

LAPORAN AKHIR
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT INTERNAL DOSEN



PELATIHAN KETERAMPILAN DAN
ETIKA PELAYANAN PUBLIK
PADA POLRES BOJONEGORO

Tim Pengusul:

Ahmad Taufiq, M.Si
Dra. Sri Kasiami, M.Si
Fajar Ulinuha

Nomor Kontrak

059/LPPM-PENGMAS/UB/V/2025

Dibiayai oleh:

Universitas Bojonegoro

Periode 1 Tahun Anggaran 2024/2025

UNIVERSITAS BOJONEGORO

2025

HALAMAN PENGESAHAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT PENDANAAN
PERGURUAN TINGGI

1.	Judul Pengabdian	:	Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada Polres Bojonegoro
2.	Ketua		
	a. Nama	:	Dr. Ahmad Taufiq, M.Si
	b. NIDN	:	0705127404
	c. Program Studi	:	Administrasi Publik
	d. E-mail	:	taufiq.alfazka@gmail.com
	e. Bidang Keilmuan	:	Pemberdayaan Masyarakat
3.	Anggota 1		
	a. Nama (Dosen)	:	Dra. Sri Kasiami, M.Si
	b. NIDN/NIM	:	0718056802
	c. Program Studi	:	Administrasi Publik
	d. E-mail	:	sri_kasiami@gmail.com
	e. Bidang Keilmuan	:	Pemberdayaan Masyarakat
	Anggota 2		
	a. Nama (Mahasiswa)	:	Fajar Ulin Nuha
	b. NIM	:	22632011060
	c. Program Studi	:	Administrasi Publik
	d. E-mail	:	Fajar.ulinuha@gmail.com
	e. Bidang Keilmuan	:	Pemberdayaan Masyarakat
4.	Jangka Waktu Pengabdian	:	3 (Tiga) Bulan
6.	Lokasi Pengabdian	:	Di Kecamatan Bojonegoro dan Gayam
7.	Dana Diusulkan	:	Rp 2.000.000,-
			Bojonegoro, September 2025
Mengetahui,			
Ketua LPPM Universitas Bojonegoro			Pengusul,
<u>Dr. Laily Agustina Rahmawati, S.Si, M.Sc.</u> NIDN 07 2108 8601			<u>Dr. Ahmad Taufiq, M.Si</u> NIDN. 0705127404

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur senantiasa kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan berkat dan rahmat-Nya, kami dapat menyelesaikan Pengabdian Masyarakat ini dengan sebaik-baiknya.

Pengabdian untuk masyarakat ini berjudul *Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada Polres Bojonegoro* ini disusun untuk memenuhi salah satu Tridarma Perguruan Tinggi yaitu pengabdian kepada masyarakat.

Kami menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari pembuatan proposal sampai masa pengabdian kepada masyarakat ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam pembuatan proposal hingga pengabdian kepada masyarakat ini.

Akhir kata, kami berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga pengabdian masyarakat ini membawa manfaat bagi semua belah pihak.

Bojonegoro, September 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
DAFTAR GAMBAR	vi
INFORMASI KELAYAKAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT	vii
RINGKASAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Isu dan Fokus Pengabdian	1
1.2 Lokasi Pendampingan	3
1.3 Keterkaitan Hasil Penelitian Yang Sudah Dilakukan	3
BAB II SOLUSI PERMASALAHAN	5
2.1 Solusi Permasalahan Pendampingan	5
2.2 Riset Terdahulu dan Teori Yang Relevan	5
BAB III METODE PELAKSANAAN	8
3.1 Teknik Pendampingan	8
3.2 Strategi Yang Digunakan	9
3.3 Tahapan Kegiatan	9
BAB IV KELAYAKAN PERGURUAN TINGGI	11
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	12
5.1 Hasil Pendampingan	12
5.2 Pembahasan	16
BAB VI PENUTUP	18
DAFTAR PUSTAKA	19
LAMPIRAN	20

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Justifikasi kegiatan yang akan diusulkan.

5

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Teknik Pendampingan PKM	8
Gambar 3.2: Strategi dalam Mencapai Solusi untuk Mengatasi Permasalahan Mitra	9
Gambar 3.3: Tahapan Kegiatan PKM	10
Gambar 5.1: Kapolres Bojonegoro saat memberikan sambutan pembukaan	13
Gambar 5.1: Ketua pengabdian masyarakat foto bersama pimpinan Mapolres	15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Logbook Pengabdian Masyarakat	21
Lampiran 2 Surat Tugas dari LPPM	22
Lampiran 3 Surat Pernyataan Kesanggupan Mitra	24
Lampiran 4 Presensi Kehadiran Peserta Pengabdian Masyarakat	25
Lampiran 5 Bukti Submit Jurnal	31
Lampiran 6 Draft Artikel Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat	32

INFORMASI KELAYAKAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Judul : Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada
Polres Bojonegoro
Bidang Keilmuan : Administrasi Publik
Nomor Kontrak : 059/LPPM-PENGMAS/UB/V/2025
Nama Ketua : Dr. Ahmad Taufiq, M.Si
NIDN Ketua : 07 05127404
SINTA ID Ketua : 6656696
Nama Anggota 1 : Dra Sri Kasiami, M.Si
NIDN Anggota 1 : 0718056802
SINTA ID Anggota 1 : -
Nama Anggota 2 : Fajar Ulinuha
(dan Seterusnya)
NIM Anggota 1 : 22632011060
(dan Seterusnya)
SINTA ID Anggota 2 : -
(dan Seterusnya)
Tahun Usulan : 2025
Tahun Pelaksanaan : 2025

