

Pelatihan *Service Attitude* dan Psikologi Sosial untuk Meningkatkan Interaksi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Erda Surya Ningsih¹, Mutia Mawardah², Susan Dian Purnamasari³, Fatmasari⁴

^{1,2,3,4} Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Erda Surya Ningsih

E-mail: suryaningsiherd@gmail.com

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kegiatan pengabdian di Disdukcapil Kota Palembang ini bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik melalui pelatihan “Service Attitude dan Psikologi Sosial” bagi petugas loket. Menggunakan metode observasi partisipatif dan workshop selama magang Februari–Mei 2025, pelatihan ini menunjukkan peningkatan empati, komunikasi dua arah, dan pengelolaan emosi petugas. Selain itu, kerja sama tim dan inisiatif kolektif juga semakin kuat. Analisis tematik dan normatif-kritis menunjukkan bahwa pelatihan ini turut mentransformasi budaya layanan publik menjadi lebih inklusif, manusiawi, dan berfokus pada kebutuhan warga.

Kata kunci - pelayanan publik, psikologi sosial, komunikasi interpersonal, disdukcapil, new public service.

Abstract

Population administration services play a vital role in building public trust in government. This community service activity at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Palembang aimed to improve service quality through the “Service Attitude and Social Psychology” training for front-office staff. Using participatory observation and workshops during an internship (February–May 2025), the program showed improvements in empathy, two-way communication, and emotional regulation. Teamwork and collective initiative also strengthened. Thematic and normative-critical analysis indicated that the training successfully transformed the service culture to be more inclusive, humane, and citizen-oriented.

Keywords - public service, social psychology, interpersonal communication, disdukcapil, new public service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen krusial dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memastikan hak-hak dasar masyarakat terlaksana. Salah satu jenis layanan yang memiliki dampak langsung adalah layanan terkait kependudukan dan pencatatan sipil yang dikelola oleh Disdukcapil, seperti pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran. Layanan ini tidak hanya berfungsi secara administratif, tapi juga mencerminkan legitimasi negara serta kepercayaan masyarakat kepada birokrasi. Sejalan dengan perkembangan teori administrasi publik yang modern, pendekatan dalam pelayanan bergeser dari menekankan efisiensi menuju pelibatan masyarakat. Denhardt dan Denhardt (2018) menggarisbawahi pentingnya memberikan layanan kepada masyarakat sebagai warga negara, bukan hanya sebagai konsumen. Osborne (2018) juga menekankan nilai kolaborasi aktif antara penyedia layanan dan penerima layanan, atau yang dikenal sebagai co-production. Dalam konteks Disdukcapil, hal ini terlihat melalui keterlibatan masyarakat dalam layanan digital dan saluran aspirasi. Dwiyanto (2018) menekankan pentingnya adanya birokrasi yang fleksibel dan responsif, sementara Zein (2020) berpendapat bahwa digitalisasi adalah kunci untuk meningkatkan efektivitas layanan. Disdukcapil telah mengimplementasikan teknologi seperti pengajuan dokumen secara daring dan sistem antrean elektronik. Kementerian PANRB (2021) juga menekankan pentingnya Standar Pelayanan Publik yang menjamin transparansi dan keadilan dalam layanan. Layanan kependudukan tidak hanya merupakan suatu proses administratif, tetapi juga menjadi ruang interaksi sosial dan komunikasi antara negara dan warga, yang memengaruhi pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan publik.

