



## Optimalisasi Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik bagi Anggota Kepolisian Resort Kerinci melalui Pelatihan *Public Speaking*

Ahmad Khairul Nuzuli  
Institut Agama Islam Negeri Kerinci

Penulis Korespondensi: [ahmadkhairulnuzuli@iainkerinci.ac.id](mailto:ahmadkhairulnuzuli@iainkerinci.ac.id)

DOI:

**Submitted:** February 18, 2023, **Revised:** April 25, 2023, **Accepted:** August 9, 2023

---

### ABSTRAK

Penurunan indeks kepercayaan masyarakat terhadap Polri membuat Kepolisian RI harus berbenah dan memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Salah satu aspek pelayanan publik adalah keterampilan dan etika aparat dalam komunikasi pelayanan publik. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pelatihan dengan tujuan optimalisasi keterampilan dan etika pelayanan publik melalui *public speaking*. Karena salah satu aspek utama dalam pelayanan publik yang prima adalah kemampuan *public speaking* yang baik. Pelatihan ini menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan aparat mengenai keterampilan dan etika aparat dalam komunikasi pelayanan publik.

**Kata Kunci:** komunikasi, pelayanan publik, public speaking, etika komunikasi, pelatihan

### ABSTRACT

*The decline in the index of public trust in the Police has forced Poleri to improve and provide excellent public service to the community. One aspect of public service is the skills and ethics of officials in public service communication. Therefore, it is necessary to conduct training with the aim of optimizing public service skills and ethics through public speaking. Because one of the main aspects of excellent public service is good public speaking skills. This training demonstrates an increase in apparatus knowledge regarding the skills and ethics of apparatus in public service communication.*

**Keywords:** Communication, Public Service, Public Speaking, Communication Ethic. Training

---

### PENDAHULUAN

Laporan masyarakat tentang terjadinya tindak pidana kriminal atau gangguan kepada polri terus meningkat. Agar Polri menjadi lembaga yang baik, bersih, transparan, akuntabel, dan berwibawa di masa depan, telah dilaksanakan perencanaan reformasi di lingkungan Polri. Tidak dapat dipungkiri, kinerja birokrasi polisi di Indonesia saat ini sedang sulit. Karena keterbatasan sumber daya, polri lambat merespon keinginan masyarakat.

Adanya patologi dalam suatu birokrasi, antara lain rendahnya kualitas dan profesionalisme aparat kepolisian, rendahnya produktivitas dan disiplin kerja, serta aktivitas birokrasi yang menyimpang lainnya. Akibatnya kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan publik yang dilakukan Polri juga ikut menurun (Yanuarsasi, 2014).

Menurut survei yang dilakukan oleh Lembaga Indikator Politik Indonesia, kepercayaan masyarakat terhadap Polri mengalami penurunan sebesar 6 persen. Terkait penurunan ini, Kombes Hendra Rochmawan, Kepala Divisi Humas Polri, menyatakan pihaknya akan terus berupaya meningkatkan pelayanan publik (Dirgantara, 2022).

Pada Selasa 16 Februari 2021, Kapolri Jenderal Polisi Listyo Sigit Prabowo menegaskan Polri harus mampu memberikan pelayanan publik yang baik. Kualitas pelayanan harus dijaga agar tidak hanya menjadi slogan semata. Sigit meminta agar masyarakat bisa merasakan kualitas pelayanan. Ia mengimbau kepada jajarannya untuk menerima pengaduan dan memperbaiki sistem penanganan pengaduan di setiap lokasi pelayanan, sehingga dapat diketahui apakah pelayanan yang ditawarkan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada atau masih jauh dari harapan masyarakat (Humas Menpanrb, 2021).

Pelayanan publik adalah semua kegiatan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk yang disediakan oleh penyedia layanan untuk kepentingan umum (Bisri & Asmoro, 2019).