Luaran Wajib

Alamat OJS : <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/abdimasgaluh>
Nama OJS : Abdimas Galuh: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat
Volume dan Issue : -
ISSN : E-ISSN 2716-0211
Tahun Publikasi : -
Peringkat Akreditasi : Sinta 4

RINGKASAN

Pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat, membangun hubungan positif antara pemerintah dan warga negara, serta meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan. Polri adalah salah satu lembaga penegak hukum, Kepolisian bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, melindungi hak-hak asasi manusia, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perbaikan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan, mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin membaik, sehingga dapat merespon setiap penyimpangan dalam pelayanan publik melalui berbagai gerakan atau tuntutan di media cetak maupun elektronik. Melalui pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, citra instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan citra positif dari instansi pemerintah di mata masyarakat.

Untuk itu, diperlukan Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada aparatur Polres Bojonegoro guna memberikan mendukung lahirnya aparatur pelayanan publik yang sesuai dengan regulasi dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas tinggi diharapkan akan terbentuk pandangan positif dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres. Sehingga, pelayanan publik yang diberikan mampu mewujudkan pelayanan yang mudah, terjangkau, cepat, efisien, dan efektif.

Kata Kunci: Etika, Pelayanan Publik, Pelatihan Keterampilan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Isu dan Fokus Pengabdian

Perkembangan peradaban manusia serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang kian pesat, mendorong pemerintah lebih bekerja ekstra dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan rakyatnya. Persoalan yang dihadapi semakin hari semakin kompleks serta menuntut penyelesaian yang cepat dan tepat. Keberadaan lembaga kepolisian memiliki posisi strategis dan menentukan terwujudnya suasana kehidupan bernegara yang kondusif, aman dan terkendali. Oleh karena itu, kode etik profesi memainkan peran penting dalam mewujudkan profesionalisme polisi. Kapolri telah merilis sejumlah kebijakan guna meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik. Peran penting kepolisian dalam memberikan pengayoman dan pengamanan menuntut pelayanan yang optimal dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat, dengan tujuan menciptakan pelayanan kepolisian yang unggul (Syuhada & Kusmayadi, 2024).

Pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat, membangun hubungan positif antara pemerintah dan warga negara, serta meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan. Polri adalah salah satu lembaga penegak hukum, Kepolisian bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat serta melindungi hak-hak asasi manusia. Landasan yuridis lembaga Kepolisian Republik Indonesia yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2002. Didalam Pasal 2 disebutkan bahwa, “Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat”. Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi HAM.

Di Indonesia, perilaku pelayanan masyarakat oleh aparat pemerintah dipenuhi dengan masalah, seperti proses pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian dalam durasi dan biaya yang membuat pelayanan menjadi sulit diakses dengan baik oleh warga. Situasi ini membuat masyarakat kehilangan kepercayaan kepada penyedia layanan, dalam hal ini birokrasi, sehingga mereka mencari solusi lain untuk mendapatkan pelayanan dengan cara tertentu, yaitu dengan memberikan uang tambahan atau mencari metode yang melanggar aturan (Arum. P.S et al., 2023; Bisri & Asmoro, 2019).

Menurut Lewis dan Gilman yang dikutip oleh Alfandi pada tahun 2021, pelayanan publik merupakan suatu bentuk kepercayaan dari masyarakat. Warga negara memiliki harapan agar pelayanan publik bisa dilakukan dengan jujur dan pengelolaan pendapatan secara akurat, serta dapat dipertanggungjawabkan kepada warga. Ini berarti bahwa pelayanan publik erat kaitannya dengan kepentingan bersama, yang merupakan dasar dari istilah pelayanan publik, sebagaimana telah dijelaskan oleh para ahli. Dengan demikian, pelayanan publik dipahami sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut (Susilowati et al., 2025).

Perbaikan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan, mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin membaik, sehingga dapat merespon setiap penyimpangan dalam pelayanan publik melalui berbagai gerakan atau tuntutan di media cetak maupun elektronik. Melalui pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, citra instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan citra positif dari instansi pemerintah di mata masyarakat. (Alfandi, 2021; Arum. P.S et al., 2023; Marlinda et al., 2020)

Selain itu, pelayanan publik juga harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Walaupun dalam kenyataannya masih ditemui beberapa masalah dalam pelayanan publik di Indonesia seperti banyak illegal payment, ketidakpastian waktu penyelesaian dan sebagainya (Semil, 2018); (Wulan et al., 2022). Untuk dapat melaksanakan tujuan tersebut diperlukan sumber daya manusia yang bermutu dan profesional sehingga pemerintah harus berupaya agar

aparaturnya yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat bekerja secara optimal dan profesional (Sucipto et al., 2019); (Nuzuli, 2023).

Untuk itu, diperlukan Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada aparatur Polres Bojonegoro guna memberikan mendukung lahirnya aparatur pelayanan publik yang sesuai dengan regulasi dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas tinggi diharapkan akan terbentuk pandangan positif dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres. Sehingga, pelayanan publik yang diberikan mampu mewujudkan pelayanan yang mudah, terjangkau, cepat, efisien, dan efektif.

