



# **Sinergi Komunikasi dan Pelayanan Publik: Pengabdian Mahasiswa KPI di Disdukcapil Kabupaten Banjar**

Zuliana Fitri; Muhammad Rif At, S. Ag, M. Ag,.

## **Abstrak**

Pengabdian kepada masyarakat merupakan bagian integral dari kurikulum Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin. Artikel ini mendokumentasikan pengabdian mahasiswa yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Banjar, dengan tujuan utama mengaplikasikan teori komunikasi dalam praktik pelayanan publik. Metode kegiatan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari pengabdian ini menunjukkan bahwa integrasi antara teori komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi, dan komunikasi publik dapat memperkuat efektivitas pelayanan kependudukan. Selain itu, mahasiswa turut mengalami peningkatan keterampilan administratif serta kemampuan adaptasi terhadap lingkungan kerja birokrasi. Pengabdian ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kapasitas personal mahasiswa, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap penguatan sistem komunikasi internal dan eksternal instansi. Artikel ini menyajikan analisis deskriptif-kualitatif terhadap proses, kendala, dan refleksi strategis dalam membangun kemitraan akademik dengan instansi pemerintahan dalam kerangka Tri Dharma Perguruan Tinggi.

**Kata Kunci:** komunikasi publik, pengabdian mahasiswa, pelayanan kependudukan, Disdukcapil Banjar, komunikasi organisasi

## **Pendahuluan**

### **Latar Belakang**

Dalam dunia akademik, keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat menjadi suatu pilar penting dalam mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Kegiatan ini tidak hanya menjadi media untuk menerapkan pengetahuan teoretis yang diperoleh di ruang kuliah, tetapi juga menjadi wadah pembentukan karakter, kepekaan sosial, dan pemahaman praktis terhadap dinamika kehidupan masyarakat. Bagi mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, pengabdian kepada masyarakat bukan hanya bentuk aktualisasi nilai-

nilai komunikasi Islam yang humanis dan solutif, melainkan juga ruang uji efektivitas teori komunikasi dalam konteks nyata, khususnya dalam ranah pelayanan publik.

Salah satu wujud konkret dari kegiatan ini adalah pelaksanaan pengabdian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Banjar. Disdukcapil merupakan lembaga vital dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pelayanan pencatatan sipil. Dalam kerangka pelayanan publik yang berkualitas, efektivitas komunikasi menjadi elemen krusial dalam menjamin kecepatan, keakuratan, dan kejelasan informasi kepada masyarakat. Oleh sebab itu, keberadaan mahasiswa KPI di instansi ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baik dalam peningkatan layanan maupun dalam pengembangan strategi komunikasi kelembagaan.

Secara khusus, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk membangun sinergi antara mahasiswa dan aparat pemerintah dalam menyempurnakan proses komunikasi pelayanan publik. Mahasiswa dituntut untuk mampu menerjemahkan teori komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi, serta komunikasi publik yang telah dipelajari, ke dalam praktik nyata, seperti interaksi dengan warga, penyusunan surat menyurat, dokumentasi arsip, serta pendistribusian informasi di lingkungan kantor. Tidak hanya itu, keterlibatan aktif mahasiswa dalam tugas-tugas administratif juga mendorong terciptanya pola kerja kolaboratif yang selaras dengan semangat good governance.

Dalam konteks Kabupaten Banjar, yang memiliki karakteristik sosial budaya serta geografis yang beragam, pelayanan administrasi kependudukan membutuhkan pendekatan komunikasi yang tepat, empatik, dan adaptif. Kabupaten Banjar terdiri dari 20 kecamatan, 13 kelurahan, dan 277 desa dengan populasi ratusan ribu jiwa yang tersebar di wilayah perkotaan dan perdesaan. Hal ini menuntut adanya pelayanan yang inklusif dan komunikatif, terutama dalam menyampaikan informasi publik dan edukasi administratif kepada warga. Oleh karena itu, penguatan kapasitas komunikasi organisasi di Disdukcapil menjadi sangat relevan untuk

meningkatkan kualitas hubungan antara institusi publik dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Lebih jauh, kegiatan pengabdian ini juga memberikan pengalaman langsung bagi mahasiswa dalam memahami struktur organisasi pemerintahan, alur birokrasi, serta dinamika internal antara pegawai dan pemangku kebijakan. Melalui keterlibatan ini, mahasiswa tidak hanya belajar tentang fungsi komunikasi dalam kerangka formal, tetapi juga belajar menavigasi perbedaan gaya komunikasi, pengelolaan konflik, serta pentingnya kerja tim dalam pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan arah kompetensi lulusan KPI yang diharapkan memiliki keterampilan praktis dalam komunikasi profesional, dakwah, dan pelayanan kemasyarakatan berbasis nilai-nilai Islam.