Pelayanan publik merupakan sebuah aspek yang harus ditingkatkan kualitasnya oleh sebuah lembaga. Namun pelayanan publik di Indonesia memiliki banyak permasalahan. Permasalahan pelayanan publik di Indonesia sebagian besar disebabkan oleh kinerja aparat yang ada di pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan kekecewaan di kalangan penerima pelayanan publik. Seperti yang sudah menjadi rahasia umum bahwa ketidakpuasan masyarakat dapat dipicu oleh sistem administrasi yang terlalu rumit, yang seharusnya cepat diproses menjadi lambat, biaya yang relatif mahal dan tidak transparan sehingga tercipta peluang pungli, dan tidak ada keduanya di dari segi biaya dan waktu penyelesaian sehingga kinerja aparat pemerintah sering dipertanyakan (Wulan & Mustam, 2017).

Karena kebiasaan masyarakat Indonesia yang menganggap "membuka aib" sebagai hal yang tabu, sulit untuk melacak dan menunjukkan pelanggaran moralitas atau etika di sektor publik. Di sisi lain, Indonesia dihadapkan pada tantangan yang semakin sulit, karena standar penilaian etika pelayanan terus berkembang seiring dengan perkembangan zaman dan paradigma. Secara substantif, sulit untuk mencapai kedewasaan dan otonomi etis karena kemungkinan besar pelanggaran moral atau etika akan terus terjadi dalam pelayanan publik di Indonesia (Bisri & Asmoro, 2019).

Semakin banyak masyarakat yang menginginkan dan mengharapkan Polri bertindak secara profesional. Harapan masyarakat terhadap Polri tercermin dalam tujuan mengubah pola pikir dan budaya Polri. Tujuan tersebut telah ditekankan oleh Presiden RI dengan melakukan gerakan perubahan melalui revolusi mental dan reformasi birokrasi. Jika perubahan ini dilakukan, mereka akan mengubah cara polisi melayani masyarakat. Dalam program reformasi birokrasi Polri, ada tiga cara mengubah budaya organisasi: melalui kepemimpinan, sistem dan struktur, dan orang-orang yang bekerja di sana. Dari ketiga hal tersebut, mengubah budaya individu adalah yang terpenting. Hal ini karena budaya individu akan tercermin dalam budaya kepemimpinan dan akan mempengaruhi bagaimana sistem dan struktur organisasi tumbuh (Firman, 2020).

Undang-undang mengamanatkan bahwa pejabat publik memberikan pelayanan

yang prima dan unggul kepada masyarakat karena itu adalah hak masyarakat yang mendasar. Untuk memenuhi misinya melayani masyarakat, pelayanan publik harus terus mengembangkan dan meningkatkan kompetensi pengetahuan, psikomotorik, dan emosional mereka (Riani, 2021).

Salah satu aspek utama dalam pelayanan publik yang prima adalah kemampuan *public speaking* yang baik. Bahasa etis digunakan untuk menjelaskan bagaimana memberikan pelayanan yang baik. Bagian dari "kepastian" adalah menggunakan bahasa dengan cara yang sopan dan mempertimbangkan status orang yang diajak bicara. Dalam hal pelayanan pelanggan yang baik, pelanggan adalah orang yang datang ke kantor dan berhak diperlakukan dengan hormat. Bahasa terkait dengan norma-norma sosial masyarakat bahasa.

Kata-kata yang digunakan orang untuk berbicara satu sama lain bergantung pada budaya bahasa yang mereka gunakan. Pilihan kata tergantung pada (1) siapa berbicara dengan siapa, (2) situasi apa, (3) apa yang dibicarakan, (4) media apa yang digunakan, (5) kapan berbicara, dan (6) tempat berbicara. Di semua bidang pelayanan publik, termasuk menyambut tamu, menulis surat, dan melakukan panggilan telepon, bahasa etis digunakan (Suhartono & Lestariningsih, 2016).

Setiap orang dapat berbicara, tetapi hanya sedikit yang dapat menyusun kata-kata dengan cara yang terdengar bagus dan menarik perhatian orang. Komunikasi yang efektif, merupakan inti dari ilmu komunikasi, berarti menyampaikan pesan kepada audiens dengan cara yang jelas dan menarik (Fathoni et al., 2021).

Tujuan utama dalam *public speaking* merupakan usaha menyampaikan informasi yang bertujuan untuk menghibur, membujuk dan lain sebagainya. Butuh keahlian dan latihan dalam *public speaking*. Oleh sebab itu, pelatihan *public speaking* sangat dibutuhkan (Nugrahani et al., 2012).