1.2 Lokasi Pendampingan

Mitra kegiatan Pengabdian Masyarakat ini adalah Polres Bojonegoro, yang beralamatkan di Jalan MH Thamrin, Bojonegoro. Berdasarkan hasil analisis situasi muncul permasalahan yang perlu diselesaikan berkaitan dengan rencana kegiatan pengabdian pada masyarakat adalah sebagai berikut;

Pertama, pemahaman terhadap skill dan etika pelayanan publik pada aparat Polres Bojonegoro sebenarnya sudah cukup baik. Karena, setiap tahun Polres Bojonegoro senantiasa menyelenggarakan pelatihan atau peningkatan kapasitas yang bertujuan untuk peningkatan kemampuan personel. Namun, mengingat besarnya jumlah aparat, pelatihan dilaksanakan secara bertahap dan bergiliran.

Kedua, masih adanya pengaduan dari masyarakat sehubungan dengan masih terjadinya pelayanan publik yang kurang memuaskan. Sehingga, Pimpinan Polres Bojonegoro menjadikan Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik ini sebagai agenda tahunan, dengan harapan semua aparatur Polres Bojonegoro memiliki kemampuan yang sama dalam pelaksanaan etika pelayanan publik.

1.3 Keterkaitan Hasil Penelitian Yang Sudah Dilakukan

Kegiatan pengabdian ini merupakan tindak lanjut dari penelitian sebelumnya: Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kepolisian. Hasil penelitian menunjukkan, dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai bagian dari institusi Kepolisian, Polres telah menjalankan perannya sebagai pelayan publik dengan terus

melakukan pembenahan dan peningkatan kualitas pelayanan. Dari indikator keandalan, Polres dituntut profesional tidak hanya menguasai bidang tugasnya namun juga bidang lainnya untuk antisipasi kondisi mendesak. Selain itu terdapat sistem pelaporan kerja yang berkala melalui sistem maupun manual. Dari indikator daya tanggap, Polres melakukan inovasi kebijakan one day service untuk layanan seperti SKCK dan untuk laporan kasus kepolisian juga dapat datang ke lokasi kejadian setelah masyarakat menghubungi melalui call center. Untuk indikator jaminan, Polres mengusahakan semaksimal mungkin untuk pemberian layanan dilakukan adil dan tidak diskriminatif (Wulan et al., 2022).

BAB II

SOLUSI PERMASALAHAN

2.1 Solusi Permasalahan Pendampingan

Adapun persoalan prioritas mitra yang harus dicari solusinya selama pelaksanaan Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada aparatur Polres Bojonegoro adalah seperti pada Tabel 2.1

Tabel 2. 1 Justifikasi kegiatan yang akan diusulkan

Permasalahan	Solusi Yang Ditawarkan
Pemahaman terhadap etika yang perlu dimiliki oleh aparatur Polres Bojonegoro dalam memberikan pelayanan publik sudah ada, namun belum memadai, mengingat banyaknya personel yang dimiliki oleh Polres Bojonegoro, selaku pemberi layanan; masih belum optimalnya penerapan skill atau keterampilan dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan publik.	Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada aparatur Polres Bojonegoro

2.2 Riset Terdahulu dan Teori Yang Relevan

Beberapa penelitian untuk mendukung pengabdian kepada masyarakat sehingga pengabdian yang dilakukan relevan terhadap perkembangan keilmuan. Negara adalah sebuah perkumpulan manusia (masyarakat) yang berada di satu wilayah. Untuk mengatur dan menjalankan negara, maka diperlukan pemerintahan

yang memiliki tugas mengelola sumber daya ekstraktif yang dimiliki. Luasnya wilayah serta banyaknya jumlah penduduk menuntut pemerintah bekerja secara maksimal memberikan pelayanan kepada seluruh warganya tanpa kecuali, sebagaimana amanat pembukaan UUD 1945, yaitu negara berkewajiban untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia. Oleh sebab itu maka, diperlukan institusi yang secara khusus bekerja pada aspek perlindungan baik secara fisik maupun yang berhubungan dengan hak-hak keperdataan setiap orang. Salah satu alat kelengkapan negara yang bertugas dalam hal itu adalah kepolisian atau sering disebut Polisi Republik Indonesia (POLRI). Polisi memiliki fungsi serta tugas utamanya adalah, memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Pasal 13 UU No. 2 tahun 2002). Berkaitan dengan itu, maka bagi setiap anggota polisi diwajibkan memiliki keterampilan maupun etika agar dapat menjalankan tugasnya secara optimal sehingga dapat menghasilkan kepuasan bagi seluruh masyarakat yang dilayaninya (Syuhada & Kusmayadi, 2024).

Di sisi lain, kualitas layanan yang ditunjukkan melalui tingkah laku aparat kepolisian akan menjadi faktor penentu dalam pandangan masyarakat. . Fokus utama yang perlu diperhatikan adalah kemampuan berkomunikasi dari anggota kepolisian serta mutu layanan kepada masyarakat yang mesti ditingkatkan. Penggunaan platform media sosial harus ditingkatkan agar informasi dapat disampaikan kepada masyarakat dengan lebih cepat dan jelas. Peningkatan kapasitas anggota kepolisian di Polres harus digenjut melalui peningkatan pemahaman komunikasi, sehingga mereka dapat berinteraksi secara efektif dengan masyarakat, khususnya pengguna layanan kepolisian dalam aktivitas sehari-hari. Polres juga harus melakukan perbandingan dengan instansi lain untuk memperbaiki kualitas layanan, tanpa meninggalkan prinsip-prinsip tugas dan kewenangan yang telah diatur oleh hukum. Oleh karena itu, dengan memperbaiki cara berkomunikasi yang sebelumnya kurang baik dan tidak responsif, pelayanan yang berlandaskan pada prinsip Melindungi, Mengayomi, dan Melayani dapat terwujud dan dirasakan oleh masyarakat (Susilowati et al., 2025).