Dengan mengangkat tema besar “Optimalisasi Komunikasi Pelayanan Publik melalui Pengabdian Mahasiswa,” artikel ini menjadi catatan reflektif dan analitik terhadap proses pengabdian yang telah dilaksanakan selama lebih dari satu bulan di Disdukcapil Kabupaten Banjar. Selain mendokumentasikan proses, hasil, dan tantangan selama pengabdian, tulisan ini juga menyampaikan rekomendasi strategis yang dapat menjadi rujukan bagi kegiatan serupa di masa depan, baik oleh mahasiswa, dosen pembimbing, maupun pihak instansi.

#### Masalah yang Dihadapi

Pengabdian ini dimulai dengan pengamatan awal terhadap tantangan yang dihadapi baik oleh mahasiswa maupun oleh instansi tempat pengabdian. Salah satu masalah utama yang diidentifikasi adalah kurangnya integrasi antara pendekatan akademik mahasiswa dengan realitas operasional birokrasi di lapangan. Ketidaktahuan mahasiswa terhadap mekanisme internal dan minimnya akses informasi awal menyebabkan proses adaptasi menjadi kurang optimal di awal kegiatan. Selain itu, mahasiswa juga menghadapi kendala teknis, seperti penggunaan aplikasi administrasi digital dan pengelolaan arsip dokumen yang belum sepenuhnya dikuasai.

Di sisi lain, Disdukcapil sebagai institusi pelayanan publik menghadapi tantangan dalam menjaga ritme pelayanan yang efisien dengan jumlah sumber daya manusia yang terbatas. Di sinilah mahasiswa diharapkan mampu menjadi mitra strategis dalam meringankan beban tugas administratif sekaligus memberi perspektif baru terhadap pola komunikasi yang dapat diterapkan di kantor tersebut.

#### Tujuan Pengabdian

Kegiatan pengabdian ini memiliki beberapa tujuan strategis. Pertama, untuk mengimplementasikan teori-teori komunikasi dalam konteks pelayanan publik yang nyata. Kedua, membangun pengalaman profesional mahasiswa dalam lingkungan kerja birokrasi yang kompleks dan menuntut ketepatan serta kecepatan kerja. Ketiga, untuk membantu Disdukcapil dalam optimalisasi komunikasi internal dan eksternal, melalui penguatan sistem dokumentasi, pelaporan, dan distribusi informasi yang efektif.

Tujuan lain yang tidak kalah penting adalah membuka ruang refleksi bagi mahasiswa agar lebih siap menghadapi dunia kerja setelah lulus. Melalui pengalaman ini, mahasiswa diajak untuk tidak hanya berpikir secara teoritis, tetapi juga mampu menyusun strategi praktis dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul di lapangan, baik yang bersifat teknis maupun interpersonal.

#### Manfaat Pengabdian

Secara umum, kegiatan ini memberikan manfaat yang luas baik bagi mahasiswa maupun instansi tempat pengabdian. Bagi mahasiswa, kegiatan ini menjadi sarana penguatan kompetensi profesional, peningkatan kapasitas komunikasi praktis, serta pengembangan sikap kerja yang beretika dan adaptif. Mahasiswa juga memperoleh pemahaman langsung mengenai pentingnya komunikasi dua arah dalam membangun relasi yang sehat antara pemerintah dan masyarakat.

Bagi Disdukcapil, kegiatan ini membantu meringankan beban kerja rutin, serta memberikan input terkait peningkatan efektivitas pelayanan publik. Kehadiran mahasiswa juga menjadi peluang kolaboratif dalam menyampaikan edukasi administrasi kependudukan secara lebih komunikatif dan mudah dipahami masyarakat. Selain itu, partisipasi aktif mahasiswa dalam berbagai tugas seperti penyusunan surat, pengarsipan, pendistribusian informasi, hingga persiapan rapat dan kegiatan internal, turut mendukung efisiensi operasional instansi.

Dengan merujuk pada prinsip kemitraan antara perguruan tinggi dan lembaga pemerintahan, kegiatan ini mencerminkan bagaimana sinergi antar pihak dapat menciptakan dampak positif tidak hanya dalam jangka pendek selama masa pengabdian, tetapi juga dalam membangun ekosistem komunikasi publik yang lebih partisipatif dan responsif di masa depan.

