

Pelatihan Service Excellence dan Professional Communication sebagai Upaya Peningkatan Kompetensi Tenaga Kerja di Kota Denpasar

Ayu Suwita Yanti¹, Ida Ayu Gayatri Kesumayathi², I Gusti Ayu Melistyari Dewi³, Ni Putu Isha Aprinica⁴, Arik Agustina⁵

¹Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional; Indonesia ayu.suwita@ipb-intl.ac.id

Article history

Submitted: 12/05/2026; Revised: 29/06/2026; Accepted: 30/06/2026

Abstract

Peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama dalam mendukung daya saing tenaga kerja, khususnya pada sektor pelayanan publik dan jasa. Perubahan karakteristik dunia kerja yang semakin menekankan kualitas pelayanan dan kemampuan komunikasi profesional menuntut tenaga kerja memiliki kompetensi teknis sekaligus kompetensi interpersonal. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional tenaga kerja melalui pelatihan Service Excellence dan Professional Communication yang diselenggarakan bekerja sama dengan Dinas Tenaga Kerja Kota Denpasar. Kegiatan diikuti oleh 28 peserta yang berasal dari lingkungan Dinas Tenaga Kerja serta beberapa unit pelayanan publik di Kota Denpasar. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif melalui penyampaian materi, diskusi interaktif, studi kasus, simulasi pelayanan, role play, serta evaluasi menggunakan pre-test dan post-test. Hasil pelaksanaan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai konsep pelayanan prima, komunikasi profesional, etika pelayanan, penanganan keluhan pelanggan, serta penerapan komunikasi verbal dan nonverbal dalam situasi kerja. Simulasi pelayanan juga menunjukkan peningkatan kepercayaan diri peserta dalam menghadapi berbagai skenario pelayanan. Selain meningkatkan kompetensi individu, kegiatan ini memberikan kontribusi terhadap penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan profesionalisme aparatur maupun tenaga kerja. Program pelatihan ini diharapkan dapat menjadi model pengembangan kompetensi berkelanjutan yang dapat direplikasi oleh berbagai instansi pemerintah maupun sektor industri sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia.

Keywords

service excellence, professional communication, kompetensi tenaga kerja, pelayanan publik, pengabdian kepada masyarakat



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia kerja pada era globalisasi dan transformasi digital telah mengubah standar kompetensi yang dibutuhkan oleh berbagai sektor industri maupun pelayanan publik. Organisasi tidak

lagi hanya menuntut tenaga kerja yang memiliki kemampuan teknis (*hard skills*), tetapi juga kemampuan interpersonal (*soft skills*) yang mampu mendukung terciptanya pelayanan berkualitas, komunikasi efektif, serta hubungan kerja yang profesional. Kemampuan memberikan pelayanan prima (*service excellence*) dan berkomunikasi secara profesional menjadi kompetensi yang semakin penting karena berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan, kepuasan pelanggan, citra organisasi, serta daya saing institusi (Zeithaml et al., 2020).

Di Indonesia, peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu prioritas pembangunan nasional sebagaimana tercermin dalam berbagai kebijakan pengembangan kompetensi tenaga kerja. Pemerintah melalui berbagai lembaga, termasuk Dinas Tenaga Kerja di tingkat daerah, memiliki peran strategis dalam mempersiapkan tenaga kerja yang adaptif terhadap perubahan kebutuhan industri. Pengembangan kompetensi tidak hanya difokuskan pada peningkatan keterampilan teknis sesuai bidang pekerjaan, tetapi juga diarahkan pada penguatan karakter pelayanan, komunikasi interpersonal, kemampuan bekerja sama, kepemimpinan, dan orientasi terhadap kepuasan pengguna layanan.

Kota Denpasar sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, pendidikan, dan pariwisata di Provinsi Bali memiliki dinamika pelayanan publik yang cukup tinggi. Mobilitas masyarakat yang semakin meningkat menuntut instansi pemerintah dan lembaga pelayanan untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, transparan, dan profesional. Dalam konteks tersebut, kualitas interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kecepatan penyelesaian administrasi, tetapi juga dari kemampuan petugas membangun komunikasi yang sopan, empatik, informatif, dan mampu memberikan solusi terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun demikian, berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih menghadapi sejumlah tantangan. Permasalahan yang sering ditemukan meliputi kurang efektifnya komunikasi antara petugas dengan pengguna layanan, rendahnya kemampuan menangani keluhan secara konstruktif, inkonsistensi penerapan standar pelayanan, serta belum optimalnya penguasaan etika pelayanan. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat, meningkatnya potensi konflik dalam proses pelayanan, serta berkurangnya kepercayaan publik terhadap institusi penyelenggara layanan (Parasuraman et al., 1988; Osborne, 2021).

