LAPORAN IMPLEMENTASI HASIL PELATIHAN

KOMUNIKASI PUBLIK PEGAWAI DALAM PEMBERIAN LAYANAN UNTUK *SERVICE EXCELLENCE* DI BALAI HARTA PENINGGALAN SURABAYA

NAMA	**: VITO ANGGRIAWAN YUDATAMA**
NIP	**: 199112082019011001**
JABATAN	**: KURATOR KEPERDATAAN AHLI PERTAMA**
SATUAN KERJA	**: BALAI HARTA PENINGGALAN SURABAYA**

PELATIHAN IMPACTFUL COMMUNICATION

BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN HUKUM JAWA TENGAH

TAHUN 2025

LAPORAN
IMPLEMENTASI HASIL PELATIHAN IMPACTFUL COMMUNICATION
BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN HUKUM JAWA TENGAH
TAHUN 2025

A. PENDAHULUAN

1. Umum

Dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Harta Peninggalan Surabaya terdapat kecenderungan penilaian masyarakat atas pelayanan yang diberikan itu dinilai sulit, tidak dinamis, berbelit-belit dan tindakan petugas pelayanan di kantor yang kadang kala kurang ramah dan arogan merupakan fenomena yang kerapkali mewarnai proses hubungan pelayanan dengan yang dilayani.

Akumulasi dari kelemahan-kelemahan itu dapat disoroti dari aspek keandalan dan ketanggapan dan *feedback* yang dihasilkan dalam pemberian layanan yang berkualitas. Dari sejumlah permasalahan tersebut diperlukan meningkatkan kemampuan dan fleksibilitas komunikasi publik dalam layanan publik untuk memperoleh masukan dari berbagai pihak dalam rangka meningkatkan kemampuan birokrasi layanan publik, menyerap aspirasi guna memperbaiki kualitas layanan publik. Kualitas pelayanan publik di Balai Harta Peninggalan Surabaya adalah produk akhir dari interaksi antara berbagai komponen atau aspek pelayanan yang saling terkait, saling tergantung dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya.

Dari sisi implementasi birokrasi, ditemukan bahwa birokrasi seringkali terlalu rumit dan hirarkis yang kaku dapat menghambat fleksibilitas dan responsifitas dalam menjalankan tugas-tugas birokrasi. Aparatur pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Pentingnya perbaikan dalam bidang komunikasi publik dan impelementasi birokrasi untuk mencapai pencapaian yang lebih berkualitas, diperlukan langkah-langkah seperti meningkatkan transparansi, memperbaiki keterampilan berkomunikasi, menyederhanakan proses birokrasi sehingga birokrasi dapat menjadi lebih responsif, efisien, dan mampu memenuhi tuntutan masyarakat dengan lebih baik.

Keterampilan teknis dan kemampuan komunikasi adalah dua aspek yang sangat penting bagi pegawai pemberi layanan Balai Harta Peninggalan Surabaya, terutama pemangku jabatan fungsional Kurator Keperdataan. Dalam konteks keahlian teknis, Kurator Keperdataan yang memiliki pemahaman yang mendalam tentang hukum perdata akan dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien dan akurat. Kemampuan komunikasi yang baik juga memiliki peran yang sangat signifikan. Pegawai Balai Harta Peninggalan Surabaya pada umumnya dan khususnya Kurator Keperdataan harus dapat berkomunikasi dengan jelas dan efektif, baik dalam berinteraksi dengan tamu pemohon atau penerima layanan sebagai pelanggan maupun dalam berkoordinasi dengan rekan kerja.

Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu dalam menjelaskan layanan yang diberikan dengan lebih mudah dipahami oleh pemohon layanan, menghindari kesalahpahaman, dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pemohon layanan. Hal ini akan menciptakan iklim yang positif dalam memberikan pelayanan publik, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Balai Harta Peninggalan Surabaya dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan oleh Balai Harta Peninggalan Surabaya. Dengan demikian keterampilan teknis diimbangi dengan keterampilan komunikasi publik pegawai Balai Harta Peninggalan Surabaya merupakan fondasi penting untuk membentuk pegawai Balai Harta Peninggalan Surabaya yang tanggap agar dapat

menciptakan pemahaman bersama serta mengubah persepsi bahkan perilaku yang kaku dalam memberikan pelayanan publik di Balai Harta Peninggalan Surabaya. Dengan keharusan berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung dengan para tamu dan calon tamu sebagai pelanggan, mereka membutuhkan keterampilan berkomunikasi dengan lebih baik dan efektif agar dapat mengoptimalkan kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima di Balai Harta Peninggalan Surabaya.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan implementasi hasil pelatihan Impactful Communication Tahun 2025 ini adalah untuk menilai dampak dan kebermanfaatan pelatihan oleh alumni pelatihan di satuan kerja Balai Harta Peninggalan Surabaya.