#### Tinjauan Pustaka

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat merupakan perwujudan dari praktik ilmiah yang bersifat aplikatif dan partisipatif. Secara teoritis, pengabdian ini memiliki posisi strategis dalam mendekatkan pengetahuan akademik dengan realitas sosial, serta memperkuat fungsi sosial perguruan tinggi sebagai agen perubahan. Dalam konteks ilmu komunikasi, keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pengabdian memberikan ruang pengujian terhadap konsep-konsep komunikasi yang telah dipelajari, mulai dari komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi, hingga komunikasi publik. Ketiga ranah ini sangat relevan dalam mendukung efektivitas pelayanan publik di lembaga pemerintah, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

#### Kajian Teori

Salah satu teori penting dalam kajian komunikasi organisasi adalah teori pendekatan proses (process approach) sebagaimana dijelaskan oleh Miller (2015), yang menyatakan bahwa komunikasi dalam organisasi bukan sekadar pertukaran informasi, tetapi mencakup proses pembentukan makna bersama dalam struktur sosial yang kompleks. Teori ini menekankan

pentingnya dialog, keterbukaan informasi, dan sistem umpan balik dalam memperkuat efektivitas kerja organisasi. Dalam konteks Disdukcapil, penerapan prinsip-prinsip ini terlihat dari bagaimana mahasiswa terlibat dalam alur komunikasi birokrasi, termasuk penyusunan surat, komunikasi antarbidang, dan koordinasi tugas.

Di sisi lain, komunikasi interpersonal memiliki kontribusi signifikan dalam membangun relasi kerja yang harmonis. Teori komunikasi interpersonal, sebagaimana diuraikan oleh Brown dan Adams (2011), menyatakan bahwa efektivitas komunikasi sangat ditentukan oleh kemampuan untuk mendengarkan secara aktif, menyampaikan pesan dengan empati, serta memahami latar belakang dan kebutuhan pihak lain. Mahasiswa yang menjalankan pengabdian tentu menghadapi situasi interaksi yang beragam, baik dengan pegawai instansi, pimpinan, maupun masyarakat pengguna layanan. Situasi-situasi ini menjadi medan nyata bagi mahasiswa untuk mengasah kecakapan interpersonal yang bersifat lintas karakter dan situasi.

Lebih lanjut, teori komunikasi publik memberikan kerangka untuk memahami dinamika penyampaian informasi kepada khalayak luas, terutama dalam konteks pelayanan publik. Dalam hal ini, Ko, Chae, & Kim (2016) menyebutkan bahwa komunikasi publik yang strategis memerlukan pemahaman terhadap segmentasi audiens, bahasa yang inklusif, serta media penyampaian yang efektif. Dalam praktiknya, mahasiswa yang terlibat dalam pengarsipan data, penyusunan surat pemberitahuan, dan pembuatan dokumentasi informasi publik ikut berkontribusi pada proses penyebaran informasi administratif yang efisien.

Tak kalah penting adalah pendekatan praktik dari teori komunikasi Islam, yang mengedepankan prinsip tabayyun (klarifikasi), musyawarah, dan ukhuwah (solidaritas) dalam membangun relasi sosial. Pendekatan ini relevan dengan nilai-nilai pelayanan publik yang humanis dan adil. Komunikasi dalam konteks pelayanan kepada masyarakat tidak hanya bertujuan untuk efisiensi, tetapi juga mencerminkan akhlak dan tanggung jawab sosial.

## Studi Terdahulu

Penelitian tentang efektivitas komunikasi dalam pelayanan publik telah banyak dilakukan, baik dalam ranah akademik maupun praktis. Misalnya, Soleh & Rokhman (2018) menyoroti pentingnya komunikasi internal organisasi dalam memperkuat koordinasi antarbidang pelayanan, khususnya di sektor pemerintah daerah. Studi mereka menunjukkan bahwa keterbukaan informasi antarpegawai dapat mempercepat proses pelayanan dan meminimalisir kesalahan dalam pengambilan keputusan. Temuan ini sejalan dengan pengamatan dalam pengabdian di Disdukcapil, di mana proses komunikasi internal menjadi salah satu indikator utama keberhasilan organisasi dalam memberikan layanan.

Selain itu, penelitian oleh Cheney et al. (2011) mengenai komunikasi organisasi di era globalisasi menyoroti peran fleksibilitas dan adaptasi terhadap perubahan teknologi sebagai kunci sukses komunikasi kelembagaan. Dalam konteks Disdukcapil Kabupaten Banjar yang telah menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sejak 2009, kemajuan teknologi ini menuntut kesiapan sumber daya manusia, termasuk mahasiswa pengabdian, untuk beradaptasi dengan sistem kerja digital yang dinamis.

Yasar (2014) dalam bukunya *Research Methods in Social Sciences* menegaskan pentingnya pengalaman empiris sebagai landasan pembelajaran yang mendalam. Mahasiswa yang terlibat dalam pengabdian masyarakat tidak hanya memperoleh informasi tentang realitas sosial, tetapi juga menginternalisasi nilai-nilai profesionalisme dan etika komunikasi di lapangan. Penekanan ini penting untuk membentuk karakter lulusan yang tidak hanya kompeten secara akademik, tetapi juga tangguh secara sosial.