Konsep *service excellence* merupakan pendekatan yang menempatkan kepuasan pengguna layanan sebagai orientasi utama dalam setiap proses pelayanan. Pelayanan prima tidak hanya berkaitan dengan kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga menciptakan pengalaman layanan yang positif melalui sikap profesional, empati, responsivitas, keandalan, dan kemampuan memberikan solusi yang sesuai. Dalam praktiknya, penerapan *service excellence* memerlukan integrasi antara kompetensi teknis, etika profesi, komunikasi interpersonal, pengendalian emosi, serta kemampuan

bekerja secara kolaboratif.

Di sisi lain, komunikasi profesional menjadi fondasi penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif. Komunikasi profesional mencakup kemampuan menyampaikan informasi secara jelas, mendengarkan secara aktif, memahami kebutuhan pengguna layanan, memberikan umpan balik secara tepat, serta membangun hubungan kerja yang saling menghargai. Komunikasi yang efektif tidak hanya melibatkan aspek verbal, tetapi juga komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah, kontak mata, intonasi suara, bahasa tubuh, dan sikap pelayanan yang mencerminkan profesionalisme (DeVito, 2022). Kombinasi antara komunikasi verbal dan nonverbal yang tepat mampu meningkatkan kualitas interaksi antara penyedia layanan dengan masyarakat.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berbasis pengalaman (*experiential learning*) melalui simulasi, studi kasus, dan *role play* mampu meningkatkan kompetensi pelayanan secara signifikan karena peserta tidak hanya memahami konsep secara teoritis, tetapi juga memperoleh kesempatan mempraktikkan keterampilan dalam situasi yang menyerupai kondisi kerja nyata (Kolb, 2015). Pendekatan pembelajaran aktif semacam ini juga memungkinkan peserta memperoleh umpan balik langsung mengenai performa komunikasi, penyelesaian masalah, dan pengambilan keputusan selama proses pelayanan.

Sebagai bagian dari implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, kegiatan pengabdian kepada masyarakat menjadi media untuk mentransformasikan hasil kajian akademik ke dalam praktik yang memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Perguruan tinggi memiliki tanggung jawab untuk berkontribusi dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui program pelatihan yang relevan dengan kebutuhan mitra. Kolaborasi antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah juga menjadi salah satu bentuk sinergi dalam mendukung pembangunan sumber daya manusia yang berkelanjutan.

Berdasarkan hasil koordinasi dengan Dinas Tenaga Kerja Kota Denpasar, teridentifikasi kebutuhan akan program peningkatan kapasitas yang berfokus pada penguatan kompetensi pelayanan dan komunikasi profesional. Meskipun sebagian peserta telah memiliki pengalaman dalam memberikan layanan kepada masyarakat, masih terdapat kebutuhan untuk memperbarui pemahaman mengenai standar pelayanan modern, strategi menghadapi pelanggan dengan karakteristik yang beragam, teknik menangani keluhan secara efektif, serta penerapan komunikasi profesional yang mampu meningkatkan kualitas interaksi pelayanan. Kondisi tersebut menjadi dasar penyelenggaraan pelatihan *Service Excellence dan Professional Communication*.

Kegiatan pelatihan dirancang menggunakan pendekatan partisipatif yang menggabungkan penyampaian konsep, diskusi, studi kasus, simulasi pelayanan, dan *role play*. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peserta untuk menghubungkan teori dengan praktik, berbagi pengalaman, serta merefleksikan tantangan yang dihadapi dalam lingkungan kerja masing-masing. Selain

