadap pentingnya koordinasi yang terdokumentasi, keterbukaan informasi layanan, penggunaan media komunikasi desa, serta perlunya SOP komunikasi sebagai pedoman pelayanan. Dengan demikian, penguatan komunikasi organisasi dapat dipandang sebagai fondasi praktis untuk mewujudkan pelayanan publik desa yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel.

## **KESIMPULAN**

Kegiatan pengabdian yang berfokus pada penguatan komunikasi internal dan eksternal aparat Desa Kramatwatu menunjukkan capaian awal yang positif dalam mendukung pelayanan publik yang lebih transparan. Pemahaman peserta mengenai komunikasi organisasi meningkat, disertai penguatan kesadaran bahwa keterbukaan informasi layanan merupakan faktor penting untuk membangun kepercayaan masyarakat dan memperbaiki kualitas pelayanan.

Pada aspek internal, kegiatan mendorong perbaikan koordinasi melalui kebutuhan alur komunikasi yang lebih jelas, kebiasaan rapat koordinasi yang lebih teratur, serta dokumentasi komunikasi agar pelaksanaan pelayanan menjadi lebih konsisten dan akuntabel. Pada aspek eksternal, penguatan transparansi diarahkan melalui perbaikan dan pemanfaatan kanal informasi yang mudah diakses masyarakat, seperti pembaruan papan informasi, aktivasi media sosial desa, serta penguatan forum musyawarah sebagai ruang komunikasi dua arah.

Secara keseluruhan, kegiatan ini menegaskan bahwa penguatan komunikasi organisasi merupakan fondasi praktis untuk mewujudkan pelayanan publik desa yang transparan, responsif, dan berkelanjutan, sekaligus menghasilkan langkah awal menuju pembakuan SOP komunikasi sebagai pedoman kerja pelayanan.

## **PENGHARGAAN**

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Pamulang yang telah memberikan dukungan pendanaan dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Terima kasih juga disampaikan kepada Pemerintah Desa Kramatwatu, Kabupaten Serang, serta seluruh aparat desa yang telah berpartisipasi aktif dalam rangkaian kegiatan sosialisasi dan diskusi sehingga kegiatan dapat terlaksana dengan baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Serang. (2023). *Kecamatan Kramatwatu dalam angka 2023*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Serang.
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2018). Capacity building dalam birokrasi publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(2), 115–128.

- Hanifah, N. (2020). Hambatan komunikasi dalam pelayanan publik di tingkat desa. *Jurnal Pelayanan Publik*, 5(2), 101–112.
- Hidayat, R., & Septiani, D. (2022). Koordinasi internal pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan. *Jurnal Pemerintahan Desa*, 7(1), 55–67.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Road map reformasi birokrasi 2020–2024*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor publik*. Andi:Yogyakarta
- Maulana, J., & Duandika, R. (2025). Efektivitas komunikasi organisasi dalam pelayanan publik di Desa Parigi tahun 2024. *Jurnal Publisitas*, 11(2), 176–189. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v11i2.546>
- Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2021). Good governance dan penguatan kapasitas aparatur desa. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Indonesia*, 6(2), 205–220.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2019). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2019*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2018). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan* (D. Mulyana, Ed.). Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, E., & Asrori, S. (2019). Pola komunikasi birokrasi dan inovasi pelayanan desa. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(3), 122–134.
- Rahmawati, E. (2020). Distorsi informasi dalam komunikasi organisasi pemerintah desa. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(1), 50–62.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Sedarmayanti. (2012). *Good governance: Kepemerintahan yang baik*. Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.