

## PENGUATAN SIKAP PELAYANAN (*SERVICE ATTITUDE*) MELALUI PELATIHAN PSIKOLOGI SOSIAL PADA PEGAWAI DISDUKCAPIL KOTA PALEMBANG

Mutia Mawardah<sup>1 \*</sup>, Mafanda Naura Nasiwa<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Psikologi, Universitas Bina Darma, Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3 9/10 Ulu, Palembang.

\*Corresponding Author. E-mail: [mutia\\_mawardah@binadarma.ac.id](mailto:mutia_mawardah@binadarma.ac.id)

Received: 11 Juni 2025

Accepted: 20 Agustus 2025

Published: 31 Agustus 2025

### Abstrak

Pelayanan publik merupakan wujud nyata komitmen negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga, termasuk administrasi kependudukan yang menjadi identitas hukum setiap individu. Namun, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis dan sistem digital, tetapi juga oleh sikap pelayanan (*service attitude*) pegawai. Observasi awal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang menunjukkan masih adanya kendala, seperti komunikasi yang kaku, sikap kurang ramah, serta keterbatasan dalam empati dan pengelolaan emosi. Untuk mengatasi hal tersebut, kegiatan pengabdian ini menerapkan pendekatan psikologi sosial melalui pelatihan “*Service Attitude dan Psikologi Sosial*”. Hasil pelatihan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam keramahan, keterampilan komunikasi interpersonal, pengendalian emosi, dan koordinasi antarpegawai. Umpan balik masyarakat juga mengindikasikan penurunan jumlah keluhan serta peningkatan kepuasan layanan. Analisis dengan pendekatan tematik dan kerangka *New Public Service* menegaskan bahwa penguatan *service attitude* berkontribusi pada terciptanya pelayanan yang lebih humanis, inklusif, dan partisipatif. Dengan demikian, pelatihan berbasis psikologi sosial terbukti efektif dalam membentuk sikap pelayanan yang lebih positif dan profesional di lingkungan Disdukcapil. Rekomendasi yang diajukan adalah perlunya pelatihan berkelanjutan yang menekankan empati, komunikasi interpersonal, serta integrasi teknologi, sehingga mampu memperkuat budaya pelayanan publik yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: pelayanan publik, *service attitude*, psikologi sosial, Disdukcapil, pelatihan.

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan representasi nyata dari komitmen negara dalam memenuhi hak-hak dasar warganya, termasuk akses terhadap administrasi kependudukan yang merupakan hak sipil utama setiap individu (Dwiyanto, 2006; Hardiansyah, 2018). Keberadaan layanan seperti pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, dan kepemilikan dokumen identitas seperti KTP dan Kartu Keluarga menjadi fondasi administratif dalam menjamin keberadaan hukum warga negara di hadapan negara. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya diukur dari aspek kecepatan dan ketepatan sistem, tetapi juga dari kualitas pengalaman warga dalam berinteraksi dengan petugas pelayanan.

Dalam era pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

(Disdukcapil) memiliki tanggung jawab besar dalam menghadirkan pelayanan yang tidak hanya efisien tetapi juga humanis. Perubahan paradigma pelayanan menuntut bahwa pegawai tidak hanya menjalankan tugas administratif secara mekanis, tetapi juga memiliki *service attitude* yang baik—yakni sikap pelayanan yang mencerminkan keramahan, empati, kesopanan, keterbukaan, dan profesionalisme (Hardiansyah, 2018; Lovelock & Wirtz, 2011). Dengan demikian, pegawai publik dituntut untuk mampu membangun relasi sosial yang bermakna dengan masyarakat sebagai pengguna layanan, menciptakan suasana interaksi yang suportif, serta menjaga citra institusi pemerintah di mata publik..

