

Pelatihan Komunikasi Efektif Dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Rengas

Risza Putri Elburdah, Bambang Purnomo Yanuarso, Ratna Dumilah

Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang

Email :

risza01022@unpam.ac.id , dosen02142@unpam.ac.id , dosen02209@unpam.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat adalah untuk melaksanakan salah satu Tri Dharma Perguruan Tinggi. Selain itu diharapkan dengan pengabdian kepada masyarakat tersebut keberadaan perguruan tinggi dapat memberikan kontribusi besar kepada pengembangan dan penerapan keilmuan kepada masyarakat.

Metode pelaksanaan pengabdian ini dilakukan dalam bentuk pelatihan ceramah, diskusi dan latihan dasar. Adapun tujuan dari pengabdian ini : 1) Meningkatkan kemampuan pegawai Kelurahan Rengas untuk memahami bagaimana komunikasi dibangun dalam suatu organisasi sehingga akan berdampak pada kelancaran pelayanan, 2) Meningkatkan pemahaman peserta pelatihan akan kemampuan untuk membangun komunikasi verbal dan non verbal dan 3) Bagaimana mengelola emosi secara positif untuk membangun komunikasi efektif antar anggota organisasi. Tim pelaksana kegiatan pengabdian pada masyarakat adalah dosen Fakultas Ekonomi jurusan manajemen sebanyak 3 orang. Tim pengabdian memberikan materi **Pelatihan Komunikasi Efektif Dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat Kelurahan Rengas.**

Hasil pengabdian masyarakat yang diperoleh adalah terlaksananya pelatihan komunikasi efektif bagi para pegawai Kelurahan. Peserta diharapkan dapat menjadi komunikator yang lebih efektif dan dapat menghadapi situasi komunikasi yang kompleks dengan lebih percaya diri

Kata Kunci : Pelatihan, Komunikasi Efektif, Gaya Komunikasi

PENDAHULUAN

Kompetensi komunikasi pada dasarnya menggambarkan kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dengan efektif kepada orang lain, menggambarkan bagaimana seseorang dapat berinteraksi cukup, tepat, dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Spitzberg dan Cupach mendefinisikan kompetensi sebagai kombinasi keahlian (*skills*), pengetahuan (*knowledge*) dan motivasi (*motivation*). Seseorang dikatakan memiliki kompetensi komunikasi yang baik jika orang tersebut memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam melakukan proses penyampaian pesan baik verbal maupun nonverbal dengan standar tertentu.

Kompetensi komunikasi tentu saja sangat dibutuhkan oleh setiap orang dalam melakukan setiap perannya, baik dalam relasi yang dibina dalam keluarga, lingkungan kerja, dan lingkungan social masyarakat. Begitu pula halnya bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), kompetensi komunikasi menjadi salah satu kompetensi manajerial yang wajib dimiliki oleh setiap ASN. Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) nomor 38 tahun 2017, Pemerintah telah menetapkan standar kompetensi jabatan ASN yang terdiri dari kompetensi manajerial, teknis, dan sosiokultural.

Kompetensi manajerial adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur, dikembangkan untuk memimpin dan/atau mengelola unit organisasi. Dalam Permenpan-RB Nomor 38 tahun 2017, kompetensi manajerial ASN terdiri dari integritas, kerja sama, komunikasi, orientasi pada hasil, pelayanan public, pengembangan diri dan orang lain, mengelola perubahan, dan pengambilan keputusan. Kompetensi

komunikasi merupakan salah satu kompetensi manajerial artinya terdapat standar kompetensi komunikasi yang harus dipenuhi ASN.