meningkatkan pengetahuan, pelatihan diharapkan mampu membentuk perubahan sikap dan perilaku pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Secara khusus, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk: (1) meningkatkan pemahaman peserta mengenai prinsip-prinsip service excellence dalam pelayanan publik; (2) meningkatkan kemampuan peserta dalam menerapkan komunikasi profesional, baik verbal maupun nonverbal, pada situasi kerja; (3) memperkuat kemampuan peserta dalam menangani keluhan dan membangun hubungan positif dengan pengguna layanan; serta (4) mendorong terbentuknya budaya pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Melalui pelaksanaan kegiatan ini, diharapkan peserta mampu mengimplementasikan kompetensi yang diperoleh dalam aktivitas pelayanan sehari-hari sehingga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan publik di Kota Denpasar.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan sebagai bentuk kolaborasi antara perguruan tinggi dengan Dinas Tenaga Kerja Kota Denpasar dalam rangka meningkatkan kompetensi tenaga kerja, khususnya pada aspek service excellence dan professional communication. Program pelatihan dirancang menggunakan pendekatan partisipatif (participatory training approach) yang menempatkan peserta sebagai subjek utama dalam proses pembelajaran. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peserta terlibat secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan melalui diskusi, refleksi pengalaman, penyelesaian studi kasus, simulasi pelayanan, dan praktik komunikasi. Dengan demikian, proses pembelajaran tidak hanya berorientasi pada transfer pengetahuan, tetapi juga pada pengembangan keterampilan dan pembentukan sikap profesional yang dapat diterapkan secara langsung dalam lingkungan kerja.

2.1 Mitra dan Peserta Kegiatan

Mitra dalam kegiatan pengabdian ini adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Denpasar yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan kompetensi tenaga kerja. Pelaksanaan kegiatan difokuskan pada peningkatan kapasitas aparatur dan tenaga kerja yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat maupun pengguna layanan.

Peserta kegiatan berjumlah 28 orang yang berasal dari Dinas Tenaga Kerja Kota Denpasar serta beberapa unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar. Peserta memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam, mulai dari petugas pelayanan administrasi, staf operasional, hingga tenaga pendamping layanan masyarakat. Keragaman latar belakang tersebut menjadi salah satu pertimbangan dalam penyusunan materi pelatihan agar sesuai dengan kebutuhan pelayanan lintas sektor.

Sebelum pelaksanaan kegiatan, dilakukan koordinasi awal dengan pihak mitra untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan (training need assessment). Tahap ini dilakukan melalui diskusi dengan perwakilan instansi guna memperoleh informasi mengenai tantangan yang dihadapi peserta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa peserta memerlukan penguatan kompetensi pada aspek pelayanan prima, komunikasi profesional, etika pelayanan, kemampuan menangani keluhan, serta teknik membangun hubungan yang positif dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

2.2 Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui empat tahapan utama, yaitu tahap persiapan, pelaksanaan pelatihan, evaluasi, dan refleksi hasil kegiatan.

Tahap Persiapan

Tahap persiapan diawali dengan koordinasi bersama Dinas Tenaga Kerja Kota Denpasar untuk menyusun rencana pelaksanaan kegiatan, menentukan jadwal, menetapkan peserta, serta mengidentifikasi kebutuhan pelatihan. Selanjutnya tim pengabdian menyusun perangkat pembelajaran yang meliputi modul pelatihan, bahan presentasi, lembar studi kasus, skenario role play, instrumen pre-test dan post-test, serta lembar observasi keterampilan komunikasi peserta.

Materi pelatihan disusun berdasarkan konsep service excellence yang dikembangkan dalam literatur manajemen pelayanan serta prinsip komunikasi profesional yang relevan dengan pelayanan publik. Penyusunan materi juga mempertimbangkan karakteristik peserta sehingga contoh kasus yang digunakan berasal dari situasi pelayanan yang umum dijumpai pada instansi pemerintah.

Tahap Pelaksanaan Pelatihan

Pelatihan dilaksanakan secara tatap muka menggunakan pendekatan pembelajaran orang dewasa (adult learning) yang menekankan pengalaman peserta sebagai sumber belajar. Selama pelaksanaan kegiatan, fasilitator berperan sebagai pendamping yang mendorong peserta untuk aktif berdiskusi, bertukar pengalaman, dan melakukan refleksi terhadap praktik pelayanan yang selama ini dilakukan.

Materi pelatihan terdiri atas beberapa topik utama, yaitu:

- Konsep dasar Service Excellence.
- Prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.
- Etika pelayanan dan sikap profesional.
- Professional Communication dalam pelayanan.
- Komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal.
- Teknik active listening.
- Penanganan keluhan (complaint handling).