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pembentukan sikap pelayanan ini masih menjadi tantangan. Meskipun berbagai sistem dan inovasi teknologi telah diterapkan untuk mendukung



pelayanan berbasis digital dan mempercepat birokrasi, keluhan masyarakat tetap bermunculan, terutama terkait dengan sikap pegawai yang dirasakan kurang ramah, lamban dalam menanggapi keluhan, dan cenderung berinteraksi secara formal tanpa membangun koneksi emosional. Observasi awal di Disdukcapil Kota Palembang menunjukkan bahwa sebagian pegawai menunjukkan komunikasi yang kaku, belum peka terhadap kebutuhan emosional warga, serta belum sepenuhnya menyadari peran strategis mereka dalam membentuk pengalaman pelayanan publik yang berkualitas.

Situasi ini mencerminkan pentingnya pendekatan interdisipliner dalam mengatasi persoalan tersebut, salah satunya melalui pendekatan psikologi sosial. Psikologi sosial sebagai cabang ilmu psikologi mempelajari bagaimana individu berpikir, merasakan, dan berperilaku dalam konteks sosial. Ia menjelaskan bagaimana interaksi sosial, norma-norma kelompok, ekspektasi sosial, dan dinamika hubungan interpersonal membentuk sikap dan perilaku seseorang dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam konteks profesional dan layanan. Dalam praktiknya, teori-teori seperti *Social Identity Theory* (Tajfel & Turner, 2004), *Social Learning Theory* (Bandura, 2006), serta model komunikasi interpersonal dari Devito (2021) menjadi kerangka kerja penting untuk memahami dan memodifikasi perilaku pelayanan publik agar lebih efektif dan berdampak positif terhadap masyarakat.

Dalam konteks ini, pendekatan psikologi sosial dapat digunakan untuk merancang intervensi berupa pelatihan yang tidak hanya mengajarkan keterampilan teknis, tetapi juga membentuk kesadaran akan pentingnya empati, komunikasi efektif, dan dinamika sosial dalam lingkungan kerja pelayanan publik. Melalui pembelajaran sosial, role-modeling, serta penguatan norma positif dalam organisasi, sikap pelayanan yang semula pasif dan birokratis dapat berubah menjadi lebih aktif, peduli, dan partisipatif (Bandura, 1977; Myers, 2012).

Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang diluncurkan oleh Kemendikbudristek memberikan peluang konkret bagi mahasiswa untuk terjun langsung dalam dunia kerja dan mengaplikasikan ilmunya secara praktis. Kegiatan magang yang dijalani mahasiswa Psikologi Universitas Bina Darma di Disdukcapil Kota Palembang

merupakan bagian dari implementasi program ini. Melalui kegiatan tersebut, mahasiswa tidak hanya mengamati perilaku pelayanan, tetapi juga melakukan intervensi secara langsung dalam bentuk pelatihan *service attitude* berbasis teori psikologi sosial.

Pengabdian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan yang dilakukan dalam membentuk sikap pelayanan yang lebih baik di kalangan pegawai Disdukcapil Kota Palembang. Fokus utama diarahkan pada penguatan empati, keterampilan komunikasi interpersonal, dan profesionalisme pegawai dalam menghadapi pengguna layanan. Dengan menganalisis perubahan perilaku yang terjadi setelah pelatihan, studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis sekaligus praktis dalam upaya membangun budaya pelayanan publik yang lebih inklusif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## METODE PELAKSANAAN

Pengabdian ini dilakukan dengan memberikan pelatihan berbasis psikologi sosial, serta mengevaluasi efektivitasnya. Peserta pengabdian ini adalah 7 pegawai Disdukcapil Kota Palembang yang secara langsung terlibat dalam proses pelayanan kepada masyarakat, terutama pada loket pelayanan kependudukan.

Data evaluasi dikumpulkan melalui tiga teknik utama:

1. **Observasi Partisipatif:** Dilakukan selama masa magang berlangsung. Pelaksana mengamati langsung perilaku pegawai saat memberikan layanan kepada masyarakat, dengan mencatat aspek seperti gaya komunikasi, ekspresi non-verbal, respons terhadap keluhan, dan kemampuan mengelola emosi.



