

## Peningkatan Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Pendampingan SKHPN di BNN Provinsi Bali

<sup>1)</sup>Ni Wayan Eka Yunita Dewi, <sup>2)</sup>Ida Nyoman Basmantra

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Pendidikan Nasional

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional

<sup>1</sup>[ekayunitadewiii211@gmail.com](mailto:ekayunitadewiii211@gmail.com), <sup>2</sup>[basmantra@undiknas.ac.id](mailto:basmantra@undiknas.ac.id)

### Abstrak

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Badan Narkotika Nasional (BNN) Provinsi Bali dengan fokus pada peningkatan kualitas komunikasi pelayanan publik melalui pendampingan proses Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN). Latar belakang kegiatan ini adalah rendahnya literasi digital masyarakat dalam mengakses layanan SKHPN secara daring melalui aplikasi BOSS BNN, yang menyebabkan keterlambatan dan kesalahan prosedur. Metode pelaksanaan meliputi pendampingan langsung di loket pelayanan dan pendampingan jarak jauh melalui aplikasi WhatsApp, disertai pemberian panduan tertulis dan brosur digital. Kegiatan ini bertujuan membantu masyarakat memahami alur pendaftaran, mekanisme pembayaran PNBP secara daring, dan proses pemeriksaan. Hasilnya menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan digital, penurunan jumlah kesalahan teknis, serta efisiensi waktu pelayanan. Kesimpulan dari kegiatan ini adalah pendampingan yang bersifat edukatif, adaptif, dan responsif terbukti mampu menjembatani kesenjangan literasi digital masyarakat serta meningkatkan efektivitas komunikasi pelayanan publik di BNN Provinsi Bali.

**Kata kunci:** komunikasi pelayanan publik, SKHPN, literasi digital

### Abstract

*This community service activity was carried out at the Provincial National Narcotics Agency in Bali, focusing on improving public service communication through assistance in the process of obtaining a Narcotics Examination Result Certificate. The activity was motivated by the low level of digital literacy among the public in accessing the service online via the official booking application, which often caused delays and procedural errors. The implementation involved direct assistance at the service counter and remote assistance via WhatsApp, supported by written guidelines and digital brochures. The aim was to help the public understand the registration process, online payment procedures for non-tax state revenue, and the examination process. The results showed improved public understanding of digital service procedures, fewer technical errors, and more efficient service time. In conclusion, educational, adaptive, and responsive assistance proved effective in bridging the digital literacy gap and enhancing public service communication in the provincial government's narcotics examination services.*

**Keywords:** public service communication, drugs test certificate, digital literacy.

**PENDAHULUAN**

Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika merupakan salah satu layanan administratif penting yang dibutuhkan untuk berbagai keperluan, seperti lamaran kerja, pendidikan, dan proses hukum. Layanan ini diselenggarakan di tingkat provinsi oleh instansi yang berwenang dalam pencegahan dan pemberantasan penyalahgunaan narkotika. Untuk mempermudah akses, layanan ini telah beralih ke sistem digital melalui website BOSS BNN yang dirancang untuk mempercepat proses pendaftaran dan meningkatkan efisiensi. Meski demikian, pemanfaatan teknologi ini tidak selalu berjalan optimal di lapangan. Banyak kendala muncul, terutama karena keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap alur layanan digital yang berlaku. Website BOSS BNN dibuat sebagai sarana untuk mempermudah proses pendaftaran layanan kesehatan dan pemeriksaan. Namun, hasil observasi selama kegiatan pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa sistem ini belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Sebagian besar pemohon masih memilih datang langsung ke kantor tanpa melakukan pendaftaran daring terlebih dahulu. Kebiasaan ini berakibat pada antrean yang panjang, keterlambatan pelayanan, dan beban kerja yang meningkat bagi petugas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan digitalisasi layanan dengan tingkat literasi digital masyarakat.

Sebagian besar pemohon masih lebih memilih datang langsung ke kantor tanpa melakukan pendaftaran daring terlebih dahulu. Kebiasaan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain minimnya sosialisasi mengenai prosedur pendaftaran daring, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, keterbatasan akses perangkat atau jaringan internet, serta kekhawatiran akan kesalahan dalam pengisian data secara daring. Akibatnya, terjadi penumpukan antrean di loket, keterlambatan dalam proses pelayanan, dan meningkatnya beban kerja bagi petugas yang harus melakukan input data manual di tempat.

Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kebijakan digitalisasi layanan dan kemampuan masyarakat untuk mengadopsinya secara efektif. Dalam perspektif pelayanan publik, fenomena ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya bergantung pada kualitas sistem yang dibangun, tetapi juga pada strategi komunikasi, edukasi, dan pendampingan yang mampu menjembatani pemahaman masyarakat. Tanpa upaya peningkatan literasi digital secara berkelanjutan, infrastruktur teknologi yang telah tersedia berisiko tidak dimanfaatkan secara optimal dan bahkan dapat memperlambat alur pelayanan jika masih dibarengi proses manual.

Selain kendala pendaftaran, hambatan lain juga muncul pada tahap pembayaran melalui sistem Penerimaan Negara Bukan Pajak. Pemohon diharuskan melakukan pembayaran secara mandiri melalui virtual account atau kanal pembayaran elektronik yang telah disediakan. Akan tetapi, banyak masyarakat yang tidak memahami tata cara pembayaran ini, sehingga terjadi kesalahan teknis dan keterlambatan proses. Situasi ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan penyedia layanan untuk mengkomunikasikan prosedur secara jelas. Tanpa komunikasi yang efektif, digitalisasi layanan justru dapat menimbulkan kebingungan baru.

Komunikasi pelayanan publik yang baik mampu membentuk persepsi positif terhadap institusi serta meminimalisasi kesalahpahaman dalam proses pelayanan. Keberhasilan komunikasi pelayanan tidak hanya bergantung pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pemilihan pendekatan yang tepat, media yang digunakan, dan sensitivitas terhadap kemampuan literasi masyarakat. Dalam konteks pelayanan berbasis teknologi, penyampaian informasi yang

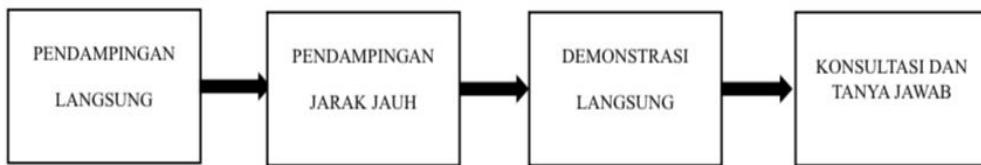
interaktif menjadi semakin penting untuk memastikan setiap pemohon memahami prosedur dengan benar. Dengan demikian, komunikasi bukan sekadar penyampaian pesan, tetapi juga proses membangun pemahaman bersama antara penyedia dan pengguna layanan.

Pendampingan langsung merupakan salah satu strategi yang terbukti efektif untuk menjembatani kesenjangan literasi digital masyarakat. Pendampingan literasi digital secara tatap muka dapat secara signifikan meningkatkan pemahaman publik terhadap prosedur layanan berbasis teknologi.

Melalui pendampingan, pemohon dapat memperoleh penjelasan yang lebih detail dan kesempatan untuk bertanya langsung jika ada hal yang belum dipahami. Strategi ini juga memungkinkan petugas untuk menyesuaikan penyampaian informasi sesuai kemampuan pengguna. Dengan cara ini, risiko kesalahan teknis dan keterlambatan dapat dikurangi secara signifikan. Melalui pendekatan ini, diharapkan terwujud komunikasi pelayanan publik yang lebih adaptif, edukatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.

**METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk pendampingan layanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) sdilaksanakan dengan tahapan sebagaimana diperlihatkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode Pelaksanaan

Merujuk pada Gambar 1, berikut adalah penjelasan setiap tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian:

**1. Pendampingan Langsung**

Pendampingan langsung dilakukan di loket pelayanan SKHPN di kantor BNN Provinsi Bali. Dalam metode ini, pendamping memberikan bimbingan langkah demi langkah kepada pemohon, mulai dari pendaftaran melalui website BOSS BNN, pengisian data, hingga proses pembayaran PNBP melalui virtual account. Metode ini memungkinkan pemohon mendapatkan penjelasan secara tatap muka sehingga memudahkan proses klarifikasi apabila ada tahapan yang belum dipahami. Pendampingan langsung juga memberikan kesempatan bagi petugas untuk memantau kesalahan umum yang dilakukan pemohon. Dengan cara ini, perbaikan prosedur atau materi panduan dapat dilakukan lebih tepat sasaran.