Standar kompetensi komunikasi ASN mensyaratkan bahwa ASN sepatutnya memiliki kemampuan untuk menerangkan pandangan dan gagasan secara jelas, sistematis disertai argumentasi yang logis dengan cara-cara yang sesuai baik secara lisan maupun tertulis; memastikan pemahaman; mendengarkan secara aktif dan efektif; mempersuasi, meyakinkan dan membujuk orang lain dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Adapun Level Kompetensi dan indikator perilaku kompetensi komunikasi yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 38 tahun 2017 antara lain sebagai berikut :

Level 1 : Menyampaikan informasi dengan jelas, lengkap, pemahaman yang sama. Indikator perilaku di level 1 antara lain :

- a. Menyampaikan informasi (data), pikiran atau pendapat dengan jelas, singkat dan tepat dengan menggunakan cara/media yang sesuai dan mengikuti alur yang logis;
- b. Memastikan pemahaman yang sama atas instruksi yang diterima/ diberikan;
- c. Mampu melaksanakan kegiatan surat menyurat sesuai tata naskah organisasi.

Level 2 : Aktif menjalankan komunikasi secara formal dan informal; Bersedia mendengarkan orang lain, menginterpretasikan pesan dengan respon yang sesuai, mampu menyusun materi

presentasi, pidato, naskah, laporan, dll. Indikator perilaku di level 2 antara lain :

- a. Menggunakan gaya komunikasi informal untuk meningkatkan hubungan profesional;
- b. Mendengarkan pihak lain secara aktif; menangkap dan menginterpretasikan pesan-pesan dari orang lain, serta memberikan respon yang sesuai;
- c. Membuat materi presentasi, pidato, draft naskah, laporan dll sesuai arahan pimpinan.

Level 3 : Berkomunikasi secara asertif, terampil berkomunikasi lisan/tertulis untuk menyampaikan informasi yang sensitif/ rumit/kompleks. Indikator perilaku di level 3 antara lain :

- a. Menyampaikan suatu informasi yang sensitif/rumit dengan cara penyampaian dan kondisi yang tepat, sehingga dapat dipahami dan diterima oleh pihak lain;
- b. Menyederhanakan topik yang rumit dan sensitif sehingga lebih mudah dipahami dan diterima orang lain;
- c. Membuat laporan tahunan/periodik/naskah/dokumen/ proposal yang kompleks; Membuat surat resmi yang

sistematis dan tidak menimbulkan pemahaman yang berbeda; membuat proposal yang rinci dan lengkap.

Level 4 : Mampu mengemukakan pemikiran multidimensi secara lisan dan tertulis untuk mendorong kesepakatan dengan tujuan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Indikator perilaku di level 4 antara lain :

- a. Mengintegrasikan informasi-informasi penting dari berbagai sumber dengan pihak lain untuk mendapatkan pemahaman yang sama;
- b. Menuangkan pemikiran/konsep dari berbagai sudut pandang/ multidimensi dalam bentuk tulisan formal;
- c. Menyampaikan informasi secara persuasif untuk mendorong pemangku kepentingan sepakat pada langkah-langkah bersama dengan tujuan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Level 5 : Menggagas sistem komunikasi yang terbuka secara strategis untuk mencari solusi dengan tujuan

meningkatkan kinerja. Indikator perilaku di level 5 antara lain :

- a. Menghilangkan hambatan komunikasi, mampu berkomunikasi dalam isu-isu nasional yang memiliki resiko tinggi, menggalang hubungan dalam skala strategis di tingkat nasional;
- b. Menggunakan saluran komunikasi formal dan non formal guna mencapai kesepakatan dengan tujuan meningkatkan kinerja di tingkat instansi/nasional; Menggagas sistem komunikasi dengan melibatkan pemangku kepentingan sejak dini untuk mencari solusi dengan tujuan meningkatkan kinerja di tingkat instansi/nasional.

Standar terendah yang diminta untuk setiap ASN tergambar di level 1, dimana setiap pegawai diharapkan dapat menyampaikan informasi dengan efektif kepada komunikan, memastikan pesan dapat tersampaikan, dan mampu melakukan komunikasi nonverbal melalui tulisan dengan baik. Sedangkan di level 2 setiap pegawai sudah harus dapat merespon pesan dengan sesuai, mendengarkan dengan aktif, dan mampu menyusun materi komunikasi mulai dari bahan presentasi, pidato, naskah, dan laporan sesuai arahan pimpinan. Semakin tinggi jabatan seorang ASN maka semakin tinggi pula level kompetensi komunikasi yang sepatutnya dimiliki.