**Gambar 1.** Membantu Pegawai dalam Proses Administrasi Pembuatan E-KTP.



2. **Wawancara Terstruktur dan Semi-Terstruktur:** Wawancara dilakukan terhadap pegawai Disdukcapil untuk menggali persepsi mereka tentang pelayanan publik, tantangan yang dihadapi, dan pengalaman mereka selama pelatihan. Wawancara juga dilakukan kepada beberapa pengguna layanan untuk memperoleh perspektif dari sisi masyarakat.



**Gambar 2.** Workshop Service Attitude dan Psikologi Sosial Di Loker Pelayanan Pindah Datang.

3. **Pelaksanaan dan Evaluasi Workshop/Pelatihan:** Pelaksana merancang dan melaksanakan pelatihan bertema Service Attitude dan Psikologi Sosial dalam Pelayanan Publik. Evaluasi pelatihan dilakukan melalui refleksi peserta, umpan balik masyarakat, dan pengamatan perubahan perilaku setelah pelatihan.



**Gambar 3.** Partisipan Workshop Service Attitude dan Psikologi Sosial Di Loker Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

## HASIL KEGIATAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan sebelum pelatihan berlangsung, ditemukan bahwa sebagian besar pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang belum sepenuhnya menunjukkan sikap pelayanan yang optimal. Beberapa pegawai masih terlihat kurang ramah, tidak responsif terhadap keluhan masyarakat, dan cenderung menunjukkan sikap formalitas tanpa adanya empati dalam memberikan layanan. Selain itu, keterbatasan dalam keterampilan komunikasi dan

manajemen emosi juga menjadi faktor yang menghambat terciptanya interaksi pelayanan yang efektif. Hal ini berdampak pada kepuasan pelanggan, yang merasa tidak mendapatkan pelayanan yang cepat, tanggap, dan bersahabat sebagaimana yang diharapkan dari instansi pelayanan publik.

Tantangan lainnya adalah minimnya pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan dan kurangnya pelatihan rutin yang terfokus pada penguatan aspek psikologis pegawai. Beberapa pegawai juga masih terbatas dalam pemahaman mengenai pentingnya sikap positif dalam membentuk citra institusi di mata masyarakat. Lingkungan kerja yang belum sepenuhnya mendukung budaya pelayanan prima turut memperparah situasi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan intervensi yang sistematis melalui pendekatan psikologi sosial, untuk membentuk pemahaman mendalam mengenai pentingnya service attitude dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Temuan awal ini menjadi dasar penting dalam merancang pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan instansi.

Berdasarkan observasi yang dilakukan sebelum pelatihan dan hasil wawancara awal, ditemukan bahwa sebagian besar karyawan Kota Palembang dan pencatatan Sipil tidak sepenuhnya menunjukkan sikap layanan yang optimal. Beberapa karyawan masih tampak tidak ramah. Tolong jangan menanggapi pengumuman komunitas Mereka menunjukkan sikap formal tanpa simpati untuk memberikan layanan. Selain itu, keterbatasan keterampilan komunikasi dan manajemen emosi juga merupakan faktor yang mencegah penciptaan interaksi layanan yang efektif. Ini berdampak pada kepuasan pelanggan bahwa mereka tidak menerima layanan yang cepat, dan ramah. Tantangan lain adalah bahwa kurangnya teknologi dan kurangnya pelatihan rutin dalam proses layanan bertujuan untuk memperkuat aspek psikologis karyawan. Beberapa karyawan masih terbatas untuk memahami pentingnya sikap positif terhadap merancang citra agensi di mata masyarakat. Situasi ini juga telah diperkuat oleh lingkungan kerja yang tidak sepenuhnya mendukung budaya pelayanan yang sangat baik. Oleh karena itu, intervensi sistematis dengan pendekatan psikologis sosial diperlukan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya pengaturan layanan untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Penemuan awal ini merupakan dasar penting untuk merancang kursus pelatihan untuk memenuhi kebutuhan agensi.

