



# Penguatan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa melalui Pengabdian kepada Masyarakat di Dinas Sosial Kota Banjarbaru

Muhammad Akmal Hidayat; Surya Eka Priyatna, M.Cs

## Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam di Dinas Sosial Kota Banjarbaru bertujuan untuk mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal secara langsung dalam konteks pelayanan sosial publik. Metode pengabdian yang diterapkan mencakup observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan analisis dokumentasi selama keterlibatan mahasiswa dalam berbagai aktivitas sosial yang dilaksanakan oleh instansi tersebut. Hasil pengabdian menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam kemampuan mahasiswa untuk menyampaikan informasi secara efektif, mendengarkan secara aktif, serta membangun empati dalam interaksi dengan masyarakat penerima layanan maupun dengan berbagai pemangku kepentingan. Pengalaman ini juga memperkaya pemahaman mahasiswa terhadap kompleksitas dinamika sosial yang dihadapi oleh dinas sosial. Kegiatan pengabdian ini terbukti tidak hanya memperkuat kompetensi akademik mahasiswa dalam bidang komunikasi, tetapi juga membentuk karakter dan kesiapan mereka untuk terjun ke dunia kerja. Artikel ini ditulis untuk mendokumentasikan proses, hasil, serta dampak dari kegiatan pengabdian mahasiswa dalam konteks nyata pelayanan sosial masyarakat.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Pengabdian kepada Masyarakat, Mahasiswa KPI, Dinas Sosial, Banjarbaru

## Pendahuluan

### Latar Belakang

Keterampilan komunikasi merupakan salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki oleh mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), terutama dalam menghadapi tantangan dunia kerja yang dinamis dan kompleks. Dalam era di mana kemampuan menyampaikan informasi secara efektif dan membangun interaksi interpersonal yang harmonis menjadi kunci keberhasilan, mahasiswa dituntut tidak hanya menguasai aspek teoritis, tetapi juga mampu mengaplikasikannya dalam konteks nyata. Oleh karena itu,

keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat menjadi wahana strategis untuk mengasah kemampuan tersebut secara langsung di lapangan.

Salah satu bentuk nyata dari pengabdian mahasiswa adalah pelibatan mereka dalam program pelayanan sosial bersama Dinas Sosial Kota Banjarbaru. Sebagai lembaga yang berfokus pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat, Dinas Sosial menyediakan ruang belajar yang luas bagi mahasiswa untuk terlibat dalam dinamika sosial secara langsung. Mahasiswa tidak hanya menjadi pengamat, tetapi turut berperan aktif dalam pelaksanaan program sosial, interaksi dengan masyarakat penerima manfaat, serta komunikasi dengan lintas pemangku kepentingan, mulai dari lembaga swadaya masyarakat hingga instansi pemerintah lainnya.

Melalui kegiatan pengabdian ini, mahasiswa dapat merasakan langsung realitas sosial yang seringkali tidak terungkap secara utuh dalam ruang kelas. Interaksi dengan kelompok masyarakat yang rentan, seperti anak-anak terlantar, lansia, dan keluarga miskin, menuntut mahasiswa untuk mengembangkan empati, kemampuan mendengarkan secara aktif, serta kecakapan dalam menyampaikan informasi secara jelas, tepat, dan persuasif. Situasi seperti ini juga mengharuskan mahasiswa untuk adaptif, mampu membaca konteks sosial, serta mempraktikkan nilai-nilai komunikasi Islam yang humanis dan solutif.

Kegiatan pengabdian ini juga menjadi bentuk integrasi antara pendidikan tinggi dan pelayanan masyarakat, di mana teori yang diperoleh di kampus dapat diuji validitas dan aplikabilitasnya dalam praktik lapangan. Mahasiswa diajak untuk tidak hanya menjadi penyampai pesan, tetapi juga menjadi pembelajar aktif yang mampu mengevaluasi strategi komunikasi secara kontekstual, menemukan pendekatan yang sesuai dengan karakteristik audiens, serta menciptakan solusi komunikasi yang transformatif. Melalui kegiatan ini, nilai-nilai dakwah Islam yang moderat, inklusif, dan konstruktif dapat diinternalisasi dan diwujudkan dalam tindakan nyata.