- Penyelesaian konflik dalam pelayanan.
- Membangun citra positif organisasi melalui kualitas pelayanan.
- Simulasi pelayanan berbasis studi kasus.



Setiap materi diawali dengan penyampaian konsep, kemudian dilanjutkan dengan diskusi kelompok, analisis studi kasus, dan simulasi pelayanan. Peserta diberikan kesempatan mempraktikkan berbagai situasi pelayanan yang sering terjadi, seperti menghadapi masyarakat yang menyampaikan keluhan, memberikan informasi kepada pengguna layanan, menyelesaikan kesalahpahaman komunikasi, maupun menghadapi pelanggan dengan karakteristik yang beragam.

Metode role play digunakan sebagai strategi utama untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal peserta. Dalam kegiatan ini peserta dibagi ke dalam beberapa kelompok dan diminta memainkan peran sebagai petugas pelayanan maupun masyarakat. Setelah simulasi selesai, fasilitator memberikan umpan balik mengenai penggunaan bahasa, ekspresi nonverbal, teknik mendengarkan, pengendalian emosi, serta strategi penyelesaian masalah yang dilakukan peserta.

Tahap Evaluasi

Evaluasi kegiatan dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan pelatihan sekaligus mengukur peningkatan kompetensi peserta. Evaluasi menggunakan kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif.

Evaluasi kuantitatif dilakukan melalui pemberian pre-test sebelum pelatihan dan post-test setelah seluruh materi selesai disampaikan. Instrumen evaluasi memuat pertanyaan mengenai

konsep service excellence, komunikasi profesional, etika pelayanan, komunikasi verbal dan nonverbal, serta penanganan keluhan pelanggan. Perbandingan hasil pre-test dan post-test digunakan sebagai indikator peningkatan pengetahuan peserta setelah mengikuti pelatihan.

Selain itu, dilakukan observasi terhadap keterampilan peserta selama kegiatan simulasi menggunakan lembar penilaian yang mencakup beberapa indikator, yaitu kemampuan menyampaikan informasi secara jelas, penggunaan bahasa yang santun, kemampuan mendengarkan secara aktif, empati terhadap pengguna layanan, pengendalian emosi, penyelesaian masalah, kerja sama tim, serta profesionalisme selama memberikan pelayanan.

Evaluasi kualitatif dilakukan melalui diskusi reflektif dan penyebaran kuesioner kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan. Peserta diminta memberikan tanggapan mengenai kesesuaian materi dengan kebutuhan pekerjaan, metode pelatihan, kompetensi fasilitator, manfaat kegiatan, serta rencana implementasi hasil pelatihan di lingkungan kerja masing-masing. Masukan dari peserta digunakan sebagai bahan evaluasi untuk penyempurnaan program pengabdian pada kegiatan berikutnya.

Tahap Refleksi dan Tindak Lanjut

Tahap akhir kegiatan berupa refleksi bersama antara tim pelaksana dan peserta. Refleksi dilakukan untuk mengidentifikasi perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dirasakan peserta setelah mengikuti pelatihan. Pada sesi ini peserta juga mendiskusikan berbagai tantangan yang kemungkinan dihadapi ketika mengimplementasikan prinsip service excellence dan komunikasi profesional dalam lingkungan kerja.

Sebagai bentuk keberlanjutan program, tim pengabdian memberikan modul pelatihan kepada seluruh peserta sebagai bahan pembelajaran mandiri. Modul tersebut memuat ringkasan materi, contoh penerapan pelayanan prima, teknik komunikasi profesional, panduan menangani keluhan, serta studi kasus yang dapat digunakan sebagai referensi dalam praktik pelayanan sehari-hari. Selain itu, pihak mitra didorong untuk mengintegrasikan materi pelatihan ke dalam program pengembangan kompetensi internal sehingga proses peningkatan kapasitas dapat berlangsung secara berkelanjutan.

2.3 Indikator Keberhasilan Program

Keberhasilan kegiatan pengabdian diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

- Seluruh peserta mengikuti rangkaian kegiatan pelatihan hingga selesai.
- Terjadi peningkatan nilai rata-rata post-test dibandingkan dengan pre-test sebagai indikator peningkatan pengetahuan.
- Peserta mampu menerapkan prinsip service excellence dan komunikasi profesional dalam simulasi pelayanan berdasarkan hasil observasi fasilitator.

