



Efforts to improve excellent service for Surakarta police speech therapy officers through organizational communication training

Saelan¹✉, Aria Nurahman Hendra Kusuma¹, Lalu M.Panji Azali¹, Dodiet Aditya Setyawan², Wiwik Setyaningsih², Roy Romey Daulas Mangunsong², Hafidz Triantoro Aji Pratomo²

¹ Universitas Kusuma Husada Surakarta, Surakarta, Indonesia

² Politeknik Kesehatan Kemenkes Surakarta, Surakarta, Indonesia

✉ saelanelan@gmail.com

doi <https://doi.org/10.31603/ce.10406>

Abstract

The main problem in organizations is ineffective communication. What we don't realize is how many organizational problems are getting more and more complicated day by day, especially human problems themselves which continue to be the main challenges that every management device must face. Important points in behavior in an organization with all the motives and desires to be achieved must be understood broadly and deeply to achieve excellent service. There are some employees who do not communicate well, which can make the service at the agency less than satisfactory. The aim of this community service activity is that participants are able to practice communication in providing excellent service. Method of community service by means of lectures, discussions and excellent service practices. As a result of this training, participants were able to practice organizational communication in excellent service with a score of 92.80.

Keywords: *Communication; Service excellent; Organization*

Upaya peningkatan pelayanan prima pada pegawai Jurusan Terapi Wicara Polkesta Surakarta melalui pelatihan komunikasi organisasi

Abstrak

Permasalahan utama dalam organisasi adalah komunikasi yang tidak efektif. Hal yang tidak kita sadari, betapa banyaknya permasalahan organisasi makin hari semakin ruwet, terutama persoalan manusianya itu sendiri yang senantiasa berlanjut menjadi tantangan pokok yang harus dihadapi oleh setiap perangkat manajemen. Poin penting dalam berperilaku dalam organisasi dengan segala motif dan keinginan-keinginan yang hendak dicapainya harus dipahami secara luas dan mendalam untuk tercapainya pelayanan prima. Ada beberapa pegawai tidak berkomunikasi dengan baik sehingga dapat membuat pelayanan di instansi kurang puas. Tujuan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah peserta mampu mempraktikkan komunikasi dalam pelayanan prima. Metode pengabdian kepada masyarakat dengan cara ceramah, diskusi dan praktik pelayanan prima. Hasil pelatihan ini adalah peserta mampu mempraktikkan komunikasi organisasi dalam pelayanan prima dengan nilai rata-rata dengan skor 92,80.

Kata Kunci: Komunikasi; Pelayanan prima; Organisasi

1. Pendahuluan

Perguruan tinggi atau lembaga lainnya merupakan sebuah organisasi di lingkungan pendidikan tinggi yang terstruktur yang terdiri dari tenaga pendidik dan dosen. Organisasi adalah salah satu unit terkoordinasi yang setidaknya terdiri dari berbagai struktur organisasi berfungsi mencapai sasaran tertentu. Dikatakan suatu organisasi karena di dalamnya terdapat bermacam-macam bagian yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing namun memiliki satu tujuan bersama. Jurusan terapi wicara merupakan salah satu lembaga di bawah perguruan tinggi bisa dipandang sebagai sebuah organisasi. Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan dan sebagai penyedia informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila didukung dengan manajemen yang memadai, sehingga seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah direncanakan (Hasyim, 2016).

Gambaran pegawai di prodi Jurusan Terapi Wicara Polkesta Surakarta terdiri dari dosen, administrasi dan tenaga lainnya, yang semua itu membutuhkan komunikasi dalam menjalankan tugasnya. Analisis permasalahan mitra adalah komunikasi antara pegawai masih perlu dibangun dengan baik antara komunikasi bawahan dengan atasan ataupun sebaliknya. Dalam hal ini bisa kita lihat sebagai contoh dalam sebuah perbankan yang memberikan jasa berupa layanan keuangan di mana akan memiliki pasar yang baik dalam memberikan pelayanan yang prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan dalam hal ini adalah para nasabah (Amin et al., 2023).