Setiap orang harus bisa berbicara di depan umum. Ada banyak pekerjaan yang menuntut orang untuk berbicara di depan umum. Termasuk institusi kepolisian. Latihan adalah bagian penting untuk dapat berbicara dengan baik di depan umum. Seorang pembicara yang baik tidak dilahirkan, tetapi dihasilkan melalui kerja keras, disiplin, dan latihan yang teratur (Fahrimal et al., 2020).

Jika Polri memiliki keterampilan berbicara di depan umum yang baik, masyarakat akan lebih mudah memahami dan mengingat apa yang mereka katakan, yang akan membantu mereka menilai seberapa baik kinerja Polri. Berbicara di depan umum adalah keterampilan yang sangat berguna untuk membantu polisi melakukan tugasnya. Hal ini menunjukkan bahwa *public speaking* adalah *skill* yang harus dimiliki oleh anggota Polri untuk menunjang pelayanan publik di wilayah tanggung jawabnya (Firman, 2020). Hal ini yang melatarbelakangi pengabdian bekerja sama dengan Kepolisian Resor (Polres) Kerinci mengadakan pelatihan *public speaking* untuk mengoptimalisasikan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik bagi Anggota Polri di Polres Kerinci.

Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah: (1) Peningkatan kemampuan *public speaking* bagi Anggota Polri di Polres Kerinci, sehingga polisi yang mengikuti pelatihan ini, diharapkan meningkatkan kemampuan berkomunikasi atau berbicara di depan umum sehingga dapat mengirimkan pesan yang mudah dipahami masyarakat, baik sedang bertugas maupun tidak. Kemampuan *public speaking* juga meningkatkan keefektifan komunikasi antara anggota dan masyarakat sehingga tercipta komunikasi yang sejajar dan konstruktif; (2) Peningkatan citra pelayanan publik institusi Polri, khususnya lingkungan Polres Kerinci. Hal ini juga berimplikasi pada meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri di lingkungan Polres Kerinci.

Hasil yang diharapkan dari pelatihan ini adalah meningkatnya *skill public*

*speaking*, lahirnya kepercayaan diri, meningkatnya kesabaran dan profesionalitas kinerja Polri di lingkungan Polres Kerinci dalam pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan dengan asumsi (Octaviani, 2019) bahwa pelatihan merupakan salah satu cara yang efektif dalam meningkatkan keterampilan dan kinerja pegawai. Pegawai yang dimaksud adalah Polri sebagai pegawai pemerintah, sedangkan keterampilan ingin ditingkatkan di dalam pelatihan ini adalah kemampuan *public speaking* dalam pelayanan publik.

Dalam pelatihan ini, Pengabdian bertindak sebagai pemateri/narasumber yang memberikan pelatihan *public speaking* kepada anggota Polri di lingkungan Polres Kerinci. Sebagai akademisi, Pengabdian berkewajiban melaksanakan pengabdian masyarakat sebagai bagian dari tridharma perguruan tinggi pengaplikasian ilmu pengetahuan di dalam masyarakat. Menurut Riduwan (2016), akademisi dan perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk mendekatkan ilmu kepada masyarakat yang membutuhkan agar dapat mengembangkan sumber daya manusia yang maju dan berkeadilan.

## METODE PELAKSANAAN

Kegiatan optimalisasi keterampilan dan etika pelayanan publik bagi anggota Polri di Polres Kerinci melalui pelatihan *public speaking*, bisa terlaksana karena ada kerjasama dengan bagian Sumber daya Manusia Polres Kerinci. Menurut Nadeak, (2019), menetapkan tujuan untuk kegiatan pelatihan merupakan bagian penting dari pelatihan. Tujuan tersebut harus didasarkan pada permasalahan nyata yang ada di lembaga atau perusahaan. Kemudian dibuat rencana untuk pelatihan, dan kemudian menjalankan rencana itu. Langkah terakhir adalah melihat bagaimana hasil evaluasi pelatihan dapat digunakan untuk meningkatkan pelatihan (Nuzuli, 2021).