Dengan memahami betapa pentingnya kompetensi komunikasi bagi setiap ASN, saatnya kita harus meluruskan persepsi bahwa sesungguhnya setiap pegawai wajib meningkatkan kompetensi komunikasi, kompetensi komunikasi bukan hanya dimiliki oleh orang tertentu saja. Sederhananya setiap pegawai harus mampu berkomunikasi dengan efektif baik secara lisan maupun tulisan, mampu menuangkan ide dalam tulisan, mampu menyusun bahan presentasi, berkomunikasi dengan asertif, bahkan menyusun strategi komunikasi yang melibatkan banyak pihak.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian analisis situasi permasalahan, maka dapat diperoleh rumusan masalah yang dihadapi mitra adalah :

1. Bagaimana pola komunikasi pegawai Kelurahan Rengas?
2. Bagaimana kemampuan komunikasi verbal dan non verbal pegawai Kelurahan Rengas?
3. Bagaimana mengelola komunikasi efektif pegawai Kelurahan Rengas?
- 4.

Tujuan Pengabdian Kepada Masyarakat

Berdasarkan uraian analisis situasi permasalahan, maka tujuan dari Pengabdian Kepada Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui pola komunikasi pegawai Kelurahan Rengas
2. Untuk mengetahui kemampuan komunikasi verbal dan non verbal pegawai Kelurahan Rengas
3. Untuk mengetahui pengelolaan komunikasi efektif pegawai Kelurahan Rengas?

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Effendi (2011), istilah komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu communication yang berarti sama, dalam hal ini berarti sama makna. Komunikasi juga diartikan sebagai upaya seseorang untuk merubah pikiran, perasaan atau perilaku orang lain. Sedangkan menurut Swerbeb (2010) dalam Mikos (2011), komunikasi merupakan elemen dasar dari hubungan interpersonal untuk membuat, memelihara, dan menampilkan kontak dengan orang lain. Hal ini sepaham dengan pendapat Stuart dan Sundeen (2010) dalam Muhajir (2012), yang menyatakan bahwa komunikasi adalah alat untuk membina hubungan terapeutik interpersonal karena komunikasi mencakup penyampaian informasi dan pertukaran pikiran dan perasaan. Menurut Candra (2013), tujuan utama komunikasi adalah untuk membangun dan menciptakan pemahaman atau pengertian bersama.

Saling memahami atau mengerti bukan berarti harus menyetujui tetapi mungkin dengan komunikasi terjadi suatu perubahan sikap, pendapat, perilaku ataupun perubahan secara sosial. Tentu tidaklah mudah untuk membuat sebuah komunikasi berjalan dengan menghasilkan kesepakatan secara utuh sesuai tujuannya. Karena, salah satu prinsip dalam berkomunikasi, yakni terdapatnya kesulitan-kesulitan pokok dalam mencapai tujuan. Komunikasi dengan orang lain kadang sukses atau efektif mencapai maksud yang dituju, namun terkadang juga gagal. Adapun makna komunikasi yang efektif menurut Effendy (2013) adalah komunikasi yang berhasil menyampaikan pikiran dengan menggunakan perasaan yang disadari. Sedangkan menurut Walter Lippman dalam Effendy (2013) bahwa komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang berusaha memilih cara yang tepat agar gambaran dalam benak dan isi kesadaran dari komunikator dapat

dimengerti,diterima bahkan dilakukan oleh komunikan.

Agar komunikasi menghasilkan komunikasi yang efektif,seseorang harus memahami prinsip-prinsip dalam berkomunikasi. Ada lima prinsip komunikasi yang efektif yang harus dipahami. Lima prinsip tersebut disingkat dengan yaitu Respect, Empathy, Audible, Care, dan Humble. Lima prinsip komunikasi yang efektif itu adalah sebagai berikut: 1. Respect Respect adalah sikap menghargai setiap individu yang menjadi pesan yang akan kita sampaikan 2. Empathy Komunikasi yang efektif akan dengan mudah tercipta jika komunikator memiliki sikap empathy. Emphy artinya kemampuan seorang komunikator dalam memahami dan menempatkan dirinya pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain. 3. Audible Audible adalah pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan melalui media atau delivery channel.