- Peserta menunjukkan peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal, termasuk penggunaan bahasa yang efektif, kemampuan mendengarkan secara aktif, sikap empatik, dan keterampilan menangani keluhan.
- Peserta memberikan respons positif terhadap materi, metode, serta manfaat pelatihan berdasarkan hasil kuesioner evaluasi.
- Mitra menyatakan bahwa materi pelatihan relevan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan kerja.

Melalui indikator-indikator tersebut, kegiatan pengabdian tidak hanya berfokus pada peningkatan pengetahuan peserta, tetapi juga pada perubahan perilaku pelayanan yang lebih profesional, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, program ini diharapkan memberikan dampak yang berkelanjutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Denpasar.

3. FINDING AND DISCUSSIONS

3.1 Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan Service Excellence dan Professional Communication dilaksanakan bekerja sama dengan Dinas Tenaga Kerja Kota Denpasar sebagai upaya mendukung peningkatan kompetensi tenaga kerja pada aspek pelayanan dan komunikasi profesional. Kegiatan diikuti oleh 2 peserta yang berasal dari Dinas Tenaga Kerja Kota Denpasar dan beberapa unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar.

Pelatihan berlangsung secara tatap muka dengan mengombinasikan penyampaian materi, diskusi interaktif, studi kasus, simulasi pelayanan (role play), serta sesi tanya jawab. Pendekatan pembelajaran tersebut dirancang agar peserta tidak hanya memahami konsep secara teoritis, tetapi juga mampu mengaplikasikan prinsip-prinsip pelayanan prima dalam situasi kerja yang mendekati kondisi nyata.

Pada awal kegiatan, fasilitator menyampaikan tujuan pelatihan sekaligus melakukan pre-test untuk memperoleh gambaran awal mengenai tingkat pemahaman peserta terhadap konsep service excellence, komunikasi profesional, etika pelayanan, dan penanganan keluhan pelanggan. Selanjutnya, materi disampaikan secara bertahap dengan mengaitkan konsep-konsep pelayanan dengan pengalaman kerja peserta sehingga proses pembelajaran menjadi lebih kontekstual. Suasana pelatihan berlangsung interaktif. Peserta aktif mengajukan pertanyaan, berbagi pengalaman mengenai tantangan pelayanan di tempat kerja, serta mendiskusikan alternatif penyelesaian berbagai kasus yang sering dijumpai dalam pelayanan publik. Interaksi tersebut menunjukkan bahwa materi yang diberikan relevan dengan kebutuhan peserta dan mendorong terjadinya proses pembelajaran dua arah.

Salah satu sesi yang memperoleh respons positif adalah kegiatan role play. Dalam sesi ini peserta diminta memainkan berbagai skenario pelayanan, seperti memberikan informasi kepada masyarakat,

menghadapi pengguna layanan yang menyampaikan keluhan, menyelesaikan kesalahpahaman komunikasi, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan karakteristik yang berbeda-beda. Setelah simulasi selesai, fasilitator memberikan umpan balik mengenai penggunaan bahasa, sikap pelayanan, ekspresi nonverbal, kemampuan mendengarkan, serta strategi penyelesaian masalah yang ditampilkan peserta.

Dokumentasi kegiatan memperlihatkan keterlibatan aktif peserta selama diskusi kelompok, sesi simulasi, dan tanya jawab. Aktivitas tersebut mendukung terciptanya lingkungan belajar yang kolaboratif dan memberikan kesempatan kepada peserta untuk saling bertukar pengalaman mengenai praktik pelayanan yang telah diterapkan di unit kerja masing-masing.

3.2 Peningkatan Pengetahuan Peserta

Untuk mengetahui efektivitas pelatihan, tim pelaksana melakukan evaluasi melalui pre-test dan post-test. Evaluasi difokuskan pada pemahaman peserta terhadap materi yang telah disampaikan, meliputi konsep service excellence, komunikasi profesional, etika pelayanan, komunikasi verbal dan nonverbal, serta penanganan keluhan pelanggan.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan nilai rata-rata peserta setelah mengikuti pelatihan. Nilai rata-rata pre-test sebesar 70, sedangkan nilai rata-rata post-test meningkat menjadi 87. Dengan demikian, terjadi peningkatan sebesar 17 poin, yang mengindikasikan bertambahnya pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan.