Kebiasaan dalam menerapkan komunikasi yang baik sangat penting, karena dengan menjalin komunikasi yang baik akan membuat kenyamanan bagi semua orang. Dienovyna et al. (2015) menjelaskan bahwa komunikasi adalah salah satu faktor pendukung bagi manusia dalam menjalin sosialisasi kehidupan sehari-hari, baik secara individu, kelompok, maupun dalam organisasi. Peran pentingnya komunikasi mendorong setiap organisasi untuk dapat menutupi jurang yang terbentang antara pihak instansi pemerintah atau swasta dengan masyarakat sebagai publiknya guna membina hubungan yang lebih baik, khususnya di bidang pelayanan publik.

Komunikasi yang diterapkan dalam lingkungan akademisi sebenarnya tidak jauh berbeda dengan komunikasi yang efektif di pelayanan kesehatan. Sebagai contoh dalam membentuk atau melatih proses komunikasi antara petugas medis dengan pasien, ada empat hal yang ditekankan dalam pelatihan komunikasi, diantaranya kompetensi komunikasi interpersonal, *listening skill* dan empati. Ketiga hal tersebut adalah elemen penting dalam komunikasi yang penting untuk ditingkatkan secara maksimal agar pesan komunikasi antara petugas medis dengan pasien bisa berjalan baik dan tentunya bisa mendukung proses pemulihan pasien (Lesmana et al., 2020).

Organisasi akan berjalan dengan baik, tentunya didukung oleh sumber daya manusia dalam hal ini adalah seluruh pegawai yang mengelola sebuah instansi. Perlu disadari bahwa pegawai, baik pendidik ataupun tenaga pendidik adalah sebagai pusat kegiatan administrasi, komunikasi dan informasi organisasi, di samping sebagai motor penggerak terlaksananya seluruh kegiatan kerja baik internal maupun eksternal. Sebagai *stakeholder* yang memberi pelayanan maka perlu adanya pelatihan komunikasi organisasi dan pelayanan prima. Konsep pelayanan yang baik maka tidak hanya berdampak kepada kepuasan anggota, tetapi dapat membangun budaya organisasi yang baik. Tidak hanya dari segi pelayanan, kemampuan tenaga pendidik sangat perlu ditingkatkan agar kinerja organisasi dapat meningkat dengan manajemen organisasi

yang baik. Hal ini karena baik tidaknya perjalanan sebuah organisasi atau tercapai dan tidaknya tujuan organisasi itu tergantung pada pengelolaan organisasinya (Rachmawati & Maulani, 2023).

Teknik komunikasi agar bisa berjalan dengan efektif, perlu dihindari hambatan-hambatan yang mungkin terjadi, diantaranya adalah perbedaan persepsi, prasangka dan asumsi yang tidak benar. Hal tersebut kalau dibiarkan terus menerus maka akan berakibat pada timbulnya stres dan konflik organisasi. Di mana konflik dalam organisasi akan membawa dampak pada iklim kerja yang tidak kondusif dan akan berakibat pula pada menurunnya produktivitas kerja (Rivai et al., 2019).

Hasil survei lapangan, bentuk komunikasi ini sering dilakukan oleh para pegawai baik itu dosen maupun karyawan. Biasanya bentuk komunikasi ini dilakukan ketika melepas waktu istirahat dengan berbicara santai baik dilakukan oleh dua orang atau lebih. Kebanyakan dari isi pesan yang dibicarakan adalah berupa ungkapan ketidakpuasan atas kebijakan, kritikan terhadap individu atas dasar suka dan tidak suka, dan juga bersifat informatif tentang pelaksanaan fungsi dan tugas, serta juga berupa keluhan yang bersifat pribadi. Hal ini muncul karena komunikasi kurang disampaikan dengan baik sehingga membutuhkan upaya perbaikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka perlu dilakukan sebuah komunikasi yang baik antar pegawai, dosen dan yang lainnya. Bentuk kegiatan untuk menghindari hal tersebut adalah adanya pelatihan komunikasi dalam organisasi dan pelayanan prima, sehingga semua pegawai akan lebih mengerti dan memahami pentingnya komunikasi dalam sebuah organisasi. Pelatihan ini sangat penting diberikan kepada semua pegawai baik tenaga pendidik maupun dosen agar dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa akan semakin baik dan komunikasi dalam organisasi akan terjalin dengan baik dan nyaman.