Tahap Pertama, merupakan tahap persiapan dimana pengabdian bekerjasama dengan Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) Polres Kerinci mengenai fokus tujuan dan materi yang akan disampaikan. Materi dan tujuan ini harus konsisten agar apa yang ingin dicapai di pelatihan ini bisa tercapai.

Tahap Kedua, Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) Polres Kerinci memetakan bagian apa saja yang ikut menjadi peserta, menentukan lokasi pelatihan, alokasi waktu yang dibutuhkan, dan peralatan apa saja yang dibutuhkan selama pelatihan.

Tahap ketiga adalah tahap pelaksanaan. Pada tahap ini, ditetapkan peserta yang turut serta dalam pelatihan ini adalah 32 Personel Polri, yang terdiri dari Bagian SIM, 2 Personel, Bagian Samsat 2 Personel, Bagian SKCK 2 Personel, Bagian Identifikasi 2 Personel, Bagian SPKT 2 Personel, Bagian TAHTI 2 Personel, dan Bintara Remaja 20 Personel. Pelatihan dilakukan pada hari Selasa 8 November 2022, Lokasi pelatihan di Aula Polres Kerinci, dari Jam 09.00-12.00 WIB.

Tahap Terakhir, adalah evaluasi. Pada tahap ini dilakukan langsung oleh Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) Polres Kerinci dengan memantau kinerja personel peserta pelatihan yang bertugas di bidang pelayanan publik. Evaluasi ini dilakukan setelah acara pelatihan dilakukan dengan memberikan questioner test kepada peserta (Nuzuli & Mirdad, 2021).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap pertama dilakukan diskusi dengan pihak Sumber Daya Manusia (SDM) Polres Kerinci mengenai fokus tujuan dan materi yang akan disampaikan. Materi dan tujuan ini harus konsisten agar apa yang ingin dicapai di pelatihan ini bisa tercapai. Pada bagian ini Pengabdian berkoordinasi dengan Aipda Oki selaku perwakilan dari Sumber Daya Manusia (SDM) Polres Kerinci mengenai persiapan yang dilakukan

sebelum acara dilakukan, *timeline* dan *rundown*, tujuan dan materi dari acara pelatihan.

Tahap kedua, adalah penentuan tempat, dimana tempat yang dipilih adalah aula Polres Kerinci. Peralatan yang dipakai adalah proyektor LCD dan Laptop sebagai penunjang materi presentasi pelatihan. Tahap ketiga adalah tahap ini dari kegiatan ini, yakni tahap pelaksanaan. Acara pertama di isi oleh Koptol Sunardi selaku Kepala Bagian Sumber Daya Manusia (Kabag SDM) Polres Kerinci. Koptol Sunardi mengatakan acara ini bertujuan untuk meningkat kualitas dan kapabilitas dari Sumber Daya Manusia dari personil Polri di lingkungan Polres Kerinci.



Gambar 1. Pembukaan Pelatihan oleh Koptol Sunardi, Kepala Bagian Sumber Daya Manusia Polres Kerinci

Materi yang ditekankan oleh Koptol Sunardi adalah tentang bagaimana pelatihan bisa menjadi batu loncatan bagi personil Polres Kerinci dalam memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan arahan Kapolri Jenderal Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo. Fokus pelayanan prima adalah dengan memberikan pelayanan yang cepat, transparan, sederhana dan mudah. Semua itu bisa diwujudkan dengan komunikasi publik yang baik dalam pelayanan terhadap masyarakat.

Peningkatan komunikasi publik bisa dilakukan pada sektor pelayan yang paling dominan, misalnya unit pembuatan SIM dan SKCK yang pelayanan bersetuhan langsung dengan publik/masyarakat. Sehingga pelayanan dibidang ini harus ditingkatkan dengan sumber informasi di Web menjadi optimal bagi masyarakat dalam mencari info tentang pembuatan SIM dan Masyarakat.

Acara Kedua, diisi oleh Pengabdian, Ahmad Khairul Nuzuli, M.I.Kom, Dosen dan Peneliti Ilmu Komunikasi IAIN Kerinci. Pada sesi materi ini, pengabdian sekaligus pemateri memberikan materi tentang bagaimana cara meningkatkan kemampuan dalam *public speaking* dalam pelayanan publik. Materi ini fokus pada bagaimana melatih kemampuan *public speaking*.