METODE PELAKSANAAN

Terdapat beberapa tahap dalam metode kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat diantaranya sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah
Identifikasi masalah dilakukan untuk merumuskan apa saja yang akan dijadikan bahan untuk perancangan sistem dan materi pelatihan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Setelah melakukan identifikasi masalah, maka akan muncul solusi untuk memecahkan permasalahan yang ada yaitu dengan membangun . Maka kami akan memberikan dengan melakukan pelatihan komunikasi efektif kepada para Pegawai Kelurahan
2. Objek Atau Sasaran

Untuk sasaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) adalah Pegawai, Kelurahan Rengas, Ciputat Timur.

3. Tempat Dan Waktu Pelaksanaan

Adapun tempat pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yaitu Kelurahan Rengas. Tim pelaksana melakukan survei langsung ke tempat pengabdian, kemudian melakukan proses wawancara dan diskusi dengan pihak Kelurahan Rengas untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada dalam lingkungan Kelurahan Rengas untuk kemudian merumuskan solusi dan penyelesaiannya. Pada tahap ini anggota tim pelaksana berdiskusi menentukan tema dan materi yang akan disampaikan, bahan dan alat yang dibutuhkan, serta persiapan teknis lainnya yang dibutuhkan untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat.

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan di Kelurahan Rengas, pada hari 26-28 Oktober 2023. Mulai pukul 09.00 sampai pukul 12.00 WIB. Kegiatan ini dilakukan dengan memberikan penyuluhan kepada Masyarakat Kelurahan Rengas.

Pihak Kelurahan Rengas menyediakan ruang kegiatan berupa ruang Aula yang memadai dan nyaman. Hal yang perlu diperhatikan yaitu cara mengatur bangku agar kondusif dan sesuai dengan kegiatan yang akan dilaksanakan

Untuk menunjang lancarnya pelaksanaan kegiatan ini, diperlukan beberapa alat bantu/media pembelajaran tertentu, yaitu:

1) LCD (Liquid Crystal Display)

2) Laptop

3) Spidol

4) White board

5) Buku catatan

6) Proyektor

4. Metode Kegiatan

Metode kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) diawali sambutan dosen pendamping dan sambutan, dilanjutkan dengan pemaparan materi berupa powerpoint dengan tema “ **Pelatihan Komunikasi Efektif Dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Rengas**” yang ditampilkan dengan menggunakan LCD, kemudian para Audiens melakukan diskusi atau tanya jawab tentang komunikasi efektif bagi ASN. Sebelum mengakhiri acara tim memberikan quiz kepada para Audiens untuk mengingatkan kembali materi yang sudah dipaparkan dan memberikan sedikit hadiah agar tetap semangat dan termotivasi.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk membuat Kelurahan Rengas Lebih maju. Target lain yang ingin dicapai dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah timbulnya motivasi dalam diri setiap Masyarakat untuk pengembangan diri khusus sebagai wadah dalam pengembangan kompetensi dan mempublikasikan hasil tulisan tersebut ke dalam jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Kegiatan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilaksanakan langsung selama tiga hari di Kelurahan Rengas mendapatkan hasil sebagai berikut :

1. Meningkatkan pengetahuan mengenai komunikasi efektif.
2. Pegawai Kelurahan mampu mendengarkan lawan bicara dan merespon dengan efektif.
3. Mampu mengajukan pertanyaan dengan efektif dan memberikan informasi dengan jelas.
4. Pegawai kelurahan mampu mengombinasikan komunikasi verbal dan nonverbal.