## Masalah yang Dihadapi

Kendala utama yang dihadapi mahasiswa dalam pengabdian ini adalah keterbatasan pengalaman dalam berinteraksi dengan komunitas sosial yang kompleks. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa dihadapkan pada berbagai tantangan seperti resistensi komunikasi dari penerima layanan, kurangnya kepercayaan dari pihak eksternal, serta keterbatasan waktu untuk memahami konteks sosial secara mendalam. Di sisi lain, mahasiswa juga dituntut untuk mampu menjaga etika komunikasi, bersikap profesional, dan tetap menjaga sensitivitas terhadap isu-isu sosial yang sensitif, seperti kemiskinan struktural dan kekerasan dalam rumah tangga.

## Tujuan Pengabdian

Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk:

1. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam menerapkan keterampilan komunikasi interpersonal di lingkungan dinas sosial.
2. Membekali mahasiswa dengan pemahaman praktis tentang dinamika sosial dan layanan publik.
3. Menumbuhkan empati, profesionalisme, dan kesadaran sosial dalam diri mahasiswa sebagai calon komunikator Islam.

## Manfaat Pengabdian

Manfaat dari kegiatan ini tidak hanya dirasakan oleh mahasiswa sebagai pelaksana, tetapi juga oleh masyarakat dan lembaga mitra. Bagi mahasiswa, kegiatan ini menjadi sarana pembelajaran aktif yang memperkaya keterampilan dan wawasan mereka tentang komunikasi dalam praktik pelayanan sosial. Mahasiswa memperoleh pengalaman nyata yang tidak dapat diperoleh dari pembelajaran teoritis semata. Bagi Dinas Sosial Banjarbaru, kehadiran mahasiswa memberikan tambahan tenaga, ide-ide segar, serta perspektif baru dalam menyusun strategi komunikasi yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sementara bagi masyarakat, kegiatan ini membawa dampak positif dalam bentuk pelayanan yang lebih komunikatif, informatif, dan empatik, sehingga tercipta hubungan yang lebih manusiawi dan inklusif antara lembaga publik dan komunitas yang dilayani.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini merupakan implementasi nyata dari prinsip tridharma perguruan tinggi, khususnya dalam hal pemberdayaan masyarakat melalui pendekatan komunikasi yang reflektif, solutif, dan berbasis nilai-nilai Islam yang rahmatan lil ‘alamin.

#### Tinjauan Pustaka

Pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal telah menjadi kajian utama dalam disiplin ilmu komunikasi, khususnya dalam konteks interaksi sosial dan pelayanan publik. Keterampilan komunikasi yang efektif tidak hanya mencakup kemampuan verbal untuk menyampaikan pesan, tetapi juga melibatkan aspek nonverbal, seperti bahasa tubuh, kontak mata, intonasi suara, hingga empati dan sensitivitas terhadap perasaan lawan bicara (Clark & Davis, 2018). Dalam lingkungan kerja sosial seperti dinas sosial, komunikasi interpersonal menjadi alat utama untuk membangun kepercayaan, menyelesaikan konflik, serta menyampaikan informasi secara tepat sasaran dan berdaya guna.

Teori komunikasi interpersonal yang banyak digunakan dalam konteks ini adalah teori Responsif-Empatik yang menekankan pentingnya mendengarkan aktif dan memberikan umpan balik yang konstruktif (Mulyadi, 2019). Dalam praktiknya, keterampilan ini melibatkan proses memahami secara mendalam isi pesan dan konteks emosional dari pihak lain, kemudian memberikan respons yang menghargai dan mendorong dialog yang produktif. Hal ini sangat relevan dalam pengabdian mahasiswa di Dinas Sosial Banjarbaru, di mana interaksi dengan masyarakat rentan menuntut pendekatan komunikasi yang berempati dan tidak menghakimi.