2. Metode

Kegiatan pelatihan komunikasi dalam organisasi dan pelayanan prima dilaksanakan di Pendopo Queen Of The South Beach Resort Bantul, Yogyakarta yang berlangsung pada hari Jumat - Sabtu, 6-7 Oktober 2023. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Dosen Jurusan Terapi Wicara Polkesta Surakarta dan Dosen Keperawatan Universitas Kusuma Husada Surakarta bekerja sama dengan CV Talenta Bimantara dalam pelaksanaan kegiatan. CV Talenta Bimantara adalah salah satu lembaga yang bergerak di bidang pelatihan.

Berikut ini adalah tahapan-tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

2.1. Tahap persiapan

Pada tahap koordinasi awal (Senin, 7 Agustus 2023) bertempat di Jurusan Terapi Wicara, tim berdiskusi dan menggali permasalahan yang ada di Jurusan Terapi Wicara bersama dari pihak Pimpinan Jurusan Terapi Wicara, Dosen Keperawatan Universitas Kusuma Husada dan CV Talenta Bimantara. Hasil kegiatan ini akan dilakukan pelatihan komunikasi organisasi dan pelayanan prima. Selanjutnya, tim Talenta Bimantara melakukan survei lokasi pada hari Sabtu, 30 September 2023 di Pendopo Queen Of The South Beach Resort Bantul Yogyakarta. Selanjutnya dilakukan penyusunan rencana kegiatan dan infrastruktur yang dibutuhkan.

2.2. Tahap pelaksanaan kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan pada hari Jumat-Sabtu, 6-7 Oktober 2023. Peserta berangkat dari Polkesta Surakarta pada hari Jumat pukul 08.00 dan sampai di lokasi pada pukul 11.30 WIB, kemudian dilanjutkan istirahat. Pada pukul 14.00 WIB peserta *check in* ke ruang masing-masing kemudian pada pukul 15.00 WIB acara dimulai dengan registrasi kemudian *ice breaking* sampai dengan pukul 15.30 WIB. Selanjutnya acara perkenalan, menjelaskan maksud dan tujuan diadakan kegiatan. Pada pukul 17.00-18.30 peserta istirahat, shalat dan makan malam. Kegiatan dimulai lagi pada pukul 19.00 yang diawali dengan *pre-test* kemudian penyampaian materi komunikasi dalam organisasi dilanjutkan diskusi dan tanya jawab. Pada hari kedua hari Sabtu, 7 Oktober 2023 peserta mulai kegiatan pukul 06.00-08.00 senam dan makan pagi, kemudian dilanjutkan materi pelayanan prima.

2.3. Evaluasi

Kegiatan terakhir adalah melakukan kegiatan *post-test*. Setelah kegiatan *post-test* hasil akan dievaluasi ke semua peserta.

3. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada pegawai Jurusan Terapi Wicara Polkesta Surakarta dilaksanakan pada hari Jumat-Sabtu, 6-7 Oktober 2023 di Pendopo Queen Of The South Beach Resort Bantul Yogyakarta. Peserta terdiri dari seluruh pegawai Jurusan Terapi Wicara Polkesta Surakarta sejumlah 40 peserta.

