

**Pelatihan Soft Skill dan Etika Pelayanan Publik
bagi Aparatur Kelurahan Bambu Apus Pamulang**

Eko Sudarso, RR Ayu Metarini, Andri Priadi

Dosen Program Studi Manajemen Universitas Pamulang

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas kinerja aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan publik yang profesional, efektif, dan berorientasi pada masyarakat. Kantor Kelurahan Bambu Apus Pamulang sebagai ujung tombak pelayanan pemerintahan tingkat kelurahan dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, serta menjunjung tinggi etika pelayanan publik. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai tantangan, terutama terkait kemampuan komunikasi, sikap pelayanan, dan profesionalisme aparatur. Oleh karena itu, pelatihan soft skill dan etika pelayanan publik dipandang sebagai salah satu upaya strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan soft skill dan etika pelayanan publik bagi aparatur Kelurahan Bambu Apus Pamulang serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas kinerja aparatur. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian terdiri atas aparatur kelurahan dan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan soft skill dan etika pelayanan publik memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kemampuan komunikasi, sikap profesional, kerja sama, serta pemahaman aparatur mengenai pentingnya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, penerapan etika pelayanan publik mampu menciptakan budaya kerja yang lebih disiplin, transparan, dan akuntabel. Dengan adanya pelatihan yang berkelanjutan, kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bambu Apus Pamulang diharapkan semakin meningkat dan mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kata Kunci: Pelatihan, Soft Skill, Etika Pelayanan Publik, Aparatur Kelurahan, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of improving the performance quality of village government officials in providing professional, effective, and community-oriented public services. The Bambu Apus Pamulang Village Office, as the frontline of government services at the village level, is required to provide services that are fast, accurate, friendly, and uphold the ethics of public service. However, in practice, several challenges are still encountered, particularly related to communication skills, service attitudes, and the professionalism of officials. Therefore, soft skill training and public service ethics training are considered strategic efforts to improve the quality of public services for the community. This study aims to determine the implementation of soft skill training and public service ethics for the officials of Bambu

Apus Pamulang Village Office and its impact on improving the performance quality of the officials. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of village officials and community members as public service users. The results of the study indicate that soft skill training and public service ethics training have a positive influence on improving communication skills, professional attitudes, teamwork, and officials' understanding of the importance of community-oriented services. In addition, the implementation of public service ethics is able to create a more disciplined, transparent, and accountable work culture. Through continuous training, the quality of public services at the Bambu Apus Pamulang Village Office is expected to improve further and strengthen public trust in the government.

Keywords: Training, Soft Skills, Public Service Ethics, Village Officials, Public Service.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, aparatur pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur menjadi hal yang sangat penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal.

Kelurahan sebagai perangkat pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat memiliki tanggung jawab besar dalam

memberikan pelayanan administrasi dan pelayanan sosial secara efektif. Aparatur kelurahan tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dalam menjalankan tugas, tetapi juga harus memiliki kemampuan interpersonal atau soft skill yang baik. Kemampuan komunikasi, kerja sama, empati, disiplin, serta sikap profesional menjadi faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, aparatur pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang humanis dan beretika. Masyarakat saat ini tidak hanya menilai hasil pelayanan, tetapi juga proses pelayanan yang diberikan. Sikap ramah, sopan, responsif, dan kemampuan berkomunikasi yang baik menjadi bagian penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala, seperti kurang efektifnya komunikasi aparatur, rendahnya kemampuan menghadapi keluhan masyarakat, serta belum optimalnya penerapan etika pelayanan publik.

Kantor Kelurahan Bambu Apus Pamulang sebagai salah satu instansi pelayanan publik tingkat kelurahan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, aparatur kelurahan dituntut untuk mampu bekerja secara profesional dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan soft skill dan etika pelayanan publik agar aparatur mampu memahami pentingnya pelayanan yang berorientasi pada masyarakat serta mampu menerapkan nilai-nilai etika dalam setiap proses pelayanan.

Pelatihan soft skill dan etika pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pengembangan sumber daya manusia yang bertujuan meningkatkan kemampuan aparatur dalam berinteraksi dengan masyarakat. Melalui pelatihan tersebut, aparatur diharapkan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi,

membangun kerja sama yang baik, mengendalikan emosi, serta memberikan pelayanan yang ramah dan profesional. Selain itu, penerapan etika pelayanan publik juga dapat menciptakan budaya kerja yang disiplin, transparan, dan akuntabel di lingkungan pemerintahan.

Berdasarkan uraian tersebut, pelatihan soft skill dan etika pelayanan publik menjadi kebutuhan penting bagi aparatur Kelurahan Bambu Apus Pamulang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pelaksanaan pelatihan soft skill dan etika pelayanan publik serta pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal.

B. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Metode pelaksanaan pengabdian ini dilakukan dalam beberapa kegiatan yaitu tahap pertama survei, dimana kami melakukan kunjungan ke Kelurahan Bambu Apus untuk membicarakan teknik pelaksanaan dan tanggal pelaksanaan serta memberitahu apa yang akan kami lakukan dan

penyusunan bahan/materi kegiatan yang meliputi: slide powerpoint.. Metode kegiatan yang digunakan adalah dengan memberikan penjelasan materi teori terlebih dahulu. Pelaksanaan kegiatan dilakukan pada tanggal 22 April 2026

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian pada masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

Pada Masyarakat Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 22 April 2026 di . Kegiatan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

- a. Acara diawali dengan sambutan-sambutan dari dosen dan mahasiswa Universitas Pamulang.
- b. Kemudian dilanjutkan dengan penyampaian materi pembelajaran yang di jabarkan oleh para dosen dan mahasiswa kepada para peserta.
- c. Para peserta diberikan kesempatan untuk tanya jawab. Metode ini memungkinkan para siswa dapat menggali pengetahuan sebanyak-banyaknya tentang bagaimana pengelolaan keuangan pribadi yang efektif.

d. Setelah sesi selesai pemberian materi dan pembelajaran selanjutnya para peserta di berikan Cara pengelolaan keuangan pribadi yang efektif.

1) Hasil Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

Hasil Kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat antara lain adalah sebagai berikut:

- a). Pada sesi pemberian materi pembelajaran Dimana pemahaman para peserta belum mengetahui bagaimana Pelatihan Soft Skill dan Etika Pelayanan Publik bagi Aparatur Kelurahan Bambu Apus Pamulang di Kelurahan Pamulang Barat, Sehingga penjelasan dalam sesi pemberian materi pembelajaran ini memberikan pengetahuan baru kepada mereka.
- b) Sesi pemberian materi pembelajaran sangat kondusif, para peserta dengan antusias mengikuti sesi pemberian materi pembelajaran ini, para peserta memperhatikan dengan seksama.
- c) Pada sesi sharing para peserta di berikan kesempatan untuk berbicara mengenai bagaimana

Pelatihan Soft Skill dan Etika
Pelayanan Publik.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dengan judul : **“Pelatihan Soft Skill dan Etika Pelayanan Publik bagi Aparatur Kelurahan Bambu Apus Pamulang”** secara umum berjalan dengan lancar dan tertib. Peserta antusias dalam menyimak penjelasan materi teori dan peragaan yang diberikan. Antusiasme peserta pun berlanjut saat sesi tanya jawab. Kegiatan PKM berjalan dengan efektif karena tingkat ketertarikan para peserta pada kegiatan kreatifitas, inovasi, dan tetap produktif. Hal lain yang timbul yaitu tidak adanya media pembelajaran yang memadai untuk menjelaskan suatu konsep di luar praktikum..

2. SARAN

Dengan diselenggarakan kegiatan PKM ini diharapkan dapat meningkatkan semangat para peserta agar dapat berpikir strategis untuk memaksimalkan hasil belajar santri. Kemampuan peserta juga harus ditingkatkan dengan pelatihan-pelatihan baik dari Internal maupun Eksternal Lingkungan.

E. Ucapan Terima Kasih

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena telah memberikan rahmat-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dengan baik.

Terimakasih juga kami ucapkan kepada Rektor Universitas Pamulang, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang, Ketua Program Studi Manajemen S-1 Universitas Pamulang, Ketua LPPM Universitas Pamulang, Pihak Kelurahan Benda Baru dan semua pihak yang telah berkontribusi dengan memberikan masukan sehingga laporan akhir ini dapat kami selesaikan. Kami menyadari PKM ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan oleh karena itu kami mohon saran dan kritiknya untuk pengembangan PKM selanjutnya. Dengan segala kerendahan hati kami juga berharap semoga hasil PKM ini dapat bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran bagi masyarakat serta praktisi maupun akademisi.

DOKUMENTASI KEGIATAN



F. DAFTAR PUSTAKA

Akmal, K., Ahmad, A., & Sarno. (2021). Pengembangan Keterampilan Teknologi Informasi Bagi Komunitas Pedesaan. *Jurnal Pengabdian Harapan Bangsa*, 1(1), 85.

<https://www.jurnal.stmikiba.ac.id/index.php/jphb/article/view/85jurnal.stmikiba.ac.id>

Alzaqi, M. H., Mubaroq, I. N., Jum'ah, A. W., Marhalim, & Mahfuzhi, A. W. (2022). Penguatan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Microsoft Office di Kelurahan Pasar Melintang. *PAKDEMAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 226.

<https://doi.org/10.58222/pakdemas.v3i2.226jurnal.faperta-unras.ac.id>

Pujiyanto, R., & Bratamanggala, R. (2021). Digital Transformation in Villages: Its Impact On Human Resource Management And Community Empowerment. *Asian Journal of Social and Humanities*, 3(3), 455.

<https://doi.org/10.59888/ajosh.v3i3.455Ajosh>

Rumba, P. P. R. V., Yulianti, R., Aini, D. N., & Darlin, D. (2024). Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Kelurahan Mansinyas Melalui Inovasi Kreatif Bidang Pendidikan, Ekonomi, dan Ketahanan Pangan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 13–17. <https://www.e-journal.iyb.ac.id/index.php/JPM/article/view/444E-Journal IYB>

Septiani, Y., Erponis, N. K., & Hardiantini, E. (2023). Program Peningkatan Kompetensi SDM Untuk Mendukung Transformasi Ekonomi Lokal. *AMANA MENGABDI*, 1(2), 398. <https://doi.org/10.70451/pkm.v1i2.398Jurnal Manah>