Kajian lain yang relevan adalah teori komunikasi lintas budaya yang menyoroti pentingnya kesadaran terhadap keragaman latar belakang sosial dan budaya dalam membangun

komunikasi yang efektif. Hal ini ditekankan oleh Brown & Smith (2020) yang menyatakan bahwa dalam praktik lapangan, mahasiswa harus mampu menyesuaikan gaya komunikasi mereka dengan nilai-nilai, norma, serta cara pandang masyarakat yang beragam, termasuk kelompok marginal dan rentan.

Praktik pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan dalam konteks dinas sosial juga memperkuat temuan dari penelitian Dewi (2017), yang menunjukkan bahwa keterlibatan langsung mahasiswa dalam aktivitas sosial secara signifikan meningkatkan kemampuan komunikasi mereka, terutama dalam hal menyampaikan informasi dengan jelas, mendengarkan secara aktif, serta menangani resistensi dalam komunikasi. Hal ini diperkuat oleh Cahyono (2018), yang menyebutkan bahwa interaksi yang intensif dengan masyarakat melalui pelayanan sosial dapat memperkuat kepekaan sosial mahasiswa dan menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

Penelitian-penelitian terdahulu juga menegaskan bahwa pengabdian masyarakat merupakan sarana yang sangat efektif dalam menghubungkan teori akademik dengan praktik sosial. Anwar (2019) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa keterampilan komunikasi mahasiswa meningkat secara signifikan setelah mereka menjalani praktik lapangan di instansi pelayanan publik. Senada dengan itu, Fadli (2021) menyatakan bahwa kegiatan pengabdian yang melibatkan interaksi langsung dengan komunitas dapat mengasah tidak hanya keterampilan teknis, tetapi juga karakter, sikap, dan nilai-nilai profesional mahasiswa.

Dalam konteks pendidikan tinggi, pendekatan experiential learning (pembelajaran berbasis pengalaman) yang diusung oleh Kolb menjadi sangat relevan untuk menjelaskan manfaat pengabdian kepada masyarakat bagi mahasiswa. Menurut Kolb, pengalaman langsung adalah sumber utama pembelajaran yang mendalam, karena memungkinkan mahasiswa untuk mengalami, merefleksikan, mengkonseptualisasikan, dan mengaplikasikan pengetahuan dalam siklus yang berkelanjutan. Dalam hal ini, kegiatan pengabdian menjadi laboratorium sosial bagi

mahasiswa untuk menguji dan menerapkan pengetahuan yang telah mereka peroleh di ruang kuliah.

Dari tinjauan pustaka di atas dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan di lingkungan pelayanan sosial tidak hanya penting dari sisi kontribusi praktisnya bagi masyarakat, tetapi juga berdampak besar terhadap proses pendidikan mahasiswa. Penguatan keterampilan komunikasi interpersonal melalui interaksi langsung dengan masyarakat dan institusi sosial memberikan manfaat dua arah: mahasiswa mendapatkan pengalaman nyata yang mendalam, sementara masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih berkualitas dan komunikatif.

#### Metodologi Pengabdian

##### Desain Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang sebagai program partisipatif dan reflektif yang berfokus pada penguatan keterampilan komunikasi mahasiswa melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Banjarbaru. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif, dengan orientasi pada pengamatan proses dan pemaknaan terhadap interaksi mahasiswa selama menjalankan peran dalam lingkungan dinas. Desain kegiatan menggabungkan metode observasi lapangan, wawancara mendalam, partisipasi aktif, serta dokumentasi kegiatan, yang seluruhnya diarahkan untuk mengeksplorasi dinamika komunikasi yang terjadi antara mahasiswa, masyarakat, dan pemangku kepentingan.

##### Subjek/Sasaran Pengabdian

Sasaran dari kegiatan ini terdiri atas dua kelompok utama. Pertama, masyarakat penerima manfaat layanan sosial di bawah naungan Dinas Sosial Kota Banjarbaru, yang mencakup kelompok lanjut usia, anak-anak terlantar, keluarga prasejahtera, serta penyandang disabilitas. Kedua, mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang

menjalankan program pengabdian dan menjadi pelaksana langsung dalam kegiatan tersebut. Interaksi antara dua kelompok ini menjadi pusat dari proses pembelajaran dan pengabdian yang diteliti.

