

## **Implementasi Pelatihan Komunikasi Efektif dalam *Complaint Handling* Bagi Aparat Desa Simoketawang**

**Etik Darul Muslikah<sup>1</sup>, Febby Rahmatullah Masruchin<sup>2</sup>, Zelinda Aulia Salshabilla<sup>3</sup>,  
Nadhifa Avriel Mawaddah<sup>4</sup>, Wilujeng Nur Ilahi<sup>5</sup>, Rizkiariq Arrofiq Meirendra<sup>6</sup>,  
Selyo Febrio Zavier<sup>7</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

<sup>1</sup>etikdarul@untag-sby.ac.id, <sup>2</sup>febbyrahmatullah@untag-sby.ac.id

<sup>3,4,5,6,7</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

<sup>3</sup>Zelindaaul92@gmail.com, <sup>4</sup>nadhifaaamm@gmail.com,

<sup>5</sup>nurilahiwilujeng@gmail.com, <sup>6</sup>kikiqchan.48@gmail.com,

<sup>7</sup>selyofebrioxavier@gmail.com

### **Abstrak**

Desa Simoketawang memiliki tujuan salah satunya untuk berkembang menjadi desa mandiri. Oleh karena itu, Desa Simoketawang bersama Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya membuat program kegiatan Pengembangan Wisata Kampung Kelengkeng menjadi Desa Mandiri Berbasis Wisata Agro. Pihak desa berkomitmen untuk terus meningkatkan kapasitas di semua lini, tidak terkecuali pada bidang sumber daya manusianya. Salah satu sumber daya manusia yang paling penting untuk dikembangkan ialah aparat desa. Aparat desa bertugas untuk memberikan pelayanan pada semua warga di Desa Simoketawang yang terdiri dari 1800 penduduk. Untuk itu, kemampuan aparat desa dalam melayani menjadi suatu hal yang wajib dimiliki, terutama ketika menghadapi suatu masalah atau komplain agar tercipta suatu solusi dan tidak ada perasaan atau sikap kecewa pada aparat desa. Salah satu hal yang dapat meminimalisir masalah pada saat menangani complain ialah dengan kemampuan komunikasi efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan pelatihan komunikasi efektif dalam menangani complain bagi aparat desa simoketawang. Pelatihan ini dilakukan secara luring di Aula Balai Desa Simoketawang pada tanggal 28 Oktober 2022, dengan jumlah peserta sebanyak 8 aparat desa. Materi diberikan oleh praktisi yaitu Bawinda Sri Lestari, SH., M.Psi yang merupakan ahli *public speaking* dan pengembangan diri. Melalui pelatihan tersebut, terjadi peningkatan keberdayaan mitra yang ditunjukkan dari hasil pre test dan post test peserta. Hasil pengetahuan yang diperoleh sebelum diberikan pelatihan ialah sebesar 70%, namun setelah diberikan pelatihan pengetahuan terdapat peningkatan yaitu menjadi 96%. Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat dikatakan pelatihan ini efektif dilakukan.

**Kata Kunci:** komunikasi efektif, *complaint handling*, aparat desa

### **Abstract**

*Simoketawang Village has a goal, one of which is to develop into an independent village. Therefore, Simoketawang Village together with the University of 17 August 1945 in Surabaya created a program for the development of Longan Village Tourism to become an Independent*

*Village Based on Agro Tourism. The village is committed to continuing to increase capacity on all fronts, including in the field of human resources. One of the most important human resources to be developed is village officials. Village officials are tasked with providing services to all residents in Simoketawang Village which consists of 1800 residents. For this reason, the ability of village officials to serve is a must-have, especially when facing a problem or complaint in order to create a solution and there is no feeling or attitude of disappointment in village officials. One of the things that can minimize problems when handling complaints is the ability to communicate effectively. Therefore, it is necessary to conduct effective communication training in handling complaints for the Simoketawang village officials. This training was conducted offline at the Simoketawang Village Hall on October 28, 2022, with a total of 8 village officials. The material was given by practitioners, namely Bawinda Sri Lestari, SH., M.Psi who is an expert in public speaking and self-development. Through the training, there was an increase in partner empowerment as indicated by the results of the participants' pre-test and post-test. The result of knowledge obtained before being given training was 70%, but after being given knowledge training there was an increase, namely to 96%. Therefore, this training was effective.*