Studi lain menunjukkan, dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai bagian dari institusi Kepolisian, Polres telah menjalankan perannya sebagai pelayan publik dengan terus melakukan pembenahan dan peningkatan kualitas pelayanan. Dari indikator keandalan, Polres dituntut profesional tidak hanya menguasai bidang tugasnya namun juga bidang lainnya untukantisipasi kondisi mendesak. Selain itu terdapat sistem pelaporan kerja yang berkala melalui sistem maupun manual. Dari indikator daya tanggap, Polres melakukan inovasi kebijakan one day service untuk layanan seperti SKCK dan untuk laporan kasus kepolisian juga dapat datang ke lokasi kejadian setelah masyarakat menghubungi melalui call center. Untuk indikator jaminan, Polres mengusahakan semaksimal mungkin untuk pemberian layanan dilakukan adil dan tidak diskriminatif (Wulan et al., 2022).

Penelitian terkait lainnya menunjukkan, 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 (Nuzuli, 2023); (Sucipto et al., 2019).

Berdasarkan literatur review sebagai tersebut di atas, maka Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada aparatur Polres Bojonegoro akan dapat meningkatkan keterampilan dan etika aparatur Polres Bojonegoro dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sehingga, diharapkan pelayanan semakin efektif, efisien, dan memuaskan.

BAB III METODE PELAKSANAAN

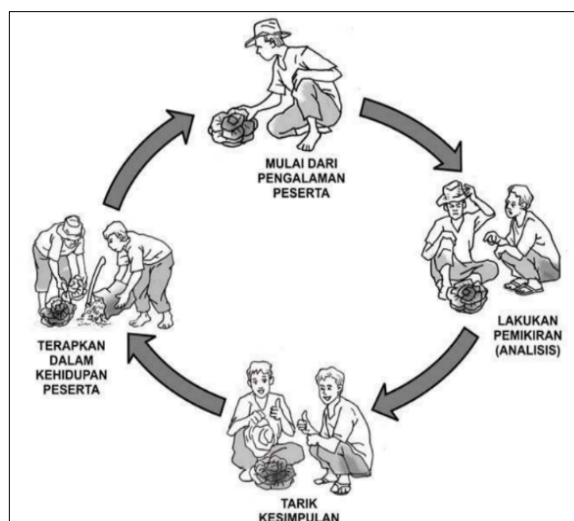
3.1 Teknik Pendampingan

Proses Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada aparaturnya Polres Bojonegoro dilakukan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik dilakukan melalui kegiatan pembelajaran bersama dengan membentuk forum yang bersifat formal dan nonformal. Pemateri dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat (PKM) yang berasal dari civitas akademik Universitas Bojonegoro.

Sementara Polres Bojonegoro merupakan instansi aparat penegak hukum di tingkat kabupaten, yang memiliki jaringan hingga Polsek (kecamatan) dan tingkat desa atau Babinkamtibmas, menjadi mitra dan audiens, yang menjadi sasaran PKM atau pelatihan yang diselenggarakan civitas akademik Universitas Bojonegoro.

Praktik Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada aparaturnya Polres Bojonegoro dilakukan secara bersama-sama dengan dipandu dari tim pemateri. Gambar 3.1 merupakan Teknik pendampingan yang akan dilakukan.

Gambar 3.1 Teknik Pendampingan PKM



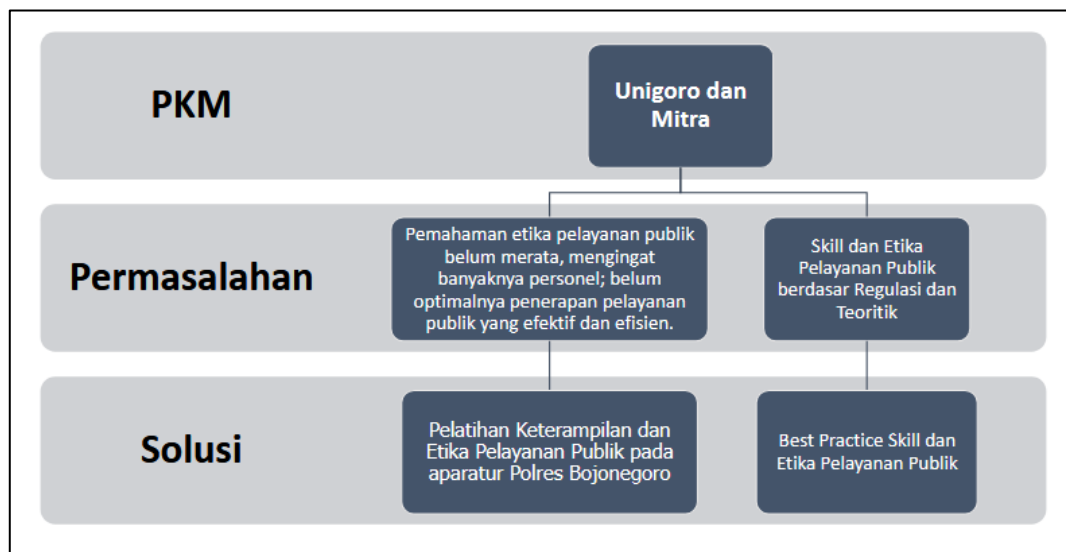
Sumber: [Agus Niamilah](#) dkk (2021)

3.2 Strategi Yang Digunakan

Strategi yang digunakan dalam melakukan pendampingan kepada mitra dijelaskan pada Gambar 3.2 diagram strategi dalam mencapai solusi untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi Masyarakat, khususnya oleh aparaturnya Polres Bojonegoro yang merupakan agen pemberi layanan kepada masyarakat yang ada di Kabupaten Bojonegoro.