Pembahasan

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain yang bertujuan untuk memberitahu, mengemukakan pendapat, dan mengubah perilaku atau mengubah sikap yang dilakukan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Dalam menerapkan strategi komunikasi terdapat komponen dan indikator yang digunakan sebagai alat untuk melakukan evaluasi terhadap proses komunikasi dan evaluasi terhadap masing-masing elemen komunikasi yang meliputi (Luas, Sondakh, & Londa, 2020): Untuk melakukan Pengabdian Kepada Masyarakat ini akan menggunakan beberapa metode sosialisasi, yaitu sebagai berikut :

1. Metode Presentasi
Metode ini digunakan untuk memberikan materi dan gambaran melalui presentasi dengan tema "**Pelatihan Komunikasi Efektif Dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Rengas**"
2. Metode Tanya Jawab
Setelah melalui sesi presentasi, dilanjutkan dengan sesi tanya jawab. Hal ini dilakukan untuk

mengetahui apa yang belum diketahui oleh para masyarakat dan mahasiswa terkait **Pelatihan Komunikasi Efektif Dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Rengas**

PENUTUP **Kesimpulan**

Pegawai kelurahan antusias dalam menyimak penjelasan materi teori dan peragaan yang diberikan. Antusiasme pun berlanjut saat sesi tanya jawab. Kegiatan PKM ini dinilai berjalan efektif karena tingkat ketertarikan peserta cukup tinggi terhadap pelatihan komunikasi efektif. Perilaku komunikasi ASN masih perlu ditingkatkan, seiring dengan kecanggihan teknologi era digital dewasa ini bahkan perlu transformasi skill dari sekedar system manual kepada system android dan digital.

Saran

Dengan diselenggarakan kegiatan PKM ini diharapkan dapat meningkatkan perilaku komunikasi ASN agar profesional dalam pengabdian kepada negara dan masyarakat perlu kesamaan persepsi dari penentu kebijakan bahwa profesionalitas sumber daya manusia merupakan titik tolak keberhasilan pemerintah sebagai pengayom masyarakat melalui transformasi skill dari sekedar system manual kepada system digital secara sustainable. Selanjutnya, Guna mengatasi hambatan dalam perilaku ASN, perlu menetapkan diklat penjenjangan secara berkala dan terpolakan secara transparan, terukur dan sustainable.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya Wahyu Pratama, Muhammad Alif Listiansyah, M. I. (2022). Strategi

Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 19(1), 23–30.

Astuti, W., Pasaribu, V. L. D., Oktrima, B., Saputra, H., & Rusilowati, U. (2021). Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Peningkatan Kompetensi. *Jurnal Abdimas Tri Dharma Manajemen*, 3(1), 22-29.

Elburdah, R. P., Pasaribu, V. L. D., Rahayu, S., Septiani, F., & Metarini, R. R. A. (2021). Mompreneur penopang perekonomian keluarga di masa pandemi Covid-19 dengan bisnis online pada Kelurahan Pondok Benda. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 75-82.

Pasaribu, V. L. D., Elburdah, R. P., Sudarso, E., & Fauziah, G. (2020). Penggunaan Manajemen Waktu Terhadap Peningkatan Prestasi Belajar Di Smp Araisyah. *Jurnal ABDIMAS Tri Dharma Manajemen*, 1(1), 84.

Pasaribu, V. L. D., Syafei, A. N., Farhan, A., Aufaizah, A., Irani, C., & Firtiayani, S. R. (2021). Pengaruh Displin Protokol Kesehatan Terhadap Pencegahan Penularan Virus Covid-19. *Jurnal Abdimas Tri Dharma Manajemen*, 2(2), 91-98.

Pasaribu, V. L. D., Susanti, F., & Hartuti, E. T. K. (2019). Memotivasi Siswa dan Siswi SMK Letris Indonesia di Dalam Menentukan Pilihan Untuk Melanjutkan Pendidikan Atau Bekerja Setelah Lulus Sekolah. *Jurnal Pengabdian Dharma Laksana*, 1(2), 161-172.

Pasaribu, V. L. D., & Agrasadya, N. S. Krisnaldy.(2020). Meningkatkan Produktivitas Usaha Dimasa Pandemi Pada Ibu PKK RT 004/003 Kelurahan Sawah Baru Ciputat, Tangerang Selatan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 177-180.