Komunikasi dan hubungan sosial adalah komponen penting dalam kehidupan manusia yang mempengaruhi pembentukan hubungan antarindividu dan aliran informasi dalam komunitas. Menurut Littlejohn dan Foss (2018), komunikasi adalah proses penciptaan dan penyebaran makna melalui simbol yang disepakati, melibatkan interaksi dinamis antarindividu. Goffman (2019) menekankan bahwa interaksi sosial adalah ruang individu menjalankan peran sesuai norma masyarakat, membentuk identitas dan hubungan sosial. Tannen (2020) menyoroti komunikasi antarpribadi sebagai kunci membangun hubungan efektif melalui pengenalan diri, penyelesaian konflik, dan pengembangan kepercayaan. Baym (2021) mengamati perubahan pola komunikasi di era digital dengan peran media sosial yang membuka ruang interaksi baru sekaligus menimbulkan tantangan seperti penyebaran informasi salah. Dalam layanan publik, terutama di Dukcapil, komunikasi dan interaksi sosial sangat penting untuk memastikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang memberikan berbagai layanan administrasi kependudukan yang penting bagi masyarakat, meliputi pendaftaran penduduk baru, pembaruan data, serta penerbitan dokumen seperti e-KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian. Selain pelayanan langsung di kantor, dinas ini juga menyediakan layanan online, jemput bola, dan keliling untuk memudahkan akses, terutama bagi warga di daerah terpencil. Proses pelayanan dimulai dengan pengajuan permohonan melalui berbagai saluran, kemudian petugas melakukan verifikasi dan validasi data menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan nasional (SIK). Setelah data dinyatakan lengkap dan valid, dokumen diproses dan diserahkan kepada pemohon melalui loket, pengiriman, atau layanan jemput bola. Komunikasi dan interaksi sosial antara petugas dan masyarakat memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas layanan; komunikasi yang efektif dapat mengurangi kesalahpahaman dan membangun kepercayaan, sedangkan interaksi yang positif menciptakan suasana pelayanan yang ramah dan profesional. Namun, pelayanan ini juga menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya, kendala teknis, dan pemahaman masyarakat yang beragam terhadap prosedur administrasi. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai bentuk, proses, dan komunikasi dalam pelayanan publik ini sangat diperlukan sebagai dasar untuk evaluasi dan peningkatan kualitas layanan di masa depan.

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



Gambar 1.

Kunjungan Wakil Wali Kota Palembang ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Pelayanan publik, terutama dalam hal kependudukan yang diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, lebih dari sekadar urusan administratif karena juga berdampak pada cara pandang dan sikap psikologis masyarakat terhadap pemerintahan. Menurut Denhardt (2018) dalam konsep New Public Service, warga harus diperlakukan sebagai individu dengan hak, bukan hanya sebagai klien. Pendekatan ini menghadirkan partisipasi aktif dalam layanan publik, yang tercermin dalam berbagai inovasi Disdukcapil seperti sistem antrian elektronik, layanan daring, dan keterlibatan masyarakat dalam pembuatan dokumen secara mandiri. Upaya ini berkontribusi pada meningkatnya perasaan dihargai dan memperkokoh kepercayaan terhadap lembaga, yang merupakan elemen krusial dalam hubungan psikologis antara pemerintah dan warganya. Dalam ranah komunikasi dan interaksi sosial saat memberikan layanan, Goffman (2019) dalam teorinya mengenai dramaturgi menjabarkan bahwa setiap orang memiliki peran sosial dalam arena interaksi. Petugas pelayanan publik bertindak sebagai wakil dari lembaga, sedangkan masyarakat berperan sebagai pengguna layanan, di mana masing-masing berperilaku sesuai dengan ekspektasi peran sosial. Dalam konteks Disdukcapil, sikap petugas yang friendly, responsif, dan komunikatif berpotensi menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan kenyamanan psikologis bagi pengguna layanan. Interaksi sosial yang baik juga berfungsi sebagai sarana untuk membangun reputasi institusi dan mencerminkan profesionalisme dalam pelayanan birokrasi. Sementara itu, Baym (2021) dalam studinya tentang komunikasi digital menekankan efek psikologis akibat peralihan dari interaksi langsung ke platform digital. Dalam konteks layanan Disdukcapil yang telah mengadopsi teknologi seperti layanan online dan media sosial, digitalisasi memberikan kemudahan akses namun juga menghadirkan tantangan baru seperti rendahnya literasi digital dan risiko miskomunikasi. Ini menunjukkan perlunya pendekatan komunikasi digital yang memahami kondisi psikososial masyarakat, serta pentingnya penyederhanaan pesan dan instruksi agar layanan tetap inklusif dan mudah dijangkau oleh semua.