Pada hari pertama Jumat, 6 Oktober 2023 acara dimulai pukul 15.00 WIB diawali registrasi kegiatan kemudian dilakukan *ice breaking* dan dilanjutkan pembukaan acara. Setelah pembukaan acara peserta diminta untuk mengisi *pre-test* untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan dan penerapan komunikasi organisasi dan pelayanan prima. Setelah *pre-test* dilanjutkan materi pertama yang disampaikan oleh Bapak Saelan, S.Kep.Ns.,M.Kep dengan materi komunikasi dalam organisasi. Poin penting materi ini adalah bagaimana peserta mampu menerapkan komunikasi yang efektif dalam sebuah organisasi di pendidikan tinggi. Pada materi yang kedua disampaikan oleh narasumber Aria Nurahman Hendra Kusuma, S.Kep.Ns.M.Kep tentang *service excellent*. Penerapan *service excellent* di dalam organisasi di perguruan tinggi sangat penting diterapkan karena dengan komunikasi yang baik akan menumbuhkan sistem organisasi di dalam perguruan tinggi menjadi sangat baik.



Gambar 1. Pelaksanaan kegiatan pelatihan

Pada [Gambar 1](#), materi yang disampaikan kedua narasumber menunjukkan bahwa peserta sangat antusias ingin mengetahui bagaimana komunikasi dalam sebuah organisasi yang baik. Metode penyampaian secara ceramah, diskusi dan berbagi pengalaman dalam menerapkan komunikasi dalam organisasi dan pelayanan prima yang baik di pendidikan tinggi.

Pada hari kedua pada pukul 08.30-10.00 WIB, kegiatan dilaksanakan dalam bentuk praktik pelayanan prima, baik oleh tenaga pendidikan maupun oleh dosen ([Gambar 2](#)). Kegiatan terakhir yaitu *post-test* hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat, dengan mengevaluasi kegiatan dari awal sampai dengan akhir. Hasil *post-test* ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima bagi semua pegawai atau karyawan.



[Gambar 2](#). Pelaksanaan kegiatan hari ke 2

Karyawan merupakan poin utama bagi keberhasilan dalam organisasi dan tingkat kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang sangat penting diperhatikan dalam keharmonisan suatu organisasi. Tingkat kepuasan pegawai suatu hal yang sangat mutlak dan sangat perlu diperhatikan agar lebih tanggap terhadap tanggung jawabnya dalam bekerja ([Santosa, 2017](#)). Menurut [Yuliana et al. \(2020\)](#), dalam sebuah pelayanan kesehatan menjelaskan bahwa kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Hasil pengabdian kepada masyarakat menurut [Caninsti et al. \(2020\)](#) bahwa dengan mengikuti kegiatan pelatihan, peserta mampu memahami teknik-teknik komunikasi pelayanan kesehatan yang efektif yang dapat diaplikasikan saat berinteraksi dengan pasien atau keluarga pasien. Beberapa hasil kegiatan menurut berbagai referensi bahwa komunikasi dan pelayanan prima merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan dalam mewujudkan kepuasan dalam pelayanan.

[Tabel 1](#). Hasil *pre-test* dan *post-test*

| Kategori | Rerata skor | Kenaikan |
|------------------|-------------|----------|
| <i>Pre-test</i> | 56,07 | 36,72 |
| <i>Post-test</i> | 92,80 | |

Hasil evaluasi *pre-test* dan *post-test* pada pelatihan komunikasi dalam organisasi dan pelayanan prima memberikan hasil yang signifikan ([Tabel 1](#)). Pada rata-rata skor *pre-test* hasilnya 56,07 dan *post-test* dengan hasil rata-rata 92,80. Hasil kenaikan sebelum dan sesudah dilakukan kegiatan pelatihan sebesar 36,72. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan hasil yang baik dengan kenaikan 36,72.

Pelayanan prima dalam sebuah sistem pendidikan merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang kualitas dan memenuhi standar pelayanan adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat yang meliputi prosedur pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan (Dewi et al., 2023). Pelayanan yang baik tidak hanya berdampak kepada kepuasan anggota, tetapi dapat membangun budaya organisasi yang baik. Tidak hanya dari segi pelayanan, kemampuan staf pun perlu ditingkatkan agar kinerja organisasi dapat meningkat dengan manajemen organisasi yang baik. Dalam sebuah organisasi perlu memperhatikan baik dan buruknya sebuah pelayanan atau tercapai dan tidaknya tujuan organisasi itu tergantung pada pengelolaan organisasinya (Rachmawati & Maulani, 2023).