Sementara itu, laporan-laporan pengabdian sebelumnya di lingkungan Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Antasari menunjukkan adanya tren positif dalam keterlibatan mahasiswa di sektor pelayanan publik. Pengalaman mahasiswa dalam mendukung pelayanan publik dianggap sebagai langkah strategis dalam mempersiapkan lulusan yang

responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu membangun jejaring profesional dengan institusi pemerintah.

Secara keseluruhan, studi-studi terdahulu memberikan dasar yang kuat bagi kegiatan pengabdian ini. Kegiatan yang dilakukan mahasiswa di Disdukcapil tidak hanya memperkuat keterampilan teknis, tetapi juga meneguhkan pentingnya pendekatan komunikasi yang adaptif, reflektif, dan kolaboratif dalam menjawab tuntutan pelayanan publik di era transformasi digital dan otonomi daerah.

#### Metodologi Pengabdian

##### Desain Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam ini dirancang sebagai bentuk kemitraan strategis antara perguruan tinggi dan lembaga pemerintahan, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. Desain kegiatan ini mengusung pendekatan partisipatif, di mana mahasiswa tidak hanya menjadi pengamat pasif, tetapi secara aktif terlibat dalam berbagai proses administratif dan komunikasi di lingkungan kerja instansi. Kegiatan ini berlangsung selama 40 hari, dimulai pada 10 Januari 2024 hingga 20 Februari 2024, dan mencakup beragam aktivitas yang bersifat teknis, komunikatif, serta organisatoris.

Dalam pelaksanaannya, pengabdian ini difokuskan pada dua aspek utama: (1) pendampingan pelayanan administrasi kependudukan, serta (2) observasi dan refleksi terhadap praktik komunikasi organisasi dalam lingkungan Disdukcapil. Kegiatan ini dilaksanakan dengan pengawasan langsung dari pihak instansi dan didampingi oleh dosen pembimbing lapangan dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pendekatan ini memungkinkan integrasi antara dimensi teoritis dan praktis yang menjadi fondasi pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*).

##### Subjek/Sasaran Pengabdian



Subjek utama dari kegiatan pengabdian ini adalah lingkungan kerja dan sistem komunikasi internal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. Sasaran dari kegiatan ini mencakup dua kelompok utama, yakni:

1. Pegawai dan pimpinan instansi, yang menjadi mitra kerja mahasiswa dalam melaksanakan tugas-tugas administratif serta menjadi narasumber utama dalam wawancara dan diskusi informal mengenai sistem komunikasi organisasi.
2. Mahasiswa pengabdian, yang menjadi aktor pelaksana dalam kegiatan, sekaligus subjek evaluasi dalam hal peningkatan keterampilan, etika kerja, dan kemampuan adaptasi dalam lingkungan birokrasi.

Melalui interaksi antara kedua kelompok ini, diharapkan terbangun hubungan timbal balik yang produktif, di mana instansi mendapatkan dukungan teknis dan ide segar dari mahasiswa, sementara mahasiswa mendapatkan pengalaman lapangan yang berharga.

#### Instrumen Kegiatan

Untuk mendukung efektivitas pelaksanaan pengabdian, digunakan sejumlah instrumen kegiatan, baik dalam bentuk fisik maupun konseptual. Instrumen utama meliputi:

- Format observasi, yang digunakan untuk mencatat proses-proses komunikasi dan kerja administratif di kantor.
- Panduan wawancara tidak terstruktur, untuk menggali informasi mendalam dari para pegawai dan pimpinan terkait dinamika komunikasi, tantangan pelayanan, dan peran mahasiswa dalam kegiatan.
- Dokumentasi foto, surat, dan absensi, sebagai bukti fisik keterlibatan mahasiswa dalam proses kerja.
- Logbook kegiatan harian, yang berfungsi sebagai catatan reflektif mahasiswa terhadap kegiatan yang dilaksanakan setiap hari.

Semua instrumen ini dikembangkan untuk mencatat data secara sistematis, sehingga hasil pengabdian dapat dikaji secara lebih objektif dan mendalam.