Dalam kegiatan ini, mitra akan berpartisipasi aktif sebagai peserta dalam semua kegiatan yang akan direncanakan dalam PKM yang telah di rencanakan, sebagaimana dalam gambar Gambar 3.2 berikut.

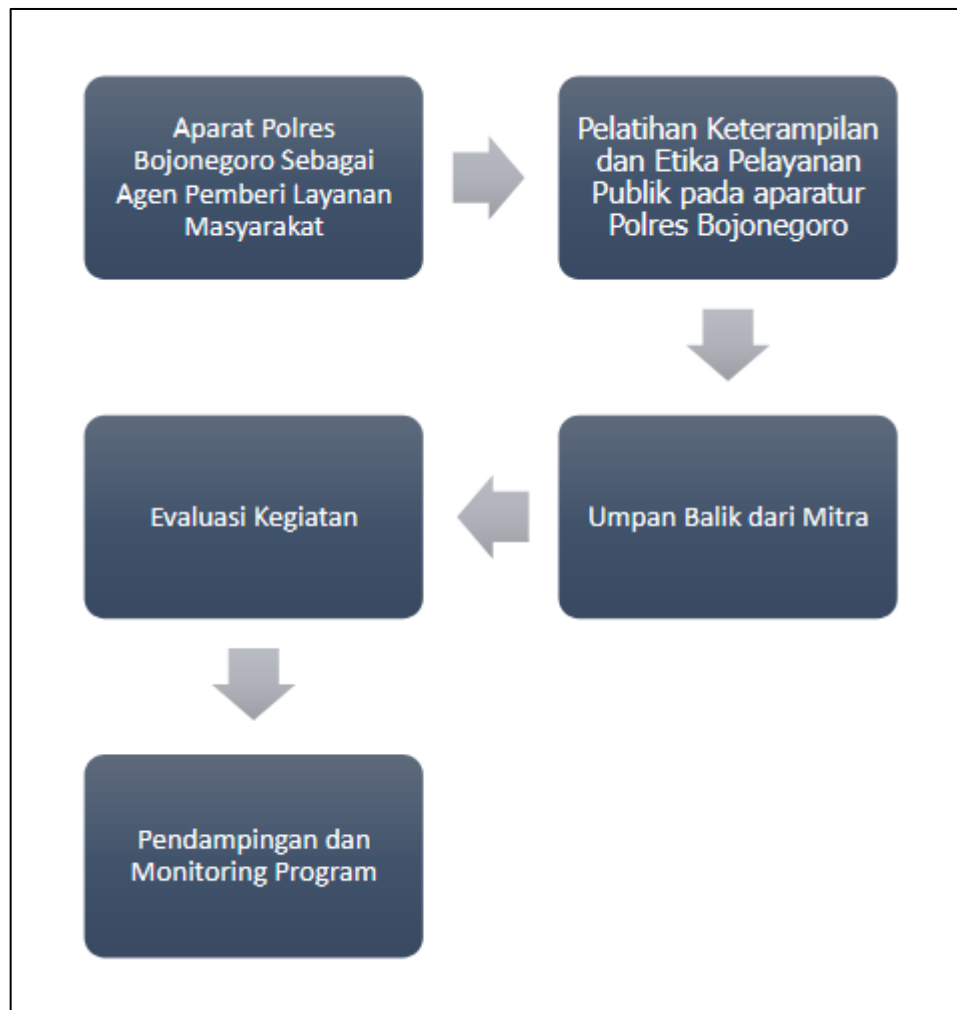
Gambar 3.2 Diagram Strategi dalam Mencapai Solusi untuk Mengatasi Permasalahan Mitra



3.3 Tahapan Kegiatan

Tahapan kegiatan PKM dijelaskan pada gambar 3.3 dimana rencana evaluasi pelaksanaan program akan dilaksanakan setiap kegiatan yang telah diprogram dan direncanakan. Sedangkan untuk keberlanjutan program akan dilakukan monitoring setiap satu bulan sekali setelah program ini selesai dilaksanakan dengan mencatat semua kendala dan permasalahan yang terjadi pada mitra sehingga program ini dapat berkelanjutan dan dapat sesuai target utama yaitu pengembangan masyarakat Bojonegoro.

Gambar 3.3 Tahapan Kegiatan PKM



BAB IV

KELAYAKAN PERGURUAN TINGGI

Perguruan Tinggi yang mengusulkan program ini adalah Universitas Bojonegoro. Program pengabdian masyarakat di Universitas Bojonegoro di bawah Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM). Kegiatan pengabdian pada masyarakat merupakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh LPPM. Pengabdian masyarakat merupakan salah satu bagian Tri Dharma Perguruan Tinggi. Sebagai sebuah lembaga yang menaungi seluruh kegiatan pengabdian masyarakat, LPPM Unigoro telah melakukan beberapa cara (seperti memberikan dukungan pendanaan) guna meningkatkan partisipasi dosen untuk mengajukan proposal pengabdian masyarakat. Hal ini terbukti dengan keberhasilan kegiatan pengabdian Masyarakat yang telah dilakukan oleh beberapa dosen yang memperoleh pendanaan dari LPPM.