**2. Pendampingan Jarak Jauh**

Pendampingan jarak jauh dilakukan menggunakan aplikasi WhatsApp untuk membantu pemohon yang tidak dapat hadir secara langsung. Dalam metode ini, panduan diberikan dalam bentuk pesan teks, foto, maupun video yang menjelaskan alur pendaftaran dan pembayaran daring. Pemohon juga dapat mengirimkan tangkapan layar (screenshot) jika mengalami kendala, sehingga pendamping dapat memberikan instruksi yang sesuai dengan masalah yang dihadapi. Metode ini efektif untuk menjangkau masyarakat yang berada di luar kota atau memiliki keterbatasan waktu. Selain itu, pendampingan jarak jauh mendukung prinsip pelayanan publik yang inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

**3. Demonstrasi Langsung**

Demonstrasi dilakukan dengan mempraktikkan secara langsung proses pendaftaran dan pembayaran pada perangkat gawai milik pemohon. Tujuan metode ini adalah memastikan pemohon tidak hanya memahami secara teori, tetapi juga mampu melakukan sendiri langkah-langkah tersebut di kemudian hari. Pendamping menunjukkan setiap tahapan sambil memberikan penjelasan lisan yang mudah diikuti. Selain itu, pemohon diberi

kesempatan untuk mencoba langsung dengan bimbingan, sehingga proses pembelajaran menjadi lebih aplikatif. Metode ini sangat efektif bagi pemohon yang mengalami kesulitan dalam mengikuti panduan berbasis teks atau gambar saja.

4. Konsultasi dan Tanya Jawab

Metode ini digunakan untuk mengatasi permasalahan spesifik yang dihadapi pemohon selama proses layanan. Sesi konsultasi dilakukan baik secara langsung di lokasi maupun melalui media daring. Pemohon dapat mengajukan pertanyaan terkait kendala teknis, persyaratan dokumen, ataupun prosedur pelayanan. Pendamping memberikan solusi yang sesuai dengan situasi masing-masing pemohon, sehingga mereka dapat menyelesaikan proses layanan tanpa hambatan berarti. Metode ini juga membantu mengidentifikasi pola kendala yang sering muncul, yang kemudian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan sistem pelayanan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di BNN Provinsi Bali difokuskan pada pendampingan layanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) yang telah beralih ke sistem digital melalui website BOSS BNN. Kegiatan ini berangkat dari temuan bahwa sebagian besar masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan tersebut, mulai dari proses pendaftaran daring, pengisian data, hingga mekanisme pembayaran PNBP melalui virtual account. Kendala ini umumnya dialami oleh pemohon yang belum terbiasa menggunakan teknologi informasi atau memiliki keterbatasan literasi digital.

Pendampingan dilaksanakan melalui 4 metode yaitu pedampingan langsung, pendampingan jarak jauh, demonstrasi langsung dan konsultasi tanya jawab. Namun fokus paling utamanya ada dua metode, yakni secara langsung di loket pelayanan dan secara jarak jauh. Pada pendampingan langsung, pemohon diarahkan untuk mengakses website BOSS BNN guna melakukan pendaftaran. Pengabdi masyarakat membimbing setiap langkah pengisian formulir daring, mulai dari input data diri hingga verifikasi kelengkapan informasi yang dibutuhkan. Setelah pendaftaran berhasil, pemohon mendapatkan penjelasan mengenai prosedur pembayaran biaya layanan menggunakan mobile banking. Dalam tahap ini, petugas menerbitkan kode billing melalui aplikasi SIMPONI, kemudian memberikan panduan rinci mengenai cara memasukkan kode tersebut, memverifikasi jumlah tagihan, dan memastikan bukti pembayaran tersimpan dengan baik.