#### Prosedur Pelaksanaan

Prosedur pelaksanaan kegiatan pengabdian dilakukan secara bertahap, sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan, meliputi:
  - o Koordinasi awal antara pihak fakultas dan instansi.
  - o Pemberian pembekalan kepada mahasiswa mengenai etika kerja birokrasi, alur komunikasi formal, serta peran mahasiswa dalam kegiatan pengabdian.
  - o Penyusunan rencana kegiatan dan pemetaan tugas-tugas yang akan diemban mahasiswa.
2. Tahap Pelaksanaan di Lapangan, meliputi:
  - o Pengenalan struktur organisasi Disdukcapil dan alur kerja administratif.
  - o Keterlibatan aktif dalam proses surat-menyurat, pengarsipan dokumen, pengelolaan absensi, serta penyusunan dan distribusi surat keputusan dan surat tugas.
  - o Pendampingan dalam kegiatan pelayanan publik, termasuk penginputan data, pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran.
  - o Observasi terhadap proses koordinasi antarbidang, pola komunikasi atasan-bawahan, serta pengelolaan konflik internal.
  - o Interaksi dengan masyarakat pengguna layanan, terutama dalam hal penyampaian informasi administratif dan pelayanan digital.
3. Tahap Evaluasi dan Refleksi, meliputi:
  - o Diskusi akhir dengan pembimbing dari instansi dan dosen lapangan.
  - o Penyusunan laporan kegiatan harian, analisis kendala, dan usulan perbaikan.
  - o Penulisan artikel pengabdian masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik dan publikasi ilmiah.

## Teknik Evaluasi

Evaluasi terhadap keberhasilan kegiatan pengabdian dilakukan secara formatif dan sumatif. Evaluasi formatif dilakukan selama proses pengabdian berlangsung melalui supervisi harian, diskusi mingguan, serta umpan balik langsung dari pegawai instansi. Evaluasi ini bersifat reflektif dan bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dalam proses pelaksanaan kegiatan.

Sementara itu, evaluasi sumatif dilakukan pada akhir kegiatan dengan indikator sebagai berikut:

- Kehadiran dan keterlibatan aktif mahasiswa dalam seluruh tahapan kegiatan.
- Kualitas dan kuantitas kontribusi mahasiswa, yang ditinjau dari efektivitas pekerjaan administratif dan inisiatif dalam menyelesaikan tugas.
- Penilaian kualitatif dari pihak instansi, melalui observasi langsung dan wawancara mengenai dampak kehadiran mahasiswa terhadap peningkatan layanan.
- Kemampuan mahasiswa dalam mengintegrasikan teori dan praktik, yang dinilai dari laporan tertulis dan narasi reflektif.

Keseluruhan teknik evaluasi ini bertujuan untuk mengukur pencapaian tujuan pengabdian sekaligus memberikan masukan berharga untuk peningkatan program di masa yang akan datang.

## Hasil Pengabdian

Pelaksanaan pengabdian mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Banjar telah menghasilkan sejumlah capaian yang menunjukkan integrasi antara teori komunikasi yang dipelajari di kampus dengan praktik nyata di lapangan. Kegiatan yang berlangsung selama lebih dari satu bulan ini mencakup berbagai aktivitas administratif dan observasi sistem

komunikasi organisasi, serta menjadi media aktualisasi diri mahasiswa dalam membangun kepercayaan diri dan keterampilan profesional di lingkungan birokrasi pemerintah.

#### Keterlibatan Mahasiswa dalam Kegiatan Administratif

Selama pelaksanaan pengabdian, mahasiswa secara aktif terlibat dalam berbagai tugas yang mencerminkan realitas kerja birokrasi. Tugas-tugas tersebut meliputi:

- Penyusunan Surat Keputusan (SK) dan pendistribusiannya kepada pegawai dinas;
- Permintaan tanda tangan Kepala Dinas sebagai bentuk persetujuan administratif;
- Pencatatan dan pengelompokan surat masuk dan keluar, termasuk penulisan ulang dalam buku log surat resmi;
- Pembuatan surat tugas luar, serta pendistribusian ke kepala bidang terkait;
- Pemindaian dokumen ke dalam format PDF, termasuk pengelolaan berkas arsip;
- Pembuatan dan pengelolaan absensi pegawai harian, termasuk pencatatan nomor surat keluar/masuk;
- Persiapan administrasi rapat dan penyambutan tamu dinas bersama staf internal.

Kegiatan-kegiatan tersebut tidak hanya menuntut ketelitian dan ketepatan kerja, tetapi juga keterampilan komunikasi interpersonal, inisiatif, serta kemampuan bekerja dalam tim. Dalam praktiknya, mahasiswa banyak belajar dari interaksi langsung dengan para pegawai dan memahami pentingnya sistematika dan tata kelola administratif di lingkungan Disdukcapil.

#### Penerapan Teori Komunikasi

Salah satu capaian penting dari kegiatan pengabdian ini adalah bagaimana mahasiswa mampu mengaplikasikan teori komunikasi yang telah dipelajari di bangku kuliah dalam situasi konkret. Beberapa bentuk penerapannya antara lain:

1. Teori Komunikasi Organisasi

Mahasiswa terlibat dalam proses koordinasi lintas bidang dan memahami struktur komunikasi vertikal dan horizontal di kantor Disdukcapil. Kegiatan ini memungkinkan mahasiswa mengamati langsung pola komunikasi formal dan informal, serta pentingnya jalur birokrasi yang efisien untuk menunjang pelayanan publik yang berkualitas.