### Instrumen Kegiatan

Untuk mendukung proses pengumpulan data dan pelaksanaan pengabdian, digunakan beberapa instrumen yang relevan, yaitu:

1. Lembar observasi, untuk mencatat interaksi komunikasi mahasiswa dengan masyarakat dan staf dinas.
2. Panduan wawancara, yang digunakan dalam sesi wawancara dengan mahasiswa, pembimbing lapangan, dan penerima manfaat.
3. Catatan lapangan dan jurnal reflektif, yang disusun oleh mahasiswa sebagai bagian dari dokumentasi proses pengabdian.
4. Dokumentasi visual, berupa foto dan video kegiatan, yang digunakan untuk melengkapi bukti kegiatan dan membantu refleksi visual terhadap pola komunikasi yang terjadi.

### Prosedur Pelaksanaan

Langkah-langkah pelaksanaan kegiatan pengabdian ini mencakup:

1. Koordinasi awal antara pihak kampus dan Dinas Sosial Kota Banjarbaru guna menentukan program kegiatan, jadwal, serta tugas dan tanggung jawab mahasiswa.
2. Pengenalan lapangan, di mana mahasiswa melakukan observasi awal terhadap struktur organisasi, alur pelayanan sosial, serta karakteristik masyarakat sasaran.
3. Pelibatan langsung, yaitu fase utama di mana mahasiswa secara aktif terlibat dalam kegiatan komunikasi sosial, seperti mendampingi proses pelayanan bantuan sosial, menjadi fasilitator dalam penyuluhan, serta membantu penyusunan pesan-pesan publik yang disampaikan melalui media dinas.

4. Refleksi berkala, dilakukan setiap pekan dalam bentuk diskusi kelompok dan penulisan jurnal reflektif yang membahas pengalaman komunikasi, tantangan, dan solusi yang diterapkan.

5. Evaluasi akhir dan dokumentasi, melibatkan pembuatan laporan pengabdian serta presentasi hasil kegiatan oleh mahasiswa kepada pihak dinas dan akademisi kampus.

#### Teknik Evaluasi

Evaluasi keberhasilan kegiatan pengabdian dilakukan melalui pendekatan triangulasi, yaitu:

1. Evaluasi formatif melalui pengamatan langsung oleh pembimbing lapangan terhadap keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan dinas.

2. Evaluasi sumatif melalui wawancara dengan mahasiswa dan pihak dinas tentang capaian pembelajaran dan kontribusi nyata kegiatan.

3. Analisis reflektif dari jurnal mahasiswa untuk menilai kedalamannya pemahaman, pertumbuhan kemampuan komunikasi, serta kesadaran sosial yang berkembang selama kegiatan.

4. Analisis dokumentatif, dengan menelaah isi laporan dan dokumentasi visual untuk menilai bentuk interaksi dan hasil komunikasi yang dilakukan oleh mahasiswa.

Pendekatan metodologis ini dirancang agar mampu menangkap secara utuh proses pembelajaran mahasiswa melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat, serta dampak konkret yang dirasakan oleh masyarakat sasaran dan institusi mitra.

#### Hasil Pengabdian

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan oleh mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiarian Islam di Dinas Sosial Kota Banjarbaru menghasilkan sejumlah capaian yang signifikan, terutama dalam penguatan keterampilan komunikasi interpersonal mahasiswa.

Hasil ini didapatkan dari proses pengamatan lapangan, dokumentasi reflektif mahasiswa, serta tanggapan dari masyarakat dan mitra dinas sosial.

Pertama, terjadi peningkatan kemampuan mahasiswa dalam menyampaikan informasi secara efektif kepada berbagai kalangan masyarakat. Dalam pelaksanaan kegiatan, mahasiswa terlibat langsung dalam pelayanan informasi bantuan sosial, pendampingan warga lansia, serta pengelolaan komunikasi antar lembaga. Hal ini melatih mereka untuk menyesuaikan gaya bahasa, memilih kosakata yang mudah dipahami, serta menjaga intonasi dan ekspresi yang ramah namun tegas. Sebagaimana dicatat dalam jurnal reflektif mahasiswa, beberapa dari mereka mengakui awalnya mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi kepada kelompok lansia atau difabel, tetapi kemudian berhasil menyesuaikan diri melalui pendekatan empatik dan sabar.