### **Proses Implementasi Pelatihan**

Pelatihan dilaksanakan dalam bentuk workshop yang interaktif, di mana pegawai diajak untuk terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas pelatihan yang dirancang untuk membentuk sikap pelayanan yang empatik dan komunikatif. Materi pelatihan mencakup penguatan empati, komunikasi interpersonal, manajemen konflik, serta pengenalan konsep service attitude berdasarkan pendekatan psikologi sosial. Pendekatan ini tidak hanya teoritis, tetapi juga praktis, dengan menggunakan metode seperti role-playing, simulasi layanan, dan studi kasus nyata yang dihadapi oleh pegawai. Pelatihan ini dirancang agar peserta dapat secara aktif merefleksikan pengalaman mereka dan mengembangkan sikap pelayanan yang lebih baik dari waktu ke waktu.

Respons peserta terhadap pelatihan sangat positif. Banyak pegawai yang merasa pelatihan ini memberikan perspektif baru dalam melihat pentingnya pelayanan yang humanis dan responsif. Keterlibatan mereka dalam diskusi dan latihan simulasi menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya perubahan sikap dalam memberikan layanan publik. Selain itu, sistem umpan balik dari masyarakat yang diterapkan selama proses pelatihan memberikan pegawai kesempatan untuk melihat langsung dampak dari perubahan perilaku mereka. Hal ini memperkuat motivasi pegawai untuk terus memperbaiki kualitas interaksi dan pelayanan yang mereka berikan.

### **Evaluasi Efektivitas Pelatihan**

Evaluasi terhadap efektivitas pelatihan dilakukan dengan mengamati perilaku pegawai setelah pelatihan, mengumpulkan umpan balik dari masyarakat pengguna layanan, serta melalui refleksi peserta pelatihan. Hasilnya menunjukkan adanya perubahan positif dalam cara pegawai menghadapi pelanggan, terutama dalam aspek empati, responsivitas, dan kesopanan. Pelanggan merasakan adanya perbedaan dalam cara pegawai melayani, yang kini lebih ramah, tanggap, dan menghargai waktu serta kebutuhan masyarakat. Berdasarkan observasi, sebanyak 65%

pelanggan merasa bahwa masukan mereka kini lebih didengarkan dan ditindaklanjuti secara nyata oleh pegawai.

Selain peningkatan sikap pelayanan, pelatihan juga berdampak pada peningkatan motivasi dan rasa tanggung jawab pegawai terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan. Banyak pegawai menyatakan bahwa mereka merasa lebih percaya diri dan lebih terhubung secara emosional dengan peran mereka dalam melayani masyarakat. Sikap positif ini juga tercermin dalam peningkatan efisiensi kerja dan kemampuan menyelesaikan konflik dengan pendekatan yang lebih konstruktif. Dengan demikian, pelatihan yang diberikan dinilai efektif dalam membentuk dan memperkuat service attitude pegawai, serta memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

### **Rekomendasi bagi Perusahaan**

Berdasarkan hasil pelaksanaan dan evaluasi pelatihan, direkomendasikan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang terus melanjutkan program pelatihan service attitude secara berkala. Pelatihan lanjutan perlu difokuskan pada peningkatan keterampilan interpersonal, empati, serta pemanfaatan teknologi dalam pelayanan. Selain itu, perlu dibangun sistem pelatihan yang berkelanjutan dengan memanfaatkan metode pembelajaran yang relevan dengan tantangan aktual yang dihadapi pegawai. Pelatihan juga sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan individu, sehingga intervensi yang dilakukan lebih tepat sasaran dan berdampak jangka panjang.

Perusahaan juga disarankan untuk memperkuat sistem umpan balik dari masyarakat sebagai alat evaluasi kinerja pelayanan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik terus mengalami perbaikan yang berkelanjutan berdasarkan masukan langsung dari penerima layanan. Selain itu, penambahan sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan teknologi, dan penguatan budaya organisasi yang menekankan pentingnya sikap pelayanan perlu menjadi prioritas. Melalui langkah-langkah ini, instansi dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.