Hal yang harus dilakukan dalam meningkatkan kemampuan *public speaking* dalam pelayanan publik adalah: (1) mengasah kemampuan personil dalam membina hubungan dan interaksi dengan *client*, audiens, masyarakat; (2) personil harus mempunyai sikap percaya diri dalam memberi pelayanan, sikap percaya diri diperoleh dari penguasaan materi atau tupoksi tugas pelayanan yang dijalani oleh personil; (3) memberikan kesan yang baik dan menarik kepada masyarakat, hal ini tentunya bisa diperoleh dengan pelayanan yang optimal dan komunikasi yang baik; (4) tindakan nyata, dengan memberikan solusi dan alternatif atas permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat yang dilayani; (5) memberikan perhatian, dengan tidak mengabaikan keluhan kesah yang dihadapi oleh masyarakat; dan (6), bertanggung jawab dengan memberikan pelayanan dan komunikasi yang baik dan optimal dalam pelayanan (Hardiyansyah, 2015).

Untuk menjadi komunikator yang baik dalam pelayanan publik, personil Polri harus menjadi pendengar yang aktif. Kemampuan menyimak adalah keterampilan penting yang dibutuhkan dalam mewujudkan komunikasi efektif. Dalam mendengar keluhan, personil harus bersikap tenang, memahami permasalahan yang diajukan masyarakat. Verifikasi informasi yang diberikan untuk memastikan kebenaran yang terjadi. Lalu tawarkan solusi yang bisa membantu (Sari, 2016).

Etika berkomunikasi juga menjadi salah satu hal yang penting dalam mewujudkan komunikasi publik yang baik. Personil harus tahu dengan siapa mereka berbicara, bagaimana situasi pembicaraan yang dihadapi, apa pembahasan yang dibicarakan, media apa yang digunakan, kapan waktu untuk berbicara, dan dimana tempat yang tepat untuk berbicara. Salah satu keluhan dalam pelayanan publik di Indonesia adalah rendahnya etika aparat dalam memberikan pelayanan, salah satunya etika saat komunikasi pelayanan publik (Bisri & Asmoro, 2019).

Kurangnya etika dalam berkomunikasi dalam pelayanan publik membuat publik menilai aparat pelaksana pelayanan publik tidak memiliki moral administratif dalam pelayanan. Pelanggaran etika juga menyebabkan keyakinan dan kepercayaan menjadi menurun, karena aparat dianggap tidak profesional. Oleh sebab itu perlu komitmen dalam meningkatkan etika komunikasi pelayanan publik (Nefianto, 2022).



Gambar 2. Pemberian materi pelatihan oleh pemateri Ahmad Khairul

Setelah pemberian materi, dilakukan evaluasi oleh Bagian Sumber Daya Manusia Polres Kerinci dengan memantau kinerja peserta pelatihan. Menurut Kompol Sunardi, sebagian personil sudah mengerti dan mengaplikasikan etika komunikasi dan cara *public speaking* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi ini dilakukan dengan memberikan *questioner* kepada peserta.



Gambar 3. Foto pemateri Bersama peserta pelatihan

Tabel 1. Hasil Nilai Test Evaluasi (Skala 1 – 10)

No	Indikator Evaluasi	Nilai Pra pelatihan	Nilai Pasca pelatihan
1	Kemampuan memilih topik pembicaraan	6	9
2	Kemampuan membatasi topik pembicaraan	7	8
3	Kemampuan menguasai topik pembicaraan	6	9,6
4	Tingkat percaya diri di dalam pembicaraan	5	9
5	Kemampuan komunikasi dalam menangani keluhan	6	8,5
6	Kemampuan komunikasi tertulis dalam pelayanan	7	8,9
7	Etika komunikasi dan berbahasa ketika berbicara	6	9
8	Penampilan saat berkomunikasi dan memberi pelayanan	5	8

Terdapat delapan indikator utama evaluasi pelatihan. Semua indikator kemampuan keterampilan dan etika komunikasi pelayanan publik personil mengalami peningkatan sebelum dan sesudah pelatihan. Hal ini menunjukkan bahwa semua personil memahami materi dan mampu pengaplikasikannya pada saat melakukan pelayanan publik selaku anggota Polri.