Dalam melakukan pendampingan dan kegiatan pengabdian kepada Masyarakat, tim pelaksana kegiatan berusaha menyesuaikan dengan kebutuhan atau isu yang sedang trend baik secara global maupun regional. Pengabdian Masyarakat dilakukan dengan fasilitas dana internal yang telah diberikan oleh LPPM kepada tim pengabdian yang berhasil lolos hibah internal. Selain itu, tim pengabdian juga diberikan fasilitas yang mendukung keberhasilan proses pengabdian misalnya LCD proyektor. Universitas Bojonegoro sebagai Lembaga perguruan tinggi berusaha memberikan fasilitas baik berupa sumber daya, akses, relasi, dan teknologi untuk menunjang keberhasilan kegiatan pengabdian Masyarakat ini.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Pendampingan

Pelaksanaan kegiatan Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada Polres Bojonegoro diawali dengan sambutan Kapolres Bojonegoro AKBP Mario Prahatinto, SH, SIK, M.Si. Dalam sambutannya, Kapolres Bojonegoro, AKBP Mario Prahatinto mengucapkan terimakasih kepada para PJU dan personel Polres Bojonegoro dengan semangat, loyalitas serta dedikasinya dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Lanjut Kapolres, Polres Bojonegoro telah menerima piagam penghargaan penganugerahan predikat penilaian kepatuhan sebagai unit penyelenggara pelayanan publik dengan nilai 83,70 kategori kualitas tinggi. Penghargaan ini diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia(RI). “Dengan penghargaan ini menjadi penyemangat kita untuk bisa lebih baik lagi kedepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,” ucap Kapolres kepada peserta pelatihan.

Kapolres berharap dengan penghargaan yang telah diraih tersebut bisa menjadi motivasi kepada seluruh personel Polres Bojonegoro untuk bisa meningkatkan lagi kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. “Teruslah berbenah dan selalu berikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan harus terus diawasi kualitasnya agar tidak hanya menjadi jargon belaka. Kualitas pelayanan bisa secara nyata dirasakan oleh masyarakat,” harapnya.

Kapolres menyampaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Sumber Daya Manusia(SDM) Polres Bojonegoro melaksanakan pelatihan etika komunikasi kepada petugas yanlik. “ Tujuan dari pelatihan ini untuk memberikan wawasan atau tambahan ilmu dalam beretika komunikasi yang baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi Polri khususnya di Polres Bojonegoro,” jelas Kapolres.

Diakhir sambutannya, AKBP Mario Prahatinto berpesan kepada personel yang mengikuti pelatihan etika komunikasi pelayanan publik dapat serius dalam

mengikuti pelatihan ini. “Diharapkan pelatihan ini dapat bermanfaat dan dapat diaplikasikan oleh personel Polres Bojonegoro dalam pelaksanaan tugas di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pelayanan kita semakin baik dan dapat mewujudkan Polres Bojonegoro yang dicintai oleh masyarakat,” tutup pria dengan dua melati dipundak ini.



Gambar 5.1: Kapolda Bojonegoro saat memberikan sambutan pembukaan.

Selanjutnya, ketua kegiatan pengabdian kepada masyarakat menyampaikan materi Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada Polres Bojonegoro. Ketua pengabdian kepada masyarakat mengawali paparannya dengan menjelaskan akan pentingnya petugas pelayanan publik memiliki tiga keterampilan komunikasi (*communication skill*). Yakni, keterampilan berbicara, keterampilan mendengar, dan keterampilan menulis.

Keterampilan berbicara meliputi Komunikasi Lisan (Verbal), yang sangat penting untuk membangun penyampaian pesan lisan dengan para pihak berkaitan dengan kegiatan kepolisian. Selain itu, juga Komunikasi Non Verbal, yang juga penting untuk membangun relasi, interaksi, dan *attitude* dengan masyarakat, karena merupakan bagian dari mitra. Sedangkan keterampilan mendengar juga penting untuk dimiliki petugas pelayanan publik, karena untuk menjaga respek dan kelanggengan relasi, serta bagian dari *Social networking*. Sementara keterampilan

menulis penting sebagai bagian dari penyampaian pesan model lain untuk memperkuat pesan dalam waktu lama.

Dalam paparannya, ketua pengabdian kepada masyarakat menjelaskan aspek penting dalam keterampilan berbicara yang meliputi tiga aspek. Yakni, (a) Keterampilan verbal: bahasa formal, bahasa informal, isi materi. (b) Keterampilan vocal: terkait suara, meliputi artikulasi, intonasi (tinggi-rendah), tempo (kecepatan bicara), aksentuasi (penekanan) dan volume. Serta, (c) Keterampilan tubuh: pesan-pesan yang dikirim melalui gerakan tubuh sebagai ekspresi yang sedang diungkapkan meliputi, ekspresi wajah, kontak mata, gesture, penampilan, sentuhan tangan, dll (Nelson, dalam Wahyuni, 2015).