Setelah pembayaran terkonfirmasi di sistem, pemohon diarahkan untuk melanjutkan ke tahap tes urine sebagai bagian dari prosedur pemeriksaan narkotika. Pengabdi masyarakat menjelaskan tujuan pemeriksaan, tata tertib pelaksanaan, serta memastikan pemohon memahami setiap instruksi yang diberikan. Proses pendampingan yang sistematis ini membantu mengurangi potensi kesalahan administrasi, mempercepat waktu pelayanan, dan memberikan rasa aman bagi pemohon. Selain memastikan kelancaran alur layanan, pendekatan ini juga meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur digital, sehingga mereka lebih siap dan percaya diri untuk mengakses layanan secara mandiri di masa mendatang.

Sementara itu, pendampingan jarak jauh dilakukan melalui penyebaran brosur panduan lengkap pendaftaran SKHPN secara digital. Brosur ini dirancang dengan bahasa yang sederhana, tata letak yang jelas, dan dilengkapi ilustrasi maupun tangkapan layar untuk memudahkan pemahaman. Materinya mencakup tahapan detail mulai dari cara mengakses website BOSS BNN, mengisi formulir pendaftaran secara benar, hingga memastikan seluruh data sesuai dengan persyaratan administrasi. Selanjutnya, panduan tersebut menjelaskan prosedur pembayaran PNBP melalui berbagai kanal perbankan, termasuk petunjuk penggunaan kode billing yang diterbitkan oleh aplikasi SIMPONI, serta langkah-langkah verifikasi pembayaran.

Tidak hanya itu, brosur juga memuat penjelasan mengenai proses pemeriksaan, termasuk tata cara mengikuti tes urine dan ketentuan yang harus dipatuhi oleh pemohon. Kehadiran panduan tertulis ini menjadi solusi efektif bagi masyarakat yang tidak dapat hadir langsung ke lokasi pelayanan, sekaligus menjadi referensi yang dapat diakses kapan saja. Dengan format yang praktis dan terstruktur, brosur tersebut tidak hanya membantu mengurangi kebingungan masyarakat, tetapi juga mendorong kemandirian mereka dalam mengakses layanan digital. Strategi ini mencerminkan upaya mengintegrasikan media cetak sebagai pelengkap teknologi digital, sehingga jangkauan pendampingan dapat mencakup masyarakat dengan berbagai tingkat literasi dan akses teknologi.



Gambar 2. Pedampingan Langsung Proses Pendaftaran SKHPN

Pengabdi masyarakat secara aktif menjalankan peran sebagai fasilitator layanan dengan memberikan arahan dan bantuan teknis yang komprehensif kepada pemohon terkait seluruh rangkaian proses pendaftaran. Proses pendampingan diawali dengan penjelasan langkah demi langkah mulai dari mengakses platform pendaftaran secara daring, memahami antarmuka pengguna, hingga mengisi setiap kolom data dengan teliti sesuai prosedur dan persyaratan yang berlaku. Dalam tahap ini, pengabdi masyarakat tidak hanya membacakan instruksi, tetapi juga memberikan penjelasan kontekstual, seperti alasan di balik setiap permintaan data, agar pemohon memahami urgensi ketelitian dan keakuratan informasi yang mereka input.

Selain membantu pada tahap pendaftaran, pengabdi masyarakat juga membimbing secara langsung proses pembayaran biaya layanan. Pemohon diajarkan cara menggunakan layanan mobile banking atau kanal pembayaran elektronik lain, termasuk langkah untuk memasukkan kode billing yang telah diterbitkan melalui aplikasi SIMPONI, memeriksa kembali nominal tagihan, serta memastikan transaksi berhasil dan bukti pembayaran tersimpan. Pendampingan ini sangat penting untuk meminimalisir kesalahan, baik dalam pengisian data maupun proses pembayaran, sehingga seluruh tahapan administrasi tercatat dengan benar di sistem dan memberikan kepastian hukum bagi pemohon. Dengan pendekatan yang komunikatif, sabar, dan berorientasi pada pemberdayaan, pemohon merasa lebih nyaman, aman, dan percaya diri dalam menyelesaikan prosedur secara mandiri, bahkan untuk layanan digital yang sebelumnya dianggap rumit.