**Keywords:** *effective communication, complaint handling, village officials*

## **Pendahuluan**

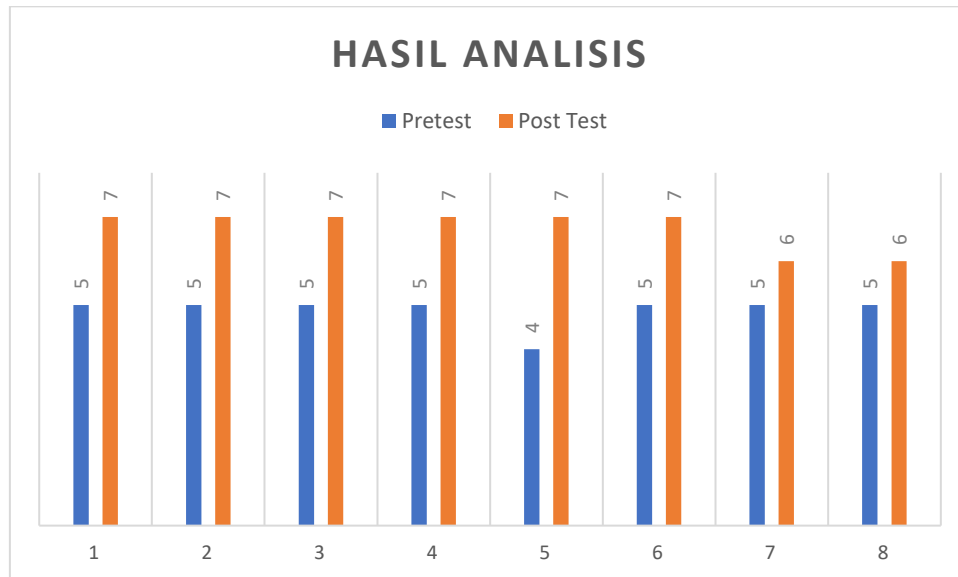
Desa Simoketawang memiliki tujuan salah satunya untuk berkembang menjadi desa mandiri. Oleh karena itu, Desa Simoketawang bersama Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya membuat program kegiatan Pengembangan Wisata Kampung Kelengkeng menjadi Desa Mandiri Berbasis Wisata Agro. Pihak desa berkomitmen untuk terus meningkatkan kapasitas di semua lini, tidak terkecuali pada bidang sumber daya manusianya. Salah satu sumber daya manusia yang paling penting untuk dikembangkan ialah aparat desa. Aparat desa bertugas untuk memberikan pelayanan pada semua warga di Desa Simoketawang yang terdiri dari 1800 penduduk. Untuk itu, kemampuan aparat desa dalam melayani menjadi suatu hal yang wajib dimiliki, terutama ketika menghadapi suatu masalah atau komplain agar tercipta suatu solusi dan tidak ada perasaan atau sikap kecewa pada aparat desa. Salah satu hal yang dapat meminimalisir masalah pada saat menangani komplain ialah dengan kemampuan komunikasi efektif. Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu untuk menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlihat dalam komunikasi. Menurut Jalaluddin [1], komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pelatihan komunikasi efektif dalam menangani komplain bagi aparat Desa Simoketawang.

## **Metode**

Metode yang dilakukan dalam pengabdian ini yaitu memberikan Pelatihan Komunikasi Efektif dalam Complaint Handling Bagi Aparat Desa Simoketawang. Pelatihan dilakukan di Aula Balai Desa Lt 2 Desa Simoketawang pada tanggal 28 Oktober 2022 selama 2 jam. Pelatihan ini diikuti oleh 8 dari 10 aparat desa yang

diundang. Untuk mengukur keberdayaan dengan menggunakan lembar pre test dan post test pada peserta.

### Hasil dan Pembahasan



Gambar.1 Hasil Pretest dan Post test. Sumber : hasil analisis data

Pretest diberikan pada 8 peserta dengan jumlah soal sebanyak 7 soal. Berdasarkan hasil pre test pelatihan yang diberikan, didapatkan hasil yaitu sebesar 70% dengan rincian pada gambar di atas. Setelah diberikan pelatihan dan diukur menggunakan lembar post test, terdapat peningkatan pengetahuan yaitu menjadi 96%.

### Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pelatihan yang diberikan dengan judul Komunikasi Efektif dalam Complain Handling bagi Aparat Desa Simoketawang dinyatakan efektif untuk meningkatkan keberdayaan pengetahuan peserta. Pelatihan ini diharapkan dapat menjadi program keberlanjutan dalam mengembangkan sumber daya manusia terutama bagi aparat desa.

### Penghargaan

Ucapan terimakasih kepada:

1. Pendanaan Matching Fund anggaran 2022 yang diusulkan oleh Program Studi Arsitektur, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Mitra Desa Simoketawang, Kecamatan Wonoayu, Kabupaten Sidoarjo, Bapak Abdul Waras selaku kepala desa dan Bapak Suyantok selaku sekretaris desa
3. Mahasiswa yang membantu dan dikonversi dalam kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)

4. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas dukungan administrasi dan fasilitas.

**Daftar Pustaka**

[1] J. Rachmat, Psikologi Komunikasi, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008.