## 2. Teori Komunikasi Interpersonal

Interaksi dengan pegawai, pimpinan, dan masyarakat pengguna layanan menjadi ajang latihan untuk membangun komunikasi yang empatik, sopan, dan efektif. Mahasiswa dilatih untuk menggunakan bahasa yang komunikatif dan menghargai perbedaan karakter dalam lingkungan kerja yang pluralistik.

## 3. Teori Komunikasi Publik

Dalam beberapa kesempatan, mahasiswa turut membantu dalam proses penyebaran informasi administratif kepada masyarakat, baik secara langsung maupun melalui surat edaran internal. Hal ini mengasah kemampuan mahasiswa dalam menyampaikan pesan publik secara jelas, ringkas, dan tepat sasaran.

### Temuan Lapangan: Kendala dan Upaya Adaptasi

Kegiatan pengabdian ini juga menemukan sejumlah kendala yang menjadi pelajaran penting dalam pengembangan diri mahasiswa. Beberapa kendala tersebut meliputi:

- Minimnya informasi awal tentang alur kerja dan struktur instansi, yang menyebabkan mahasiswa membutuhkan waktu adaptasi cukup lama di awal kegiatan.
- Kesulitan dalam penggunaan perangkat lunak administrasi, seperti sistem pengarsipan digital dan input data berbasis aplikasi.
- Tantangan adaptasi terhadap ritme kerja birokrasi, yang mengharuskan ketepatan waktu, ketelitian, dan kepatuhan terhadap prosedur baku.

Meski demikian, mahasiswa menunjukkan kemampuan adaptasi yang baik melalui proses belajar langsung dari pegawai, berdiskusi dengan sesama mahasiswa pengabdian, serta

memperbaiki kesalahan secara konstruktif. Supervisi dari dosen pembimbing juga berperan penting dalam memberikan motivasi dan pengarahan selama kegiatan berlangsung.

#### Dampak Positif terhadap Mahasiswa dan Instansi

Dari sisi mahasiswa, kegiatan ini memberikan peningkatan signifikan dalam hal:

- Keterampilan teknis seperti menulis surat dinas, menyusun absensi, dan mengelola dokumen;
- Keterampilan sosial seperti membangun hubungan kerja, menyampaikan ide dengan sopan, dan bekerja dalam tim;
- Penguatan karakter, seperti kedisiplinan, tanggung jawab, dan etika komunikasi publik.

Sementara itu, dari sisi instansi, kehadiran mahasiswa membantu meringankan beban kerja pegawai, terutama dalam tugas-tugas administratif yang berulang. Mahasiswa juga dinilai memberikan perspektif baru dalam menyederhanakan komunikasi internal dan menyusun dokumentasi kegiatan secara lebih sistematis. Hal ini menjadi nilai tambah bagi Disdukcapil dalam membangun budaya kerja kolaboratif yang adaptif dan terbuka terhadap dukungan eksternal dari kalangan akademisi.

#### Pembahasan

Kegiatan pengabdian mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Banjar mengungkap beragam dinamika, baik dari sisi akademik, sosial, maupun profesional. Dalam perspektif komunikasi, pengabdian ini membuktikan bahwa ruang birokrasi publik dapat menjadi laboratorium praktis bagi mahasiswa untuk mengasah kepekaan terhadap struktur, etika, dan pola interaksi dalam sistem organisasi formal.

#### Interpretasi Hasil Pengabdian

Hasil pengabdian menunjukkan bahwa mahasiswa tidak sekadar menjalankan fungsi administratif, melainkan juga berkontribusi dalam penguatan komunikasi organisasi dan pelayanan publik. Mahasiswa tidak hanya belajar bagaimana membuat surat atau arsip dokumen, tetapi juga menyadari pentingnya komunikasi dalam memperlancar tugas tersebut—baik komunikasi antarpegawai, komunikasi vertikal kepada pimpinan, maupun komunikasi pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan mahasiswa dalam menyesuaikan diri dengan gaya komunikasi formal dan hirarkis di instansi publik menjadi salah satu indikator keberhasilan kegiatan ini. Penguasaan teori komunikasi organisasi yang telah diperoleh di kelas, seperti yang dijelaskan oleh Miller (2015), diuji langsung dalam interaksi sehari-hari. Mahasiswa merasakan sendiri bagaimana setiap divisi memiliki gaya dan ritme kerja yang berbeda, serta bagaimana pentingnya memahami etika komunikasi dalam ranah institusional.