Gambar 3. Test Urine Pemohon

Setelah proses pendaftaran dan pembayaran berhasil dilakukan secara digital, pemohon diarahkan untuk melanjutkan tahap pemeriksaan dengan melakukan tes urine. Pada gambar ini, terlihat pemohon sedang menjalani tes urine sebagai bagian dari prosedur verifikasi kesehatan yang wajib dilaksanakan. Pelaksanaan tes dilakukan secara teratur dan terpantau oleh petugas yang profesional, guna memastikan keakuratan hasil pemeriksaan. Tahap ini merupakan langkah penting dalam rangka memenuhi persyaratan administrasi dan memberikan jaminan bahwa proses pelayanan berjalan sesuai ketentuan yang berlaku. Pendampingan yang diberikan sebelumnya membantu pemohon untuk memahami dan siap menjalani seluruh rangkaian prosedur secara lancar dan tanpa hambatan.



Gambar 4. Brosur Tata Cara Pendaftaran SKHPN untuk Pedampingan Jarak Jauh

Melalui pendampingan jarak jauh, pemohon yang bertanya melalui whatsapp terkait prosedur pendaftaran SKHPN akan dikirimkan brosur tersebut seperti yang tertera pada gambar 3. Bagian prosedur pada brosur ini menjelaskan secara langkah demi langkah proses pendaftaran online melalui website resmi, termasuk cara memperoleh kode billing untuk pembayaran melalui berbagai metode, seperti mobile banking dan kantor pos/bank yang bekerja sama. Selain itu, brosur juga menginformasikan prosedur lanjutan yang harus dilakukan pemohon, seperti datang ke klinik pertama untuk verifikasi dan pemeriksaan urine. Penyajian informasi yang lengkap dan

sistematis dalam brosur ini sangat membantu pemohon agar dapat mengikuti proses pendaftaran dengan benar dan efisien, terutama bagi mereka yang melakukan pendampingan secara jarak jauh. Dengan demikian, brosur ini berfungsi sebagai panduan yang praktis dan mudah dipahami untuk mendukung kelancaran proses administrasi SKHPN.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mayoritas pemohon yang awalnya mengalami kebingungan dapat menyelesaikan seluruh prosedur secara mandiri setelah mendapatkan pendampingan. Meskipun demikian, beberapa hambatan seperti koneksi internet yang kurang stabil, kesalahan input data, serta ketidaktahanan masyarakat mengenai kewajiban pembayaran mandiri sebelum pemeriksaan masih ditemukan. Dalam hal ini, komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh pengabdi masyarakat memegang peranan penting. Pengabdi masyarakat memberikan arahan dan bantuan teknis secara aktif dan langsung kepada pemohon, menggunakan pendekatan yang personal dan mudah dipahami. Mereka bersikap sabar dan responsif terhadap berbagai pertanyaan maupun kesulitan yang dihadapi, sehingga pemohon merasa didampingi dengan baik dalam setiap tahap proses pelayanan. Komunikasi yang efektif ini tidak hanya membantu mengatasi kebingungan dan hambatan teknis, tetapi juga meningkatkan kepercayaan serta kemandirian pemohon dalam menjalankan prosedur. Oleh karena itu, komunikasi pelayanan yang dilakukan dengan penuh perhatian dan kesabaran oleh pengabdi masyarakat menjadi kunci utama dalam memastikan layanan berjalan lancar, efisien, dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Komunikasi pelayanan yang dijalankan oleh pengabdi masyarakat memegang peranan sentral sebagai penghubung antara informasi teknis dan pemahaman masyarakat. Pengabdi masyarakat tidak sekadar memberikan instruksi, tetapi juga berfungsi sebagai fasilitator, mediator, sekaligus motivator bagi pemohon. Setiap arahan teknis disampaikan secara bertahap dan sistematis, memastikan bahwa setiap langkah prosedur benar-benar dipahami sebelum pemohon melanjutkan ke tahap berikutnya. Pendekatan yang digunakan bersifat personal dan adaptif, di mana gaya komunikasi disesuaikan dengan latar belakang pendidikan, kemampuan literasi digital, serta pengalaman administratif masing-masing pemohon.