Setelah peserta mengetahui betapa pentingnya menjalin komunikasi dalam sebuah organisasi dan memberikan pelayanan prima di institusi pendidikan, peserta menjadi lebih semangat dalam memberikan pelayanan, baik pelayanan yang diberikan dosen maupun tenaga kependidikan. Hasil ini akan berdampak secara langsung pada sebuah organisasi dan pelayanan di institusi pendidikan tinggi.

4. Kesimpulan

Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berjudul komunikasi dalam organisasi dan pelayanan prima dengan hasil mengalami kenaikan sebesar 36,72. Hasil kenaikan ini memberikan dampak yang sangat positif bagi pegawai tenaga pendidik dan dosen di lingkungan Jurusan Terapi Wicara Polkesta Surakarta.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pimpinan Jurusan Terapi Wicara Polkesta Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk mengadakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Kami ucapkan terima kasih juga kepada CV Talenta Bimantara yang menjadi mitra dalam kegiatan ini semoga menjadi kegiatan yang sangat bermanfaat.

Daftar Pustaka

- Amin, M. A. N., Subroto, S., Susilawati, A. D., Hapsari, I. M., Wahyudi, C., Amalia, M. R., & Irawan, B. P. (2023). Pelatihan Pelayanan Prima dengan Komunikasi Efektif dan Kecerdasan Emosional bagi Karyawan BPRS HIK Bahari Tegal. *JAMSI: Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 3(1), 201–206. <https://doi.org/10.54082/jamsi.636>
- Caninsti, R., Febriani, Z., & Brebahama, A. (2020). Pelatihan Komunikasi Pelayanan Kesehatan kepada Petugas Kesehatan di Puskesmas Cempaka Putih. *Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*, 5(1), 47–52. <https://doi.org/10.26905/abdimas.v5i1.3299>
- Dewi, M. P., Mulyaningtyas, & Alamsyah, A. R. (2023). Komunikasi Efektif Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima di Puskesmas Ngantang Kabupaten Malang

- Jawa Timur. *Buletin Abdi Masyarakat*, 4(1), 7-16.
- Dienovyna, E., Prasetyo, B. D., & Wisadirana, D. (2015). Peran Komunikasi Pimpinan Terhadap Bawahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima (Studi Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan). *WACANA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 18(1), 31-40. <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2015.018.01.4>
- Hasyim, N. M. (2016). Komunikasi Organisasi di Perguruan Tinggi Islam Negeri (Studi Kasus di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga). *Jurnal Promedia*, 2(2), 1-36. <https://doi.org/10.52447/promedia.v2i2.540>
- Lesmana, F., Yoanita, D., & Asthararianty. (2020). Peningkatan Ketrampilan Komunikasi bagi Tenaga Promosi Kesehatan. *Media Karya Kesehatan*, 3(2), 205-220. <https://doi.org/10.24198/mkk.v3i2.24852>
- Rachmawati, R., & Maulani, T. S. (2023). Pelatihan Manajemen Organisasi Dan Service Excellence Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kesekretariatan GAPENSI Se-Jawa Barat. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 705-712. <https://doi.org/10.31949/jb.v4i1.3617>
- Rivai, F., Pasinringi, S. A., Noor, N. B., Arifah, N., & Mangilep, A. U. A. (2019). Peningkatan Pengetahuan Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pasca Pelatihan Pelayanan Prima. *Jurnal Tepat: Teknologi Terapan Untuk Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 2-7. https://doi.org/10.25042/jurnal_tepat.v2i1.57
- Santosa, R. E. (2017). Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PT Cemara Agung, Cicalengka (Survey Pada Bagian Divisi Weaving). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Almana)*, 1(3), 47-56. <https://doi.org/10.36555/almana.v1i3.399>
- Yuliana, A. S., Amelia, M. C., & Handoko, B. (2020). Effective Communication With Nurses Perception Of Patient Satisfaction. *JHAM: Journal of Hospital Administration and Management*, 1(2), 1-10. <https://doi.org/10.54973/jham.v1i2.54>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution Non-Commercial 4.0 International License