Upaya ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan publik serta memperkuat citra positif lembaga pemerintah di mata masyarakat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil kegiatan dapat disimpulkan bahwa, Lingkungan sosial memiliki dampak besar pada sikap karyawan Melalui norma, nilai-nilai, budaya organisasi dan dukungan sosial, karyawan dapat mengembangkan sikap positif dan responsif terhadap layanan Teori terkait, seperti teori pembelajaran sosial dan teori identitas sosial, menjelaskan bagaimana interaksi sosial dan konteks lingkungan membentuk sikap karyawan Oleh karena itu, menciptakan lingkungan sosial yang mendukung di tempat kerja sangat penting untuk meningkatkan sikap karyawan ketika menyediakan layanan publik berkualitas tinggi Pengembangan konfigurasi layanan yang efektif di kantor Dukcapil membutuhkan pendekatan yang direncanakan dan sistematis Dengan menggunakan strategi psikologis, pelatihan berkelanjutan dan praktik yang terukur, kantor Dukcapil dapat meningkatkan sikap layanan karyawan Ini tidak hanya memiliki efek positif pada kepuasan pelanggan, tetapi juga meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan, menciptakan layanan publik yang lebih baik secara keseluruhan, Pendekatan psikologis untuk meningkatkan layanan termasuk motivasi, empati dan pemahaman yang mendalam tentang pembelajaran sosial Dengan menggunakan teori motivasi dan menciptakan lingkungan yang mendukung, kantor Dukcapil dapat membangun pengaturan layanan yang positif dan reaktif, yang dapat meningkatkan kualitas layanan publik Pelatihan dan pengembangan karyawan di kantor Dukcapil harus fokus pada keterampilan komunikasi, empati, manajemen konflik dan penggunaan teknis Program pelatihan komprehensif dan dukungan pendampingan meningkatkan pengaturan layanan umum karena karyawan siap memberikan layanan berkualitas.

## **Saran**

Disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang melanjutkan dan mengembangkan program pelatihan service attitude secara berkala. Program ini perlu dikombinasikan dengan sistem evaluasi yang

berkelanjutan serta integrasi pendekatan psikologi sosial yang fokus pada empati, motivasi, dan komunikasi interpersonal.

Diharapkan akademisi dapat mengembangkan model pelatihan berbasis penelitian yang berlandaskan teori-teori psikologi sosial, seperti pembelajaran sosial, identitas sosial, dan teori motivasi. Model ini dapat menjadi panduan strategis dalam mendesain pelatihan untuk membentuk sikap pelayanan yang positif, profesional, dan adaptif terhadap perubahan sosial.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Allen, T. D., Eby, L. T., & Lentz, E. (2017). The role of mentoring in the workplace: Toward a greater understanding of mentoring relationships. *Organizational Psychology Review*, 7(4), 283–308.
- Baron, R. A., Branscombe, N. R., & Byrne, D. (2009). *Social Psychology* (12th ed.). Pearson.
- Davis, M. H. (2018). *Empathy: A Social Psychological Approach*. Routledge.
- Devito, J. A. (2021). *The Interpersonal Communication Book* (15th ed.). Pearson.
- Goleman, D. (2021). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Hargie, O. (2017). *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice* (6th ed.). Routledge.
- Hertzberg, F. (2008). *One More Time: How Do You Motivate Employees?*. Harvard Business Review.
- Maslow, A. H. (2021). *Motivation and Personality* (3rd ed.). Harper & Row.
- Myers, D. G., & Twenge, J. M. (2019). *Social Psychology* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Purwanto, E. A., & Sudarmo, S. (2020). Pengaruh Komunikasi Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 55–64.



- Rahim, M. A. (2011). Managing Conflict in Organizations. Transaction Publishers.
- Ritzer, G. (2019). Sosiologi Ilmu Pengetahuan tentang Masyarakat. McGraw-Hill.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). Organizational Behavior (18th ed.). Pearson.
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational Climate and Culture. Annual Review of Psychology, 64, 361–388.
- Smith, E. R., Mackie, D. M., & Claypool, H. M. (2015). Social Psychology (4th ed.). Psychology Press.
- Stephan, W. G., & Stephan, C. W. (2020). Intergroup Relations. Routledge.