Interaksi dengan pegawai dan masyarakat juga memperlihatkan penerapan langsung teori komunikasi interpersonal. Mahasiswa menyadari bahwa komunikasi yang baik tidak cukup hanya jelas secara teknis, tetapi juga harus sensitif secara sosial dan budaya. Dalam melayani warga atau meminta tanda tangan pimpinan, mahasiswa dituntut untuk mampu menyampaikan maksud dengan cara yang tepat, menggunakan bahasa yang sopan, dan membangun hubungan kerja yang saling menghargai.

Hal menarik lainnya adalah bagaimana mahasiswa mulai terbiasa dengan pola komunikasi publik. Terlibat dalam pembuatan dan pendistribusian surat edaran serta penyampaian informasi administratif kepada warga memberikan pengalaman penting dalam menyampaikan pesan kepada khalayak luas secara sistematis. Ini merupakan penguatan dari teori yang dijelaskan oleh Ko, Chae, dan Kim (2016) tentang pentingnya strategi komunikasi dalam layanan publik yang efektif dan humanis.

Perbandingan dengan Studi Sebelumnya

Kegiatan ini mengonfirmasi temuan dari penelitian sebelumnya seperti yang dikemukakan Soleh dan Rokhman (2018), bahwa komunikasi organisasi yang sehat sangat menentukan kinerja pelayanan publik. Dalam kasus Disdukcapil Kabupaten Banjar, meskipun secara struktural sudah tertata, komunikasi antarbidang tetap membutuhkan pendekatan yang adaptif agar tidak terjebak pada tumpang tindih tugas atau miskomunikasi.

Dari perspektif keterlibatan mahasiswa, kegiatan ini juga memperkuat hasil riset yang dilakukan oleh Cheney et al. (2011), bahwa dalam era modern, mahasiswa perlu diposisikan sebagai mitra organisasi untuk mendorong inovasi dan efisiensi. Mahasiswa yang menjalankan pengabdian tidak hanya menjadi peserta pasif, tetapi juga penyumbang ide dan tenaga yang relevan dengan kebutuhan instansi.

Studi lain dari Yasar (2014) yang menekankan pentingnya pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) juga terbukti dalam konteks ini. Mahasiswa memperoleh pemahaman yang tidak mungkin didapatkan hanya dari ruang kuliah, seperti bagaimana menghadapi tekanan waktu, mengelola kesalahan administratif, dan membangun kredibilitas dalam lingkungan kerja birokratis.

#### Dampak dan Implikasi bagi Mahasiswa dan Instansi

Kegiatan pengabdian ini memberikan dua jenis dampak: jangka pendek dan jangka panjang. Dalam jangka pendek, mahasiswa mengalami peningkatan kemampuan teknis dan keterampilan komunikasi yang lebih matang. Mereka belajar untuk bekerja dalam sistem, memahami tanggung jawab profesional, dan mempraktikkan etika komunikasi dalam kondisi nyata.

Secara jangka panjang, pengalaman ini membentuk kesiapan mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja setelah lulus. Mereka telah belajar secara langsung bagaimana institusi publik beroperasi, bagaimana menghadapi birokrasi, dan bagaimana mengartikulasikan



pengetahuan akademik ke dalam praktik sosial yang konkret. Ini menjadi modal berharga untuk membentuk profil lulusan KPI yang adaptif, komunikatif, dan berjiwa pelayanan.

Sementara itu, dari sisi instansi, kehadiran mahasiswa membantu mengefisienkan sejumlah tugas administratif, sekaligus memberikan atmosfer baru dalam dinamika kantor. Pegawai tidak hanya terbantu secara teknis, tetapi juga mendapatkan interaksi yang lebih segar dan reflektif dari mahasiswa yang datang dengan semangat belajar dan bertukar gagasan.

Implikasi kegiatan ini menunjukkan bahwa kolaborasi antara perguruan tinggi dan instansi pemerintahan dapat menciptakan hubungan mutualistik yang saling menguntungkan. Perguruan tinggi mendapatkan sarana untuk mewujudkan Tri Dharma, sementara instansi mendapatkan sumber daya tambahan dan ruang untuk berbagi pengetahuan praktis kepada generasi muda.

#### Kesimpulan dan Rekomendasi

##### Kesimpulan Utama

Kegiatan pengabdian mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Antasari Banjarmasin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Banjar telah berhasil mencapai sejumlah tujuan strategis. Mahasiswa tidak hanya mampu mengaplikasikan teori komunikasi dalam konteks nyata pelayanan publik, tetapi juga mengembangkan keterampilan praktis, seperti penyusunan dokumen resmi, pengarsipan, pengelolaan surat tugas, serta pemanfaatan perangkat digital dalam administrasi kependudukan.