Tabel 1. Perbandingan Hasil Pre-test dan Post-test

Komponen	Nilai Rata-rata
Pre-test	70
Post-test	87
Peningkatan	17

Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa metode pelatihan yang menggabungkan penyampaian konsep, diskusi, studi kasus, dan simulasi mampu membantu peserta memahami materi secara lebih komprehensif. Pendekatan pembelajaran aktif memungkinkan peserta menghubungkan teori dengan pengalaman kerja sehingga konsep yang dipelajari menjadi lebih mudah dipahami dan diingat. Temuan ini sejalan dengan teori experiential learning yang menyatakan bahwa pembelajaran akan lebih efektif apabila peserta memperoleh kesempatan untuk mengalami, mempraktikkan, merefleksikan, dan mengevaluasi pengalaman belajarnya secara langsung. Dalam konteks pelatihan ini, simulasi pelayanan memberikan ruang bagi peserta untuk mencoba berbagai strategi komunikasi sebelum menerapkannya di lingkungan kerja.

3.3 Peningkatan Kompetensi Service Excellence

Selain peningkatan pengetahuan, pelatihan juga diarahkan untuk memperkuat kompetensi peserta dalam menerapkan prinsip-prinsip service excellence. Selama diskusi berlangsung, peserta mengidentifikasi berbagai tantangan yang sering dihadapi dalam pelayanan, antara lain menghadapi masyarakat dengan ekspektasi yang beragam, keterbatasan komunikasi ketika menjelaskan prosedur pelayanan, serta kesulitan dalam menangani keluhan tanpa memunculkan konflik.

Melalui pembahasan studi kasus dan simulasi, peserta memperoleh pemahaman bahwa pelayanan prima tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian administrasi secara cepat, tetapi juga menyangkut kemampuan membangun hubungan yang positif dengan masyarakat melalui sikap ramah, empati, responsif, dan profesional.

Pada sesi simulasi terlihat adanya perkembangan dalam cara peserta memberikan pelayanan. Setelah memperoleh umpan balik dari fasilitator, peserta mulai menggunakan sapaan yang lebih profesional, memberikan penjelasan yang lebih sistematis, menunjukkan sikap mendengarkan secara aktif, serta berusaha memahami kebutuhan pengguna layanan sebelum memberikan solusi. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan aspek kognitif, tetapi juga membantu membentuk perilaku pelayanan yang lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat.

3.4 Penguatan Professional Communication

Komunikasi profesional merupakan salah satu materi utama dalam pelatihan karena kualitas komunikasi sangat memengaruhi keberhasilan pelayanan. Selama sesi pembelajaran, peserta mempelajari teknik komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, active listening, pemberian umpan balik, penggunaan bahasa yang sopan, serta strategi membangun hubungan positif dengan masyarakat.

Sesi role play menunjukkan bahwa sebagian peserta pada awalnya masih cenderung memberikan informasi secara satu arah. Setelah memperoleh pembimbingan, peserta mulai menerapkan komunikasi yang lebih dialogis dengan memberikan kesempatan kepada pengguna layanan untuk menyampaikan kebutuhan maupun pertanyaan sebelum memberikan penjelasan lebih lanjut.

Peserta juga menunjukkan peningkatan kesadaran terhadap pentingnya komunikasi nonverbal. Penggunaan kontak mata, ekspresi wajah yang ramah, intonasi suara yang tenang, dan bahasa tubuh yang terbuka dipahami sebagai bagian dari pelayanan profesional yang dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan.

Dalam sesi refleksi, beberapa peserta menyampaikan bahwa materi komunikasi profesional membantu mereka memahami pentingnya mendengarkan secara aktif sebelum memberikan solusi. Peserta juga menyadari bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan informasi, tetapi juga oleh cara informasi tersebut disampaikan kepada masyarakat.

3.5 Respons dan Partisipasi Peserta

Keberhasilan pelatihan juga terlihat dari tingginya partisipasi peserta selama kegiatan berlangsung. Diskusi berjalan secara dinamis karena peserta aktif berbagi pengalaman mengenai praktik pelayanan yang telah dilakukan di unit kerja masing-masing. Berbagai permasalahan nyata yang disampaikan peserta kemudian dijadikan bahan diskusi bersama sehingga solusi yang dihasilkan lebih kontekstual dan aplikatif.