Tujuan dari kegiatan implementasi hasil pelatihan Impactful Communication Tahun 2025 ini adalah menambah wawasan para pegawai pemberi layanan Balai Harta Peninggalan Surabaya agar mereka dapat memahami cara komunikasi publik untuk *service excellence* kepada para pelanggan penerima layanan dan meningkatkan keterampilan berkomunikasi yang lebih baik antara pegawai pemberi layanan dan pemohon layanan untuk mengarahkan proses dan memberikan informasi sejelas-jelasnya kepada pemohon layanan sehingga seluruh pegawai pegawai pemberi layanan Balai Harta Peninggalan Surabaya mampu berkomunikasi dengan baik dalam meningkatkan pelayanan publik di Balai Harta Peninggalan Surabaya dan juga sebagai upaya peningkatan kemampuan dan/atau kompetensi tentang penerapan budaya pelayanan prima dalam pembangunan ZI menuju WBK/WBBM di Balai Harta Peninggalan Surabaya.

3. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan implementasi hasil pelatihan Impactful Communication Tahun 2025 ini dilaksanakan pada :

Lokasi Kegiatan :

1) Waktu : 23 Juni - 18 Juli 2025
2) Tempat : Loket Layanan Terpadu Balai Harta Peninggalan Surabaya

Peserta :

Peserta dalam kegiatan ini adalah para pegawai pemberi layanan di Balai Harta Peninggalan Surabaya, terdiri dari pegawai *outsourcing*, CPNS, PNS, dan PPPK.

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Selaku pemangku jabatan Kurator Keperdataan, saya melalukan observasi awal terhadap cara berkomunikasi para pegawai pemberi layanan dengan para pelanggan yang datang di Balai Harta Peninggalan Surabaya. Dalam pelaksanaan penerimaan pelanggan tersebut dapat dijadikan sebagai contoh studi kasus dengan lebih mudah dan cepat untuk dibahas supaya menambah wawasan para pegawai dalam menghadapi atau memperlakukan pelanggan. Saya juga melakukan diskusi tanya jawab agar terjadi komunikasi dua arah dan para pegawai pun cukup aktif bertanya untuk membahas permasalahan-permasalahan komunikasi yang selama ini dihadapi para pegawai tersebut. Dengan demikian diharapkan para pegawai akan semakin meningkat pemahamannya yang lebih baik tentang cara untuk mengatasi masalah-masalah komunikasi mereka dengan berkomunikasi secara lebih efektif untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para pelanggan.

Implementasi hasil pelatihan ini membantu kami untuk saling mengedukasi antar sesama pegawai dalam menerapkan *Basic Public Speaking* untuk berbicara dengan percaya diri di depan umum dengan mengatasi rasa gugup dalam menyampaikan

pesan supaya meyakinkan dengan metode G-I-S-I (*Greeting-Introduce-Story Telling-Interaction*) sehingga dapat diperoleh beberapa hal yaitu pertama, adanya *first impression* yaitu ketika orang lain atau pelanggan kita menatap mata, postur, gestur, dan ekspresi saat berbicara dengan kita itu nyaman dan enak untuk diajak berkomunikasi. Selanjutnya yang kedua, kenali dan pahami lawan bicara yaitu kita harus tahu dulu apa yang tidak disukai lawan bicara kita dan apa yang disukai lawan bicara kita. Lalu yang ketiga, menggunakan bahasa yang mudah dipahami untuk menjabarkan isi pembicaraan (*What-So What-Now What*) agar pelanggan itu bisa mengerti apa yang kita ucapkan. Keempat, ramah dan percaya diri mengakhiri pembicaraan dengan penutup (*Conclusion-Recap-Punchline*) agar para pelanggan nyaman dengan kita dan akan menggunakan layanan kita lagi.

Dalam pelaksanaan kegiatan implementasi hasil pelatihan ini hampir tidak ada kendala yang berarti karena hampir semua pegawai dengan antusias dan aktif bertanya serta berdiskusi membicarakan berbagai permasalahan komunikasi mereka. Bahkan tidak hanya itu, dari seluruh diskusi dan tanya jawab yang ada disimpulkan bahwa pelaksanaan komunikasi publik pada masyarakat tidak hanya seni berbicara saja. Komunikasi publik di Balai Harta Peninggalan Surabaya juga dapat dilakukan oleh instansi atau individu yang mewakili instansi Balai Harta Peninggalan Surabaya mencakup interaksi langsung maupun tidak langsung melalui berbagai media dan komunikasi verbal lainnya. Pesan yang disampaikan melalui media-media tersebut bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan mengedukasi masyarakat, bahkan mengubah persepsi masyarakat mengenai layanan yang diberikan dalam proses bisnis Balai Harta Peninggalan Surabaya. Kami berusaha sekreatif mungkin dalam membentuk pesan informasi yang menjelaskan kualifikasi layanan agar masyarakat berminat untuk mengurus pengajuan permohonan layanannya. Dalam menyebarkan informasi tersebut semakin berkembang karena adanya perkembangan teknologi yang mendorong munculnya tren baru yaitu melalui media sosial.