Permasalahan dalam layanan publik tidak hanya berada pada sisi teknis dan administratif, melainkan juga sangat terkait dengan elemen psikologis dan sosial yang memengaruhi mutu interaksi antara pegawai dan masyarakat. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang, layanan yang disediakan mencakup komunikasi langsung, penyampaian informasi, serta pengelolaan cara pandang masyarakat tentang kualitas layanan. Dengan demikian, pendekatan psikologi—terutama psikologi sosial dan komunikasi antarpribadi—dapat menjadi cara yang tepat untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Masalah yang mendasari kegiatan pengabdian ini adalah cara penerapan pendekatan psikologi, khususnya dari sudut pandang psikologi sosial dan komunikasi antarpribadi, secara praktis untuk meningkatkan mutu layanan publik di Disdukcapil. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberikan dukungan dan pelatihan kepada petugas

layanan agar mampu membangun interaksi yang lebih efisien, penuh empati, dan bersifat manusiawi, sehingga dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih memuaskan bagi warga.

METODE

Metode pengabdian ini menggunakan observasi partisipatif selama magang di Disdukcapil Kota Palembang (Februari–Mei 2025), melibatkan masyarakat pengguna layanan dan petugas loket sebagai partisipan utama. Data dikumpulkan melalui pengamatan langsung terhadap interaksi dan komunikasi di loket pelayanan, serta pelaksanaan workshop interaktif berbasis simulasi dan refleksi pada tujuh petugas loket yang dipilih berdasarkan keterlibatan dan kesiapan mereka. Selama magang, observasi menunjukkan bahwa komunikasi petugas dengan masyarakat masih dominan satu arah dan kurang ramah, terutama pada jam sibuk, sehingga menghambat pemahaman pemohon. Interaksi sosial terkadang canggung, khususnya bagi masyarakat dengan latar belakang pendidikan rendah, dan sikap otoritatif petugas menjadi kendala tambahan. Hambatan lain yang ditemui meliputi perbedaan bahasa dan tingginya emosi masyarakat yang memicu respons defensif dari petugas. Untuk mengatasi masalah ini, diselenggarakan workshop “Service Attitude dan Psikologi Sosial” bagi tujuh petugas loket dengan materi mengenai psikologi sosial, komunikasi empatik, dan pengelolaan emosi melalui metode diskusi, simulasi, dan refleksi. Evaluasi hasil pelatihan menunjukkan peningkatan sikap ramah, komunikasi efektif, pengendalian emosi, dan koordinasi antarpetugas, serta penurunan keluhan masyarakat, yang menjadi indikator keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik. Analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan pendekatan tematik dan studi kasus, dengan kerangka teori psikologi sosial dan komunikasi interpersonal, untuk secara deduktif menguji temuan lapangan dalam rangka memahami dan meningkatkan sikap pelayanan publik (service attitude).



Gambar 2.

Partisipan Workshop Service Attitude dan Psikologi Sosial Di Loket Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Kegiatan pengabdian ini dianalisis dengan cara kualitatif melalui pendekatan tematik serta normatif-kritis, menggunakan kerangka New Public Service (Denhardt, 2018) untuk menilai relevansi praktik pelayanan publik terhadap nilai-nilai demokrasi, partisipasi, dan etika. Pendekatan tematik adalah metode analisis yang menekankan pada penemuan dan pengelompokan tema-tema utama

dalam data atau situasi tertentu, sehingga memudahkan pemahaman mengenai isu yang sedang diteliti. Dengan metode ini, informasi yang rumit dapat dipecah menjadi beberapa topik kunci yang signifikan. Di sisi lain, pendekatan normatif-kritis menyoroti penilaian terhadap nilai-nilai sosial dan norma yang ada, sekaligus mengkritisi ketidakadilan atau masalah yang muncul untuk mendorong perubahan yang lebih positif. Metode ini tidak hanya mengamati fenomena dengan cermat, tetapi juga mengajak untuk berpikir kritis tentang keadaan ideal yang diharapkan dalam masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN .

Observasi partisipatif yang dilakukan selama periode magang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang menunjukkan adanya perubahan mencolok dalam sikap dan perilaku petugas loket setelah mereka mengikuti pelatihan dengan tema "Service Attitude dan Psikologi Sosial." Pada tahap sebelumnya sebelum pelatihan, interaksi antara petugas dan warga yang datang untuk menyelesaikan beragam urusan administrasi kependudukan cenderung bersifat unidirectional dan instruksional. Petugas lebih sering memberikan arahan dan instruksi secara kaku tanpa mempertimbangkan kondisi emosional atau psikologis dari para pemohon. Tindakan mereka lebih bersifat otoritatif dan formal, sehingga saat jam-jam puncak pelayanan, interaksi yang terjadi terkesan kaku dan kurang ramah, sehingga terkadang menimbulkan ketegangan. Di samping itu, ada pula hambatan dalam berkomunikasi yang cukup jelas, terutama disebabkan oleh perbedaan budaya, bahasa, dan tingkat pendidikan para pemohon yang sangat bervariasi. Banyak pemohon yang berasal dari latar belakang pendidikan rendah mengalami kesulitan dalam memahami arahan yang diberikan, sedangkan petugas cenderung tidak memberikan penjelasan tambahan dengan cara yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Tingginya emosi masyarakat, khususnya saat menunggu dalam antrian panjang dan menghadapi proses yang dianggap lambat, juga menambah kerumitan situasi. Berbagai kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pada tahap awal belum sepenuhnya mengedepankan nilai-nilai etika pelayanan publik seperti penghormatan terhadap perbedaan, kesabaran, dan empati.



Gambar 3.

Workshop Service Attitude dan Psikologi Sosial Di Loket Pelayanan Pindah Datang

Setelah diadakannya workshop mengenai "Sikap Pelayanan dan Psikologi Sosial," telah terjadi perubahan yang cukup mencolok dalam cara interaksi. Para petugas mulai mengadopsi pendekatan pelayanan yang lebih partisipatif dan empatik saat menjalankan tugas mereka. Mereka tidak lagi sekadar memberikan arahan, tetapi aktif membangun komunikasi dua arah yang lebih ramah dan terbuka. Sikap mereka menunjukkan peningkatan dalam kesabaran, kerja sama, dan responsif terhadap berbagai pertanyaan serta keluhan masyarakat. Keterampilan interpersonal petugas

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

berkembang dengan nyata, terutama dalam merespons emosi dan kebutuhan psikologis pemohon. Ini terlihat dari penurunan jumlah keluhan masyarakat terkait perilaku petugas dan meningkatnya tingkat kepuasan pengguna layanan. Pendekatan normatif-kritis dalam menganalisis data menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi melampaui aspek teknis dalam peningkatan keterampilan komunikasi, tetapi juga mencakup penyesuaian terhadap nilai-nilai sosial dan norma pelayanan publik yang lebih progresif. Workshop tersebut menanamkan pemahaman tentang pentingnya prinsip demokrasi, partisipasi, dan penghormatan terhadap keberagaman dalam pelayanan publik—sebuah konsep yang selaras dengan kerangka New Public Service menurut Denhardt (2018). Oleh karena itu, transformasi ini mendorong perubahan budaya organisasi menjadi lebih inklusif, adil, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Selain adanya perubahan signifikan dalam pola komunikasi eksternal, pengabdian ini juga menciptakan dinamika positif di dalam organisasi Disdukcapil itu sendiri. Ada peningkatan kerja sama dan solidaritas di antara petugas loket yang sebelumnya cenderung bekerja secara terpisah. Dalam situasi pelayanan yang padat, para petugas mulai menunjukkan inisiatif untuk saling mendukung tanpa perlu menunggu instruksi dari atasan, yang menunjukkan munculnya rasa kepemilikan bersama dan tanggung jawab kolektif terhadap kelancaran proses pelayanan. Beberapa petugas yang telah mengikuti pelatihan bahkan diberi kepercayaan untuk mendampingi pegawai baru, bertindak sebagai mentor yang memberikan arahan terutama dalam hal komunikasi efektif dan pengelolaan emosi saat berhadapan dengan pemohon. Fenomena ini menegaskan bahwa pelatihan yang diberikan tidak hanya meningkatkan kompetensi individu secara teknis, tetapi juga memperkuat solidaritas dan kerja sama tim dalam organisasi.