Kegiatan role play menjadi salah satu metode yang paling diminati karena memberikan kesempatan kepada peserta untuk mempraktikkan berbagai keterampilan komunikasi secara langsung. Simulasi juga membantu peserta memperoleh umpan balik yang bersifat konstruktif dari fasilitator maupun peserta lainnya. Proses ini menciptakan suasana belajar yang kolaboratif serta mendorong peserta untuk saling belajar dari pengalaman masing-masing.

Sesi tanya jawab menunjukkan tingginya antusiasme peserta terhadap materi yang diberikan. Pertanyaan yang muncul sebagian besar berkaitan dengan strategi menghadapi masyarakat yang sulit, cara menyampaikan informasi secara persuasif, teknik mengendalikan emosi ketika menghadapi keluhan, serta upaya mempertahankan profesionalisme dalam situasi pelayanan yang menantang. Tingginya interaksi tersebut mengindikasikan bahwa materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan peserta dalam menjalankan tugas pelayanan sehari-hari.

3.6 Implikasi Program terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan Service Excellence dan Professional Communication memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kompetensi peserta, baik pada aspek pengetahuan maupun keterampilan komunikasi. Peningkatan nilai post-test serta tingginya partisipasi peserta selama diskusi dan simulasi menunjukkan bahwa metode pelatihan yang diterapkan mampu mendukung proses pembelajaran secara efektif.

Dari perspektif pengembangan sumber daya manusia, kegiatan ini memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memerlukan pendekatan yang tidak hanya berfokus pada penyampaian materi, tetapi juga pada pembentukan perilaku pelayanan melalui praktik langsung, refleksi, dan umpan balik. Pendekatan tersebut memungkinkan peserta memahami bagaimana prinsip-prinsip pelayanan prima diterapkan dalam situasi kerja sehari-hari.

Bagi Dinas Tenaga Kerja Kota Denpasar, hasil kegiatan ini dapat menjadi dasar untuk mengembangkan program pelatihan kompetensi secara berkelanjutan. Penguatan kemampuan komunikasi profesional dan pelayanan prima diharapkan tidak hanya meningkatkan kompetensi individu, tetapi juga mendukung terbentuknya budaya organisasi yang lebih berorientasi pada kualitas pelayanan publik, profesionalisme, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara keseluruhan, pelaksanaan program menunjukkan bahwa kolaborasi antara perguruan

tinggi dan pemerintah daerah merupakan strategi yang efektif dalam mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia. Program semacam ini berpotensi direplikasi pada instansi pelayanan publik lainnya dengan melakukan penyesuaian terhadap karakteristik peserta dan kebutuhan organisasi, sehingga manfaatnya dapat dirasakan secara lebih luas dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik di Indonesia.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pelatihan Service Excellence dan Professional Communication yang diselenggarakan bekerja sama dengan Dinas Tenaga Kerja Kota Denpasar telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kompetensi peserta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelatihan dirancang menggunakan pendekatan partisipatif melalui penyampaian materi, diskusi interaktif, studi kasus, simulasi pelayanan (role play), serta sesi refleksi sehingga peserta memperoleh pengalaman belajar yang bersifat aplikatif dan sesuai dengan konteks pekerjaan.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap materi pelatihan. Nilai rata-rata pre-test sebesar 70 meningkat menjadi 87 pada post-test, yang menunjukkan peningkatan sebesar 17 poin setelah peserta mengikuti seluruh rangkaian kegiatan. Peningkatan ini mengindikasikan bahwa metode pelatihan yang diterapkan mampu mendukung proses pembelajaran secara efektif dan membantu peserta memahami konsep pelayanan prima, komunikasi profesional, etika pelayanan, serta penanganan keluhan pelanggan.

Selain peningkatan aspek pengetahuan, proses pembelajaran yang melibatkan diskusi, simulasi, dan role play juga memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal, kemampuan mendengarkan secara aktif, penyampaian informasi secara jelas, serta kemampuan memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan pelayanan. Partisipasi aktif peserta selama kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan pembelajaran berbasis pengalaman mampu menciptakan suasana belajar yang kolaboratif sekaligus meningkatkan kepercayaan diri peserta dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan.