Penerapan teori komunikasi organisasi, interpersonal, dan publik terbukti sangat relevan dalam menunjang kinerja pelayanan publik. Mahasiswa belajar secara langsung bagaimana pola komunikasi dalam birokrasi dijalankan, bagaimana peran komunikasi efektif menentukan kelancaran pelayanan, serta bagaimana nilai-nilai komunikasi Islam—seperti kejujuran, musyawarah, dan empati—dapat diterapkan dalam etika pelayanan masyarakat.

Kegiatan ini juga mengungkap pentingnya pembekalan awal yang memadai, pendampingan yang aktif dari dosen, serta sistem evaluasi yang terstruktur, agar mahasiswa tidak hanya menjadi pelaksana teknis, tetapi juga pelaku reflektif yang mampu menarik pelajaran dari setiap pengalaman.

#### Keterbatasan Kegiatan

Meski berhasil mencapai banyak hal, kegiatan ini tidak lepas dari sejumlah keterbatasan yang perlu dicatat untuk perbaikan di masa mendatang. Pertama, kurangnya informasi awal mengenai sistem kerja instansi menyebabkan masa adaptasi mahasiswa cukup panjang di awal. Kedua, keterbatasan fasilitas pelatihan mengenai penggunaan aplikasi administrasi membuat beberapa tugas harus diselesaikan dengan bimbingan langsung secara intensif. Ketiga, durasi kegiatan yang relatif singkat membatasi ruang eksplorasi mahasiswa terhadap bidang-bidang lain yang mungkin juga relevan dengan kompetensi komunikasi dan penyiaran.

#### Rekomendasi untuk Kegiatan Lanjutan

Sebagai hasil reflektif dari pelaksanaan pengabdian ini, disampaikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas kegiatan serupa di masa depan:

1. Peningkatan kualitas pembekalan pra-pengabdian, termasuk pelatihan aplikasi kerja dan simulasi komunikasi birokrasi, agar mahasiswa memiliki kesiapan teknis dan mental sejak awal.
2. Pemilihan lokasi pengabdian yang relevan dengan kompetensi program studi, sehingga sinergi antara teori dan praktik dapat tercapai secara optimal, dan kontribusi mahasiswa lebih tepat sasaran.
3. Penyediaan fasilitas identitas resmi (ID Card) bagi mahasiswa pengabdian, guna memperkuat legitimasi dan kemudahan akses dalam menjalankan tugas di lingkungan instansi.

4. Pelaksanaan evaluasi berkala bersama antara pihak kampus dan instansi, sebagai bentuk refleksi bersama terhadap capaian dan hambatan selama kegiatan berlangsung, serta untuk menyusun perbaikan program ke depan.

5. Perluasan tema pengabdian, agar tidak terbatas pada tugas administratif, tetapi juga melibatkan proyek strategis seperti penyuluhan komunikasi pelayanan, pelatihan publik speaking kepada petugas, atau produksi konten informasi publik yang ramah masyarakat.

Akhirnya, kegiatan ini menjadi bukti bahwa sinergi antara dunia akademik dan birokrasi pemerintahan tidak hanya mungkin, tetapi juga perlu terus dikembangkan demi menciptakan lulusan yang siap menghadapi tantangan profesional dan mampu berkontribusi aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang komunikatif, etis, dan partisipatif.

## Daftar Pustaka

- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2014). *Qualitative research for education: An introduction to theories and methods*. Pearson Education Limited.
- Brown, M., & Adams, S. (2011). *Effective communication for the workplace*. Cengage Learning.
- Cheney, G., Christensen, L. T., Zorn Jr, T. E., & Ganesh, S. (2011). *Organizational communication in an age of globalization: Issues, reflections, practices*. Waveland Press.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (3rd ed.). Sage Publications.
- Ko, E., Chae, Y., & Kim, K. J. (2016). *Strategic communication in public relations*. Routledge.
- Kvale, S. (1996). *InterViews: An introduction to qualitative research interviewing*. Sage Publications.
- Miller, K. (2015). *Organizational communication: Approaches and processes* (7th ed.). Cengage Learning.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research and evaluation methods* (4th ed.). Sage Publications.
- Soleh, A. M., & Rokhman, M. S. (2018). Komunikasi organisasi: Teori, konsep, dan aplikasi. *Arsip Pendidikan*, 3(1), 118–129.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Diakses dari

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/13795/PP%20NO%204%20TAHUN%202007.pdf>

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan Mahasiswa di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Situs Resmi Pemerintah Kabupaten Banjar. (2021, April 20). Diakses dari <https://banjarkab.go.id/>

Yasar, A. U. (2014). Research methods in social sciences: Qualitative and quantitative approaches. Nobel Yayın Dağıtım.