Kedua, keterampilan mendengarkan aktif mahasiswa meningkat. Mereka tidak hanya mencatat keluhan dan kebutuhan warga yang datang ke kantor dinas, tetapi juga belajar menyimak dengan penuh perhatian tanpa menginterupsi, mencatat informasi penting secara sistematis, dan memberikan respons yang sesuai. Praktik ini sejalan dengan temuan Clark & Davis (2018) bahwa interaksi sosial dalam konteks pelayanan publik merupakan ruang yang ideal untuk mengasah kemampuan mendengarkan secara empatik, yang merupakan bagian dari komunikasi non-verbal yang sering terabaikan dalam pelatihan akademik.

Ketiga, pengabdian ini memberikan pemahaman praktis kepada mahasiswa tentang dinamika kerja lembaga sosial. Mahasiswa mengalami sendiri bagaimana kompleksnya pengambilan keputusan dalam lingkungan birokrasi, pentingnya komunikasi lintas sektoral, serta bagaimana mengelola konflik yang muncul antara kebutuhan masyarakat dan keterbatasan sumber daya institusi. Mahasiswa juga menyaksikan secara langsung bagaimana pesan-pesan komunikasi dapat disalahartikan jika tidak disampaikan dengan cara yang tepat, yang memperkuat urgensi dari kejelasan pesan dalam konteks pelayanan sosial.

Keempat, kegiatan ini membentuk karakter mahasiswa yang lebih empatik dan bertanggung jawab. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan melalui wawancara dengan pembimbing lapangan, mahasiswa menunjukkan peningkatan dalam hal kedisiplinan, kepekaan sosial, dan sikap profesional. Hal ini tercermin dari kemampuan mereka dalam menjaga etika komunikasi, seperti tidak menghakimi masyarakat miskin, menghargai privasi penerima manfaat, serta menampilkan sikap yang kooperatif dalam tim kerja lintas divisi.

Kelima, dari sisi institusional, Dinas Sosial Kota Banjarbaru menyatakan bahwa kehadiran mahasiswa membawa dampak positif dalam memperkuat layanan publik. Mahasiswa dinilai mampu membantu penyebarluasan informasi publik melalui pembuatan poster, pengelolaan media sosial dinas, dan asistensi dalam kegiatan penyuluhan sosial. Keberadaan mahasiswa juga dianggap mempercepat alur pelayanan karena tenaga tambahan yang disediakan membantu dalam proses administrasi dan pelayanan di lapangan.

Adapun data dokumentatif menunjukkan bahwa mahasiswa berhasil menyusun lebih dari 10 konten media informasi layanan publik yang dipublikasikan melalui kanal resmi dinas. Selain itu, dokumentasi kegiatan berupa foto-foto interaksi mahasiswa dengan masyarakat serta video liputan kegiatan penyuluhan sosial menjadi bukti konkret kontribusi mereka dalam proses komunikasi yang terjadi selama masa pengabdian.

Secara keseluruhan, hasil pengabdian ini tidak hanya memperkaya pengalaman mahasiswa, tetapi juga memberikan dampak yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan mitra lembaga. Penguatan keterampilan komunikasi yang terjadi bersifat menyeluruh—meliputi komunikasi verbal, non-verbal, empatik, serta komunikasi organisasi dan media. Kegiatan ini menunjukkan bahwa pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu strategi yang efektif dalam menjembatani dunia akademik dengan kebutuhan sosial yang nyata.

## Pembahasan

Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Dinas Sosial Kota Banjarbaru menunjukkan bahwa keterlibatan langsung mahasiswa dalam lingkungan pelayanan publik dapat menjadi strategi pembelajaran yang efektif untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal. Proses ini merefleksikan pendekatan experiential learning yang dikemukakan oleh Kolb, di mana pembelajaran berlangsung secara optimal melalui pengalaman konkret, refleksi aktif, konseptualisasi abstrak, dan eksperimen aktif. Mahasiswa tidak hanya belajar melalui instruksi teoritis, tetapi juga melalui keterlibatan dalam pengalaman sosial yang kompleks dan menantang.