Pelatihan ini juga memperkuat pemahaman bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis aparatur atau tenaga kerja, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan membangun komunikasi yang efektif, sikap empati, profesionalisme, serta orientasi terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi pelayanan perlu dilaksanakan secara berkelanjutan agar perubahan yang telah dicapai selama pelatihan dapat diimplementasikan secara konsisten dalam lingkungan kerja.

Kolaborasi antara perguruan tinggi dan Dinas Tenaga Kerja Kota Denpasar dalam kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa sinergi antara dunia akademik dan pemerintah daerah

merupakan strategi yang efektif dalam mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia. Program serupa dapat direplikasi pada instansi pelayanan publik lainnya dengan menyesuaikan karakteristik peserta, kebutuhan organisasi, serta perkembangan tuntutan pelayanan masyarakat. Ke depan, pelatihan dapat dikembangkan melalui program pendampingan, evaluasi berkala, dan pemanfaatan media pembelajaran digital sehingga dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dapat berlangsung secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Baluku, M. M., Kikooma, J. F., Bantu, E., & Otto, K. (2018). Psychological capital and career outcomes among young professionals. *Journal of Career Development*, 45(6), 1–15.
- Braun, S. (2020). Social competencies and workplace communication. *European Journal of Training and Development*, 44(5), 423–438.
- Braun, S., & Mihailović, S. (2023). Developing communication competence in professional settings. *International Journal of Workplace Learning*, 35(2), 115–132.
- DeVito, J. A. (2022). *The Interpersonal Communication Book* (15th ed.). Pearson.
- Dominic Savio, Y., Natarajan, T., Lakshminarayanan, S., et al. (2025). Enhancing communication competence in healthcare: The impact of a one-day adventure-based experiential learning program. *Cureus*. <https://doi.org/10.7759/cureus.87554>
- Handoko, P. (2021). The role of service excellence training for government employees to improve customer satisfaction: Public service implementation in tax service office in Jakarta. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 24(Special Issue).
- Kolb, D. A. (2015). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development* (2nd ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th Global ed.). Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). World Scientific.
- Neuwirth, L., & Dewi, T. K. (2025). Building psychological capital through training in communication skills, social competencies, and conflict management: Pilot evidence from Indonesia. *INSAN: Jurnal Psikologi dan Kesehatan Mental*, 10(2), 168–195.
- Osborne, S. P. (2021). *Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens and Society*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Riggio, R. E., Tan, S. J., Cole, E. J., & Smith, B. N. (2003). Development and validation of the social skills inventory. *Journal of Personality and Individual Differences*, 34(3), 501–516.

- Rose-Krasnor, L. (1997). The nature of social competence: A theoretical review. *Social Development*, 6(1), 111–135.
- Sabee, C. M. (2015). Communication competence. In *The International Encyclopedia of Interpersonal Communication*. Wiley.
- Sharma, S., Sharma, P., & Devi, A. (2016). Soft skills and employability: A review. *International Journal of Research in Social Sciences*, 6(8), 1–10.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (2011). *Interpersonal Skills*. Sage Publications.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- Widodo, J. (2021). *Analisis Kebijakan Publik*. Bayumedia.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill.
- Amin, A. (2025). The influence of interpersonal communication and service quality on library satisfaction. *Dharmawangsa: International Journal of the Social Sciences, Education and Humanitis*.
- Buwana, R. W. (2025). Peran pustakawan dalam membangun komunikasi interpersonal efektif pada layanan tandon di perpustakaan IAIN Kudus. *Shaut Al-Maktabah*, 17(2), 107–122.
- Rismoko, A. A., Rininta, R. A., & Ginting, L. E. B. (2025). Transformasi kompetensi interpersonal CPNS melalui experiential learning. *Indonesian Journal of Public Administration Review*.
- Pratama, A. B., Ahsani, R. D. P., & Wulandari, C. (2025). Does citizen feedback influence public service motivation? *Public Personnel Management*.
- Marlita, D., Handayani, S., Indriyati, et al. (2026). Socialization on building professionalism through service excellence: A provision for success in the world of work. *Siber Nusantara of Community Service Review*, 2(1), 52–62.