## KESIMPULAN

Di tengah penurunan indeks kepercayaan kepada intitusi Polri, Polri terus berbenah dalam meningkatkan dan mengoptimalisasikan pelayanan publik. Pelatihan public speaking dalam Optimalisasi Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik bagi Personel Polri merupakan salah satu cara dalam memberikan pelayanan publik yang optimal dari Polri ke masyarakat.

Hasil pelatihan menunjukkan adanya peningkatan keterampilan dan etika anggota Polri di Polres Kerinci dalam memberikan pelayanan publik. Pelatihan ini fokus ke materi bagaimana cara meningkatkan kemampuan *public speaking* dalam pelayanan publik, serta bagaimana etika komunikasi dalam pelayanan publik. Acara ini juga diharapkan bisa menyiapkan kader personil yang bisa meningkatkan kepercayaan dan citra Polri di tengah-tengah masyarakat.

## *Ucapan Terima Kasih*

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kompol Sunardi, Kepala Bagian Sumber Daya Manusia (Kabag SDM) Polres Kerinci, dan Aipda Eko, Kak Febri yang memfasilitasi acara ini hingga terlaksana. Terima kasih juga kepada Ansor yang membantu mendokumentasikan kegiatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Dirgantara, A. (2022). *Kepercayaan Publik Versi Survei Turun, Polri: Kami Tetap Lakukan yang Terbaik*. DetikNews. <https://news.detik.com/berita/d-5893303/kepercayaan-publik-versi-survei-turun-polri-kami-tetap-lakukan-yang-terbaik>
- Hardiyansyah, H. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Gava Media.
- Humas Menpanrb. (2021). *Kapolri: Pelayanan Publik Jangan Hanya Sekadar Jargon*. Menpan.Go.Id. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kapolri-pelayanan-publik-jangan-hanya-sekadar-jargon>
- Nadeak, B. (2019). *Buku Materi Pembelajaran Manajemen Pelatihan dan Pengembangan*. Penerbit UKI Press.
- Nefianto, T. (2022). Peranan Etika dalam Pelayanan Publik (Terbuka). *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(4),
- Nugrahani, D., Kustantinah, I., Himatu K., R. F., & IKIP PGRI Semarang, L. (2012). Peningkatan Kemampuan Public Speaking Melalui Metode Pelatihan Anggota Forum Komunikasi Remaja Islam. *E-DIMAS*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.26877/e-dimas.v3i1.246>
- Nuzuli, A. K. (2021). Pelatihan Media Sensitif Gender bagi Penggiat Media Bersama DP3AP2KB Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Komunikasi Profesional*, 5(3), 294–304. <https://doi.org/10.25139/jkp.v5i3.3815>
- Nuzuli, A. K., & Mirdad, J. (2021). Pelatihan Menulis Tentang Kebudayaan Kerinci di Media Masa Bersama Kabarbaikkerinci.com. *Altifani: Jurnal Pengabdian Masyarakat Ushuluddin, Adab, dan Dakwah*, 1(1), 33–46.
- Octaviani, L. (2019). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kemampuan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada PT. Link Net Tbk, Tangerang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 7(2), 1–17. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/5556>
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452. <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>
- Riduwan, A. (2016). Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Oleh Perguruan Tinggi. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 3(2), 95. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y1999.v3.i2.1886>
- Sari, A. W. (2016). Pentingnya Ketrampilan Mendengar Dalam Menciptakan Komunikasi yang Efektif. *EduTech*, 2(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30596%2Fedutech.v2i1.572>
- Suhartono, & Lestariningsih, E. D. (2016). Etika Berbahasa dalam Pelayanan PUBLIK. *Jurnal Lensa*, 6(2), 164–175. <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/lensa/article/view/2148>
- Wulan, R. R., & Mustam, M. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*, 6, 259–279.
- Yanuarsasi, P. (2014). Revitalisasi Polri Menuju Pelayanan Prima (Studi Pada Polres Tulungagung). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 2(1), 182–188. <https://media.neliti.com/media/publications/77343-ID-revitalisasi-polri-menuju-pelayanan-prim.pdf>