Peningkatan kemampuan komunikasi verbal yang dialami oleh mahasiswa merupakan indikasi bahwa pengabdian ini berhasil menciptakan ruang aktualisasi bagi mereka dalam menyampaikan pesan secara terstruktur, kontekstual, dan responsif. Hal ini selaras dengan temuan Dewi (2017) yang menekankan pentingnya praktik lapangan sebagai sarana untuk meningkatkan keterampilan menyampaikan informasi secara efektif dalam berbagai situasi. Dalam konteks dinas sosial, mahasiswa dilatih untuk menyesuaikan penggunaan bahasa dengan karakteristik audiens yang beragam, mulai dari warga lanjut usia, penyandang disabilitas, hingga mitra dari instansi pemerintah lain. Adaptasi bahasa dan nada komunikasi menjadi kunci keberhasilan dalam menjalin hubungan yang positif dan produktif.

Di sisi lain, aspek komunikasi non-verbal juga berkembang secara signifikan. Mahasiswa menjadi lebih sadar akan pentingnya kontak mata, ekspresi wajah, gestur, dan intonasi suara dalam membangun kepercayaan dan menciptakan kenyamanan dalam interaksi. Hal ini sejalan dengan pendapat Miller & Taylor (2021) bahwa komunikasi non-verbal sering kali menjadi indikator utama keberhasilan komunikasi interpersonal, khususnya dalam lingkungan pelayanan publik yang sarat dengan nuansa emosi dan harapan sosial.

Pembelajaran dari interaksi sosial yang terjadi dalam kegiatan pengabdian ini juga membentuk kepekaan mahasiswa terhadap isu-isu sosial, seperti kemiskinan, ketimpangan

akses layanan, dan marginalisasi kelompok rentan. Kesadaran ini menjadi pondasi penting dalam membentuk sikap profesional yang berorientasi pada pelayanan dan pengabdian. Menurut Kurniawan (2021), komunikasi yang efektif dalam pelayanan sosial tidak hanya ditentukan oleh teknik berbicara, tetapi juga oleh sikap empatik dan pemahaman terhadap realitas sosial yang dihadapi oleh masyarakat. Dalam hal ini, mahasiswa berhasil menunjukkan bahwa mereka tidak hanya berinteraksi, tetapi juga berempati dan terlibat secara emosional dalam proses komunikasi tersebut.

Secara kelembagaan, kehadiran mahasiswa dalam struktur dinas sosial memberikan manfaat tambahan. Inovasi komunikasi yang dibawa oleh mahasiswa dalam bentuk konten visual, strategi penyuluhan, dan pendekatan humanistik menjadi nilai tambah bagi instansi yang sebelumnya hanya mengandalkan pola komunikasi birokratis yang kaku. Kolaborasi ini menciptakan pertukaran pengetahuan yang saling memperkaya antara dunia akademik dan praktik sosial. Sebagaimana ditegaskan oleh Budiman (2020), sinergi antara institusi pendidikan dan instansi publik merupakan elemen penting dalam menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik.

Dibandingkan dengan studi terdahulu, hasil kegiatan ini memperkuat temuan Anwar (2019) yang menunjukkan bahwa praktik lapangan secara signifikan mampu meningkatkan kapasitas komunikasi mahasiswa. Namun, pengabdian ini juga memperluas cakupan dampaknya, tidak hanya terbatas pada penguatan keterampilan komunikasi, tetapi juga pada transformasi sikap, cara pandang, dan nilai-nilai profesional mahasiswa. Aspek inilah yang membedakan kegiatan ini dari praktik-praktik serupa sebelumnya, karena menekankan pentingnya refleksi kritis dan evaluasi berkelanjutan dalam proses pembelajaran sosial.