Penyampaian informasi dilakukan menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, dan kontekstual, sehingga meminimalkan potensi kesalahpahaman yang sering muncul akibat penggunaan istilah teknis yang terlalu kompleks. Dalam beberapa kasus, pengabdi masyarakat juga memanfaatkan media visual, seperti panduan cetak atau tangkapan layar, untuk membantu memperjelas instruksi. Strategi ini efektif dalam membangun persepsi positif terhadap layanan, karena pemohon merasa bahwa pendampingan benar-benar diarahkan untuk memudahkan, bukan sekadar menggugurkan kewajiban pelayanan.

Sikap sabar, ramah, dan responsif yang konsisten ditunjukkan dalam menghadapi berbagai pertanyaan maupun kendala teknis, membentuk suasana pelayanan yang humanis dan inklusif. Masyarakat yang sebelumnya merasa tertekan atau khawatir membuat kesalahan menjadi lebih nyaman untuk bertanya dan mencoba sendiri. Interaksi ini secara tidak langsung menciptakan hubungan interpersonal yang dilandasi kepercayaan (trust), di mana pemohon memandang pengabdi masyarakat bukan hanya sebagai pelayan publik, tetapi sebagai mitra yang siap membantu menyelesaikan masalah bersama.

Lebih jauh, komunikasi yang efektif ini memberikan dampak jangka panjang dalam bentuk transfer pengetahuan dan peningkatan keterampilan. Pemohon yang awalnya sepenuhnya bergantung pada bantuan kini memiliki kepercayaan diri untuk mengulang proses secara mandiri

di masa mendatang. Fenomena ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berorientasi pada pendampingan edukatif tidak hanya menyelesaikan masalah sesaat, tetapi juga berkontribusi pada pemberdayaan masyarakat (community empowerment).

Dengan demikian, komunikasi pelayanan yang dilakukan secara empatik, sabar, dan terstruktur oleh pengabdi masyarakat menjadi kunci keberhasilan dalam memastikan kelancaran, efisiensi, dan kualitas layanan. Tidak hanya membantu mengatasi kebingungan dan hambatan teknis, strategi ini juga memperkuat legitimasi dan kredibilitas lembaga pelayanan di mata masyarakat. Pada akhirnya, model komunikasi seperti ini selaras dengan prinsip good governance dan pelayanan publik yang responsif, di mana kepuasan masyarakat tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari tingkat pemahaman, kemandirian, dan rasa percaya diri masyarakat dalam mengakses layanan secara berkelanjutan.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Pelaksanaan pendampingan layanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) di BNN Provinsi Bali berbasis sistem digital melalui website BOSS BNN menunjukkan hasil yang signifikan dalam membantu mayoritas pemohon menyelesaikan prosedur pendaftaran dan pembayaran secara mandiri. Keberhasilan ini tidak hanya mencerminkan kemampuan pemohon untuk beradaptasi dengan sistem digital, tetapi juga menjadi bukti bahwa kombinasi antara inovasi teknologi dan komunikasi pelayanan publik yang tepat sasaran mampu menghasilkan dampak positif yang nyata.

Faktor penentu keberhasilan tersebut terletak pada kualitas komunikasi pelayanan yang diterapkan oleh pengabdi masyarakat. Proses pendampingan dilakukan secara personal, responsif, dan menyesuaikan dengan tingkat pemahaman serta literasi digital masing-masing pemohon. Komunikasi yang dilakukan tidak sekadar bersifat instruksional, tetapi juga membangun hubungan interpersonal yang dilandasi rasa empati, kesabaran, dan penghargaan terhadap setiap pertanyaan atau kendala yang dihadapi pemohon. Pendekatan ini terbukti efektif dalam membimbing langkah demi langkah, menumbuhkan rasa percaya diri, dan meningkatkan kemandirian masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

Kelebihan kegiatan ini terletak pada sinergi yang harmonis antara pemanfaatan teknologi dan intensitas komunikasi pelayanan. Teknologi menyediakan kemudahan akses dan kecepatan proses, sementara komunikasi pelayanan memastikan bahwa teknologi tersebut benar-benar dipahami dan digunakan secara optimal oleh masyarakat. Interaksi yang terjalin selama proses pendampingan tidak hanya mempermudah akses layanan, tetapi juga meningkatkan kualitas pengalaman pemohon, sehingga tercipta persepsi positif terhadap kinerja lembaga.