Media sosial dewasa ini sudah menjadi salah satu bagian dari publikasi, terutama media sosial Instagram resmi instansi yang menjadi salah satu media penyebaran informasi dan menyampaikan pesan kepada masyarakat. Penggunaan bahasa yang digunakan dalam Instagram dapat menggunakan bahasa yang casual dengan bentuk penyampaian informasi dalam Instagram @bhpsurabaya_kemenkum disampaikan dalam bentuk Infografis, Audiovisual, dan *Repost* yang disertai dengan topik konten yang bermacam-macam. Informasi yang dikemas dalam konten yang ada dalam Instagram @bhpsurabaya_kemenkum merupakan hasil meliput sendiri dan juga riset melalui berbagai macam sumber sampai benar-benar valid serta kolaborasi informasi bersama instansi-instansi dan juga pihak lain yang dilakukan oleh Balai Harta Peninggalan Surabaya dalam postingan Instagramnya. Hubungan yang terjalin antara akun Instagram @bhpsurabaya_kemenkum dengan para pengikutnya atau masyarakat sudah terjalin dengan baik. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Balai Harta Peninggalan Surabaya dalam memancing interaksi dengan *followers* ialah memberikan respons terhadap komentar netizen dan menjawab pertanyaan masyarakat secara langsung juga sesekali membuat konten-konten receh atau menghibur, dan sesekali membuka question box dan membuat kuis-kuis di Instagram *story* agar pengikut di Instagram tetap *stay* dan membuat mereka merasa lebih dekat dengan akun Instagram @bhpsurabaya_kemenkum. Seluruh informasi yang ada juga disebarkan melalui berbagai macam saluran, tidak hanya melalui Instagram saja agar informasi dapat diterima semua lapisan masyarakat.

C. Hasil yang Dicapai

1. Menambah wawasan dan meningkatkan pemahaman para pegawai pemberi layanan Balai Harta Peninggalan Surabaya dalam berkomunikasi dengan lebih efektif agar dapat memberikan *service exellence* bagi para pelanggan di Balai Harta Peninggalan Surabaya ;

2. Meningkatnya sarana informasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan akses publik dalam memperoleh informasi pelayanan ;
3. Meningkatnya tindak lanjut pengaduan pelayanan publik secara terpadu, tuntas dan berkelanjutan dari laporan hasil survei kepuasan masyarakat dengan memberikan respons terhadap komentar di media sosial dan aktif berinteraksi menjawab pertanyaan masyarakat secara langsung melalui media sosial.

D. Simpulan dan Saran

Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa memahami cara berkomunikasi publik dengan lebih efektif agar dapat memberikan *service exellence* sangat diperlukan oleh pegawai pemberi layanan di Balai Harta Peninggalan Surabaya untuk meminimalisir kesalahpahaman dengan para pelanggan. Maka dari itu, pelatihan Impactful Communication Tahun 2025 sangat membantu meningkatkan pemahaman mereka agar dapat berkomunikasi lebih baik dengan para pelanggan di Balai Harta Peninggalan Surabaya. Tujuan kegiatan kegiatan implementasi hasil pelatihan tersebut juga telah tercapai dengan *sharing knowledge* oleh alumni pelatihan di satuan kerja Balai Harta Peninggalan Surabaya kepada para pegawai lainnya untuk mendapatkan bekal berkomunikasi secara lebih efektif baik secara langsung maupun tidak langsung dengan para pelanggan atau calon pelanggan agar dapat memberikan pelayanan yang prima.

E. Penutup

Dengan diadakannya pelatihan Impactful Communication Tahun 2025 ini diharapkan dapat mengaplikasikan dan menambah pengetahuan pegawai Balai Harta Peninggalan Surabaya dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Demikian Laporan ini disusun dan disampaikan. Terima kasih atas dukungan yang telah diberikan untuk peningkatan kemampuan pegawai dalam berkomunikasi untuk memperlancar pelayanan di Balai Harta Peninggalan Surabaya.

Dikeluarkan di, Sidoarjo
Pada tanggal 16 Juli 2025

Alumni,

Vito Anggriawan Yudatama
NIP. 199112082019011001

Mengetahui,
Kepala Seksi Harta Peninggalan Wilayah II

Yese Alfret Rikardo
NIP. 197909022005011001

LAMPIRAN DOKUMENTASI




TERPADU
inggalan Surabaya
KEARIFAN LOKAL
WILAYAH KERJA BHP SURABAYA
LOKET
1


RPADU
an Surabaya
R LAYANAN PENGADUAN
BHP SURABAYA
PELAPOR
AREA PUBLIK
BHP SURABAYA
Survey
SELAMAT DATANG
STOP
Pelaporan menjadi lebih mudah !
GPS Map Camera
Google
Kecamatan Waru, Jawa Timur, Indonesia
Jl. Jenderal S. Parman No.58, Krajan Kulon, Waru, Kec. Waru, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61256, Indonesia, Kecamatan Waru, Jawa Timur 61256, Indonesia
Lat -7.358379° Long 112.728426°
10/07/2025 11:02 AM GMT +07:00


GPS Map Camera
Google
Kecamatan Waru, Jawa Timur, Indonesia
Jl. Jenderal S. Parman No.58, Krajan Kulon, Waru, Kec. Waru, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61256, Indonesia, Kecamatan Waru, Jawa Timur 61256, Indonesia
Lat -7.358432° Long 112.728684°
11/07/2025 10:44 AM GMT +07:00