Pasaribu, V. L. D., Dwiyatni, A., Sabina, C., Ridwan, M., Gunawan, D. D., & Noviani, B. C. (2021). Evaluasi Penerapan 3M Dimasa Pandemic Covid 19. *Jurnal Abdimas Tri Dharma Manajemen*, 2(2), 54-60.

Pasaribu, V. L. D., Agrasadya, A., Shabrina, N., & Krisnaldy, K. (2020). Menjadi Enterpreneur Muda Yang Memiliki Jiwa Leadership Untuk Menghadapi Masa Depan. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 1-9.

Pasaribu, V. L. D., & Agrasadya, N. S. Krisnaldy.(2020). Menjadi Enterpreneur Muda Yang Memiliki Jiwa Leadership Untuk Menghadapi Masa Depan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 177-180.

Pasaribu, V. L., Yuniati, H. L., Pratana, R., Sembayu, R., Purba, S. M., & Nurbayani, T. T. (2021). Manajemen Keuangan untuk Menghadapi dan Bertahan di Era Covid-19. *Jurnal Abdimas Tri Dharma Manajemen*, 2(2), 12-18.

Pasaribu, V. L. D., & Setyowati, R. (2021). Adaptasi Kehidupan New Normal pada Masa Pandemi Covid-19 di Yayasan Pondok Pesantren dan Panti Asuhan Nurul Ikhsan Kecamatan Setu, Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Lokabmas Kreatif: Loyalitas Kreatifitas Abdi Masyarakat Kreatif*, 2(2), 82-88.

Pasaribu, V. L. D., Oktrima, B., Prabowo, B., Arianto, N., & Haryoko, U. B. (2020). Progam Pendampingan Dan Penyelenggaraan Pendidikan Anak Pada Usia Dini Terhadap Prestasi Belajar Dilingkungan Rt 020 Rw 009. Kel Giri Peni. Kec Wates. Yogyakarta. *Jurnal LOKABMAS Kreatif*, 1(01).

Pasaribu, V. L. D., Satria, P., Sari, R. P., Valencya, I., & Setyowati, R. Nursahidin. Adaptasi Kehidupan New Normal Pada Masa Pandemi Covid-19 Diyayasan Pondok

Pesantren Dan Panti Asuhan Nurul Ikhsan Kecamatan Setu, Kota Tangerang Selatan. *Jurnal LOKABMAS Kreatif*, 2(02), 89-97.

Pasaribu, V. L. D., Sulaiman, S., Sutiman, S., Thaharudin, T., & Purnomo, B. Y. (2020). Pengenalan Letak Posyandu Terdekat Dikelurahan Pisangan Dengan Manajemen Pemasaran Revolusi 4.0 Untuk Meningkatkan Pengetahuan Masyarakat Letak Dan Fungsi Posyandu Terdekat Pada Kelurahan Pisangan. *Dedikasi Pkm*, 1(1), 105-110.

Pasaribu, V. D., Qomah, F. I., Sajida, S. R., Putri, D. O., Hidayat, M. K., & Senoaji, R. DARING ATAU KEGIATAN TATAP MUKA EFISIENSI MANA.

Pasaribu, V. L. D., & Agrasadya, N. S. Krisnaldy.(2020). Meningkatkan Produktivitas Usaha Dimasa Pandemi Pada Ibu PKK RT 004/003 Kelurahan Sawah Baru Ciputat, Tangerang Selatan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 177-180.

Dahlia, D., Harahap, D., & Lubis, Y. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 107-115. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.51>

Devito, Joseph A. (2011). *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.

Erliana Hasan, 2010. *Komunikasi Pemerintahan*, Penerbit Universitas Terbuka
Kadarisman, M. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(1), 17-32. <https://doi.org/10.31113/jia.v16i1.202>

Luas, A. F., Sondakh, M., & Londa, J. (2020). Strategi Komunikasi Pemerintah Dalam Menunjang Program Pengurangan Kemasan Plastik Pada Masyarakat Kelurahan Tosuraya Barat | Luas | *Acta Diurna Komunikasi*. *Acta Diurna Komunikasi*, 1-14.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara

DOKUMENTASI KEGIATAN