Pengembangan ke depan, materi pendampingan perlu dibuat lebih variatif dan adaptif, misalnya melalui penyediaan tutorial video interaktif dan simulasi daring yang dapat diakses kapan saja oleh masyarakat. Selain itu, perluasan sosialisasi melalui berbagai kanal komunikasi, termasuk media sosial, papan informasi di fasilitas publik, hingga kolaborasi dengan instansi terkait, akan membantu menjangkau masyarakat yang belum familiar dengan prosedur layanan digital.

Tidak kalah penting, pelatihan komunikasi pelayanan bagi pengabdi masyarakat perlu terus ditingkatkan agar semakin adaptif dalam menghadapi keragaman karakteristik pemohon dan mampu memberikan solusi yang cepat serta tepat sasaran. Pelatihan ini dapat mencakup keterampilan komunikasi interpersonal, manajemen emosi, hingga strategi menjelaskan informasi teknis dengan bahasa yang mudah dipahami.

Penelitian lanjutan juga direkomendasikan untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi pelayanan digital secara jangka panjang. Fokus evaluasi dapat mencakup pengukuran kepuasan masyarakat, peningkatan tingkat kemandirian pemohon, serta keberlanjutan adopsi layanan digital oleh masyarakat luas. Dengan demikian, kebijakan dan strategi pendampingan dapat terus disempurnakan untuk memastikan bahwa digitalisasi layanan publik benar-benar memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

- H. Irwan, I. Kuantan Singingi Teluk Kuantan, I. K. Jl Gatot Subroto, K. Nenas, D. Jake, and K. Kuantan Singingi, "SISTEM INFORMASI BOOKING JADWAL
- M. T. Suherman, "Jurnalika : Jurnal Ilmu Komunikasi Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu Di Dinas Kesehatan Kota Sukabumi", doi: 10.37949/jurnalika.
- H. Haerana and R. Riskasari, "Literasi Digital dalam Pelayanan Publik," *Wikrama Parahita J. Pengabdi. Masy.*, vol. 6, no. 2, pp. 131–137, May 2022, doi: 10.30656/jpmwp.v6i2.4052.
- Anugrah Diastuti and Rissa Ayyustia, "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik melalui Inovasi Digital di Kelurahan Sunter Agung," *Pres. J. Hukum, Adm. Negara, dan Kebijak. Publik*, vol. 2, no. 2, pp. 109–126, Jun. 2025, doi: 10.62383/presidensial.v2i2.721.
- Handoyo, E. R. (2023). Pendampingan Literasi Digital bagi Anak dan Remaja di Lingkungan Sekolah di Kota Yogyakarta. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(1), 376-38
- R. R. Aliyyah, I. Inesia, and K. S. Ningrum, "Pendampingan Literasi Digital pada Guru Sekolah Dasar," vol. 11, no. 2, pp. 297–305, 2025, doi: 10.30997/qh.v11i2.15572
- D. W. Sutha, S. Saptya, A. C. Amanda, and M. A. Rafidzal, "Pemberian Informasi Pendaftaran Online pada Pasien Baru di Puskesmas Gading," *J. Community Serv. Consort.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–10, 2025, doi: 10.377
- S. Sakir, D. Mutiarin, and A. Afisa, "Digitalisasi Kalurahan: Pendampingan Optimalisasi Website dan Media Sosial Sebagai Layanan Berbasis Digital di Kalurahan Sendangarum Minggir Sleman," *Abdi J. Pengabdi. dan Pemberdaya. Masy.*, vol. 5, no. 2, pp. 271–277, 2023, doi: 10.24036/abdi.v5i2.390.
- V. Ilhadi, S. Syukriah, R. Rosdiana, A. Asran, A. Asran, and E. Yusuf, "Pendampingan Teknologi Informasi Berkelanjutan Dalam Peningkatan Pengembangan Digitalisasi Dibidang Pelayanan Publik Dan Kearsipan," *J. Malikussaleh Mengabdi*, vol. 3, no. 1, p. 121, 2024, doi: 10.29103/jmm.v3i1.16696.
- N. Renaningtias, N. Daratha, and M. K. A. Rosa, "Pengembangan Potensi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan Pelatihan Sistem Pembayaran Digital," *J. Pengabdi. Kpd. Masy. Nusant.*, vol. 5, no. 2, pp. 1750–1754, 2024.