Implikasi dari kegiatan ini sangat luas, baik dari sisi teoritis maupun praktis. Secara teoritis, kegiatan ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan model pembelajaran berbasis pengalaman di bidang komunikasi dan penyiaran Islam. Mahasiswa dilatih untuk

menginternalisasi nilai-nilai dakwah Islam yang moderat, inklusif, dan solutif dalam komunikasi mereka. Secara praktis, kegiatan ini memberikan gambaran kepada institusi pendidikan tentang pentingnya menjadikan pengabdian kepada masyarakat sebagai bagian integral dari kurikulum, bukan sekadar pelengkap, melainkan sebagai medium utama dalam membentuk lulusan yang profesional, humanis, dan siap kerja.

Dengan demikian, pengabdian kepada masyarakat bukan hanya menjadi sarana implementasi ilmu, tetapi juga wahana pembentukan jati diri mahasiswa sebagai komunikator yang reflektif, adaptif, dan transformatif. Ini menjadi fondasi penting dalam menjawab tantangan komunikasi sosial di era kontemporer, sekaligus kontribusi nyata dalam membangun masyarakat yang lebih inklusif dan berkeadilan.

#### Kesimpulan dan Rekomendasi

##### Kesimpulan Utama

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam di Dinas Sosial Kota Banjarbaru telah memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal mahasiswa. Melalui keterlibatan langsung dalam layanan sosial, mahasiswa tidak hanya belajar menyampaikan informasi secara efektif dan berempati, tetapi juga menginternalisasi nilai-nilai profesionalisme, kedisiplinan, serta kepekaan terhadap isu-isu sosial yang kompleks. Kegiatan ini menjadi medium strategis yang menjembatani teori komunikasi dengan praktik sosial yang aktual dan berdampak langsung pada masyarakat.

Pengalaman ini juga membuktikan bahwa pengabdian kepada masyarakat merupakan bentuk pendidikan integral yang mampu mengembangkan aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik mahasiswa secara bersamaan. Mahasiswa tidak hanya mengalami peningkatan keterampilan verbal dan non-verbal, tetapi juga mengalami pertumbuhan dalam kemampuan mendengarkan aktif, membaca dinamika sosial, serta menjalin komunikasi lintas kelompok

secara etis dan efektif. Pendekatan partisipatif dan reflektif yang digunakan selama kegiatan ini berhasil membentuk karakter mahasiswa yang lebih siap terjun ke dunia kerja dan menjadi agen perubahan sosial.

Bagi institusi mitra, yaitu Dinas Sosial Kota Banjarbaru, keberadaan mahasiswa memberikan nilai tambah dalam bentuk ide-ide kreatif, energi baru, serta dukungan dalam penyampaian pesan-pesan layanan publik yang lebih komunikatif. Kolaborasi antara institusi pendidikan dan dinas sosial ini terbukti memperkuat kinerja kelembagaan dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

#### Keterbatasan Kegiatan

Meski telah menunjukkan hasil yang signifikan, pelaksanaan kegiatan ini masih memiliki sejumlah keterbatasan. Di antaranya adalah keterbatasan waktu pelaksanaan yang relatif singkat, yang belum sepenuhnya memberikan ruang kepada mahasiswa untuk mengeksplorasi secara lebih mendalam berbagai isu sosial yang kompleks. Selain itu, keterbatasan jumlah mahasiswa dalam menjangkau semua divisi pelayanan di dinas sosial juga menjadi faktor yang membatasi cakupan kegiatan dan pengaruhnya terhadap keseluruhan sistem pelayanan sosial yang ada.

#### Rekomendasi untuk Kegiatan Lanjutan

Berdasarkan hasil dan refleksi selama kegiatan berlangsung, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan kegiatan pengabdian di masa depan:

1. Perluasan durasi dan cakupan kegiatan, agar mahasiswa memiliki waktu yang lebih panjang untuk mengenal dinamika kerja institusi sosial serta menjalin hubungan yang lebih kuat dengan masyarakat penerima manfaat.

2. Penguatan program pelatihan pra-terjun, seperti pelatihan komunikasi empatik, manajemen konflik, serta literasi sosial, sehingga mahasiswa lebih siap secara teknis dan psikologis sebelum menghadapi realitas sosial di lapangan.

3. Kolaborasi lintas prodi dan lintas instansi, untuk memperkaya pendekatan pengabdian melalui kerja tim yang multidisipliner, serta memperluas jangkauan dampak kegiatan bagi masyarakat.