Untuk menjadi petugas yang cakap dan memiliki etika saat berkomunikasi kepada penerima layanan, ketua pengabdian kepada masyarakat menekankan pentingnya menjaga komunikasi yang efektif dengan patikan REACH, yakni 5 (lima) Hukum/Etika Pergaulan Komunikasi. REACH merupakan kependekan dari R (Respect), E (Empathy), A (Audible), C (Clarity), dan H (Humble). Sepanjang 5 (lima) aspek tersebut diterapkan, komunikasi petugas pelayanan publik akan berjalan efektif dan menyenangkan penerima layanan.

Selanjutnya, ketua pengabdian kepada masyarakat menjelaskan satu per satu aspek tersebut. R, atau Respect, adalah sikap hormat dan menghargai orang lain. Prinsipnya semua manusia ingin dihargai dan dianggap penting. Bahkan, saat kita mengkritik sekalipun. Kemudian, E, Empathy, adalah kemampuan untuk menempatkan diri anda pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Untuk itu, saat berbicara, kita harus memahami latar belakang, golongan, lapisan social, tingkatan umur, Pendidikan, kebutuhan, minat, harapan, dll, dari komunikan kita (*homophily*). Sehingga, pesan yang kita sampaikan tidak mengalami *noice*. Sikap ini juga termasuk kemampuan kita untuk mendengar dan menerima masukan.

Sedangkan, A, Audible, yakni hendaknya pesan yang disampaikan dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik oleh komunikan, tidak mengalami hambatan, misalnya bising, dan lainnya. Item ini juga berkaitan dengan *channel* (peralatan) yang baik saat berkomunikasi, khususnya jika kita berbicara di depan umum. Sementara C, Clarity, maknanya adalah kejelasan dari pesan sehingga tidak

menimbulkan penafsiran yang berlainan. Hukum/etika ini juga bergantung terhadap kualitas suara dan bahasa yang digunakan. Penggunaan Bahasa yang dimengerti oleh komunikan akan membuat pesan kita dipahami dengan baik.

Aspek yang terakhir adalah H, Humble. Penjelasmnya, petugas pelayanan publik harus sersikap rendah hati. Sikap ini terkait dengan respect. Yakni, tidak sombong dan menganggap diri penting ketika kita berkomunikasi. Justru dengan kerendahan hati inilah kita dapat menangkap perhatian dan respons yang positif dari komunikan (Hariwidjaya, 2008:108-112), dalam hal ini adalah masyarakat penerima layanan.



Gambar 5.2: Ketua pengabdian masyarakat (keempat dari kiri) saat foto bersama dengan pimpinan Mapolres Bojonegoro.

Ketua pengabdian kepada masyarakat menambahkan tentang hal-hal yang harus dihindari selama berkomunikasi. Di antaranya adalah: (a) Terlalu mengarahkan. Kita terlalu mau mengarahkan apa yang dibicarakan orang lain. Misalnya, saya hanya tertarik pada program desa yang ini. (b) Mengadili. Membuat pernyataan yang mengadili, terutama kekurangan pembicara dari ukuran kita. Misalnya, kau terlalu lambat. (c) Menyalahkan. Melemparkan tanggungjawab atas keadaan yang terjadi. Misal, salahmu sendiri. (d) Mengkhotbahi. “Seharusnya kamu lebih. (e) Bersikap agresif. Pernyataan yang merendahkan. Misal, apakah kamu

tidak tahu sopan santun? (f) Menggurui: Bersikap merasa lebih tahu daripada pembicara. (g) Berpura-pura menaruh perhatian: Kesan seolah menaruh perhatian daripada kenyataan. (h) Memberi batas waktu: Misal, saya mau pergi, bicara singkat saja. Dan (i) Berbicara tentang diri sendiri secara tidak tepat. Misal, saya akan cerita pengalaman saya, pasti berguna bagimu. (Hardjana, 2003: 101-102).

Selain itu, Ketua pengabdian kepada masyarakat juga menekankan akan pentingnya etika dalam percakapan, yang meliputi: (1) Jangan kita berbicara terlalu banyak tentang diri sendiri. Terkesan sombong dan membosankan. (2) Jangan memonopoli percakapan dan beri kesempatan orang lain berbicara. (3) Gunakan Bahasa yang sopan tetapi efektif. (4) Mendengarkan Ketika orang lain berbicara untuk memahami isi dan perasaan. (5) Memperhatikan situasi dan keadaan orang lain berbicara. Dan (6) Jangan bersikap kaku dan dogmatis karena bisa memberi kesan keras kepala dan menggurui (Hardjana, 2003:103)

Selama penyampaian materi, peserta mendengarkan dengan serius penjelasan materi tentang Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada Polres Bojonegoro. Untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam, ketua pengabdian kepada masyarakat memberikan contoh-contoh kasus yang lazim terjadi di lapangan. Misalnya, petugas pelayanan publik di instansi yang dikelola kepolisian, misalnya pengurusan surat izin mengemudi (SIM). Hendaknya, saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, hendaknya petugas menjalankan dengan penuh keramahan, bahasa yang sopan, dan jelas.

5.2 Pembahasan

Setelah sesi materi, kegiatan dilanjutkan dengan *focus group discussion* (FGD). Dalam FGD ini peserta menyampaikan beberapa permasalahan sehubungan dengan peran petugas pelayanan Polres Bojonegoro dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu pertanyaan yang muncul adalah peningkatan publik speaking petugas pelayanan publik.