Dalam proses pengumpulan dan analisis data, pendekatan tematik digunakan untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul, seperti pergeseran paradigma dari birokrasi kaku menuju pelayanan yang lebih partisipatif, peningkatan empati dalam berinteraksi, serta peningkatan kolaborasi internal antarpetugas. Sementara itu, pendekatan normatif-kritis membantu menilai sejauh mana perubahan tersebut relevan dan selaras dengan nilai-nilai demokrasi, partisipasi, dan etika pelayanan publik. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini berhasil memberikan kontribusi nyata dalam mengubah praktik pelayanan publik di Disdukcapil Kota Palembang menjadi lebih manusiawi, responsif terhadap kebutuhan warga, dan berorientasi pada kualitas interaksi sosial yang mendukung terciptanya pelayanan yang adil dan inklusif.

KESIMPULAN

Observasi yang dilakukan selama menjalani magang di Disdukcapil Kota Palembang menunjukkan bahwa pelatihan mengenai “Sikap Pelayanan dan Psikologi Sosial” berhasil mengubah sikap serta perilaku pegawai loket dengan cara yang signifikan. Sebelum adanya pelatihan, layanan yang diberikan cenderung kaku, mengutamakan instruksi, serta kurang memperhatikan aspek emosional dari para pemohon, sehingga menyebabkan ketegangan dan kesulitan dalam komunikasi, terutama disebabkan perbedaan budaya dan variasi dalam tingkat pendidikan para pemohon. Setelah pelatihan, pegawai mulai menerapkan cara yang lebih empatik, partisipatif, dan komunikatif, serta menunjukkan sikap yang lebih sabar dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ini mengakibatkan penurunan jumlah keluhan dan peningkatan kepuasan dari pengguna layanan. Di samping itu, pelatihan tersebut juga memperkuat kerjasama dan solidaritas di antara pegawai, mendorong lahirnya inisiatif serta tanggung jawab bersama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa pegawai yang lebih berpengalaman bahkan mengambil peran sebagai mentor bagi karyawan baru, yang menunjukkan peningkatan dalam kompetensi dan kolaborasi di dalam tim. Perubahan ini tidak hanya memperbaiki keterampilan teknis, namun juga mengadaptasi nilai dan norma pelayanan publik yang lebih inklusif, adil, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sesuai dengan prinsip-prinsip New Public Service. Secara keseluruhan, upaya ini berhasil mengubah budaya

organisasi Disdukcapil menjadi lebih manusiawi, responsif, serta berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi yang tinggi kepada Universitas Bina Darma atas segala bentuk dukungan yang telah diberikan. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang selaku mitra kerja dalam pelaksanaan kegiatan ini. Tak lupa, penulis berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dan turut membantu kelancaran proses kegiatan ini hingga dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Baym, N. K. (2021). *Personal connections in the digital age* (3rd ed.). Polity Press.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2018). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A., & Pramusinto, A. (2020). *Reformasi birokrasi di Indonesia: Teori dan praktik*. Gadjah Mada University Press.
- Goffman, E. (2019). *The presentation of self in everyday life*. Penguin Books.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kominfo). (2021). *Literasi digital nasional*. <https://literasidigital.id>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). (2021). *Standar pelayanan publik: Panduan penyusunan dan implementasi*. <https://www.menpan.go.id>
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2018). *Theories of human communication* (11th ed.). Waveland Press.
- McQuail, D. (2019). *McQuail's mass communication theory* (7th ed.). SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Mulyadi, D. (2021). *Sosiologi komunikasi: Perspektif interaksi simbolik dan komunikasi antarpribadi*. Rajawali Pers.
- Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, 20(2), 225–231.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Tannen, D. (2020). *That's not what I meant! How conversational style makes or breaks relationships*. Ballantine Books.
- Wahyudi, D. (2022). *Manajemen pelayanan publik berbasis digital di Indonesia*. Deepublish.
- Zein, R. A. (2020). *Digitalisasi pelayanan publik: Peluang dan tantangan*. Prenadamedia Group.