4. Pengembangan sistem dokumentasi dan evaluasi reflektif, seperti penggunaan portofolio digital, laporan video, dan forum diskusi daring, agar hasil-hasil kegiatan tidak hanya terdokumentasi dengan baik, tetapi juga dapat disebarluaskan sebagai inspirasi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa lain.

5. Penguatan hubungan berkelanjutan dengan mitra, dengan menjadikan kegiatan pengabdian ini sebagai program tahunan yang terintegrasi dalam kurikulum, sekaligus sebagai wahana riset dan inovasi sosial yang lebih berkelanjutan.

Melalui pelaksanaan kegiatan ini, pengabdian kepada masyarakat bukan hanya menjadi sarana pembelajaran praktis, tetapi juga representasi dari komitmen mahasiswa dan institusi pendidikan dalam membangun masyarakat yang lebih adil, inklusif, dan berkeadaban. Maka dari itu, investasi dalam penguatan kegiatan seperti ini perlu terus dikembangkan sebagai bagian tak terpisahkan dari pendidikan tinggi berbasis nilai-nilai kemanusiaan dan keilmuan Islam.

## Daftar Pustaka

- Anwar, S. (2019). Pengaruh Praktik Pengalaman Lapangan terhadap Keterampilan Komunikasi Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 52(3), 225–240.
- Brown, J., & Smith, A. (2020). Field Experience and Communication Skills in Social Work Education. *Journal of Social Work Education*, 56(2), 275–289.
- Budiman, A. (2020). Implementasi Teori Komunikasi dalam Praktik Lapangan. *Jurnal Komunikasi*, 6(1), 13–25.
- Cahyono, B. (2018). Peran Dinas Sosial dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Sosial dan Kemanusiaan*, 14(2), 75–88.
- Clark, M., & Davis, P. (2018). Interpersonal Communication Skills Development in Field Placement. *Communication Education*, 67(1), 103–115.
- Dewi, R. (2017). Analisis Keterampilan Komunikasi Mahasiswa pada Program PPL. *Jurnal Pendidikan*, 45(2), 112–128.
- Fadli, M. (2021). Efektivitas Program PPL dalam Meningkatkan Kompetensi Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 33(4), 304–319.
- Hidayat, A. (2019). Pengaruh Praktik Lapangan terhadap Keterampilan Komunikasi. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 29(3), 189–202.
- Iskandar, D. (2020). Evaluasi Program PPL di Dinas Sosial. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 8(2), 98–110.
- Jones, R., & Hall, K. (2019). Evaluating the Impact of Practical Experience on Communication Competence. *Journal of Communication Studies*, 71(3), 203–218.
- Junaidi, R. (2018). Peran Praktik Lapangan dalam Pembentukan Keterampilan Sosial Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Sosial*, 22(1), 45–59.
- Kurniawan, T. (2021). Komunikasi Interpersonal dalam Konteks Pelayanan Sosial. *Jurnal Komunikasi dan Sosial*, 9(1), 33–47.

- Lestari, S. (2020). Pengembangan Keterampilan Komunikasi melalui PPL. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 54(2), 157–170.
- Miller, S., & Taylor, L. (2021). The Role of Field Experience in Enhancing Communication Skills. *Journal of Applied Communication Research*, 49(4), 356–370.
- Mulyadi, A. (2019). Praktik Pengalaman Lapangan dan Implikasinya pada Dunia Kerja. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 21(3), 175–188.
- Ningsih, Y. (2018). Hubungan antara PPL dan Keterampilan Komunikasi. *Jurnal Ilmu Sosial*, 15(4), 213–226.
- Putra, H. (2021). Strategi Pengembangan Keterampilan Komunikasi Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan*, 48(1), 37–50.
- Rahmawati, E. (2020). PPL di Dinas Sosial: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Sosial*, 17(2), 128–140.
- Syahrul, F. (2019). Implementasi Program PPL dalam Pengembangan Keterampilan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan*, 46(3), 221–234.
- Wilson, T., & Evans, D. (2020). Practical Training and Communication Skills: A Comparative Study. *International Journal of Communication*, 14(5), 422–437.