Atas pertanyaan ini, Ketua pengabdian kepada masyarakat menjelaskan, 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).

Selain itu, 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).

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Setelah kegiatan Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada Polres Bojonegoro ini dilaksanakan, maka kesimpulan yang dapat disampaikan adalah sebagaimana berikut:

1. Polres Bojonegoro sebagai bagian dari pelayanan publik mempunyai komitmen yang kuat untuk terus berbenah dalam meningkatkan dan mengoptimalisasikan pelayanan publik. Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada Polres Bojonegoro merupakan salah satu cara dalam memberikan pelayanan publik yang optimal dari Polri ke masyarakat.
2. Etika komunikasi dalam pelayanan publik merupakan hal yang penting dan harus terus dikembangkan dan dioptimalkan. Diharapkan, pelatihan ini bisa menyiapkan kader personil yang bisa meningkatkan kepercayaan dan citra Polri di tengah-tengah masyarakat.
3. Secara keseluruhan, kualitas layanan yang ditunjukkan melalui tingkah laku aparat kepolisian akan menjadi faktor penentu dalam pandangan masyarakat. Fokus utama yang perlu diperhatikan adalah kemampuan berkomunikasi dari anggota kepolisian serta mutu layanan kepada masyarakat yang mesti ditingkatkan.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan selama kegiatan pengabdian masyarakat, disarankan agar Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada Polres Bojonegoro tidak hanya dilaksanakan di lingkup Mapolres. Namun, juga merata di seluruh kepolisian sektor (Polsek) jajaran yang ada di seluruh kecamatan di Kabupaten Bojonegoro, serta unit layanan Mapolres lainnya. Di antaranya, petugas Samsat, SIM, layanan kesehatan, dan layanan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA



- Alfandi. (2021). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPOLISIAN DALAM UPAYA MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR POLSEK LIMA PULUH KOTA PEKANBARU. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 3(2). <https://doi.org/10.36917/japabis.v3i2.47>
- Arum. P.S, N., Sarifah, J., & Musafa Fawaz, D. (2023). Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntan Publik*, 1(2).
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1). <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Marlinda, P., Anggraini, R., & Hernimawati. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Kantor POLSEK Lima Puluh Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 2(2). <https://doi.org/10.36917/japabis.v2i2.27>
- Nuzuli, A. K. (2023). *Optimalisasi Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik bagi Anggota Kepolisian Resort Kerinci melalui Pelatihan Public Speaking*. <http://jurnalapjiki.org/>
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol. : 7 Tahun 2006 Tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*.
- Sucipto, A., Remmang, H., & Saleh, H. (2019). Indonesian Journal of Business and Management PENGARUH ETIKA PEGAWAI, PELAYANAN PUBLIK DAN REFORMASI BIROKRASI TERHADAP PENERAPAN ZONA INTEGRITAS PADA LAPAS MAKASSAR. *Idn. J. of Business and Management*, 2(1), 13–15. <https://postgraduate.universitaspbosowa.ac.id/>
- Susilowati, T., Hartati, S., & Bakti Nusantara Lampung, I. (2025). SOCIALIZATION OF COMMUNICATION ETHICS AND PUBLIC SERVICE FOR TANGGAMUS POLICE PERSONNEL. *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 3(1).
- Syuhada, O., & Kusmayadi, D. (2024). Pelatihan Keterampilan Dan Etika Pelayanan Publik Bagi Anggota Polri. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(4), 2763–2768. <https://doi.org/10.31949/jb.v5i4.8729>
- UU No 22 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Wulan, D. O., Wismaningtyas, T. A., Damayanti, A., & Larasati, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota. *Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 134(2), 134–138. <http://ojs.stiami.ac.id>

LAMPIRAN – LAMPIRAN

1. LogBook Pengabdian Masyarakat

No.	Hari, Tanggal	Uraian Kegiatan	Hasil	Kendala	Rencana Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Senin, 19 Mei 2025	Persiapan pembuatan materi,	Hasil pencarian materi yang relevan dan pembagian tugas kepada tim pengabdian	Penyesuaian istilah-istilah yang muncul pada materi agar mudah dipahami oleh peserta.	
2	Rabu, 21 Mei 2025	Survey lokasi mitra pengabdian	Penentuan waktu pengabdian antara tim pengabdian dengan pihak mitra pengabdian	Jadwal dari pihak Polres Bojonegoro selaku mitra padat membutuhkan waktu untuk menemukan jadwal kosong	Melakukan diskusi dengan pihak Polres Bojonegoro
3	Jumat, 23 Mei 2025	Proses pemberian izin dan perjanjian pelaksana dengan mitra pengabdian	Surat Kerjasama mitra yang dikeluarkan oleh Polres Bojonegoro selaku mitra	-	Persiapan perlengkapan kegiatan pengabdian
4	Selasa, 27 Mei 2025	Pelatihan Keterampilan dan Etika Komunikasi dan Pelayanan Publik	Pemberian materi Pelatihan Keterampilan dan Etika Komunikasi Pelayanan Publik	Pemahaman aparat tentang etika komunikasi dan pelayanan publik yang perlu ditingkatkan	Penyediaan materi dan tanya jawab secara offline
5	Selasa, 27 Mei 2025	Pelaksanaan FGD	Diskusi terkait Keterampilan dan Etika Komunikasi Pelayanan Publik	Diskusi berlangsung aktif karena peserta pelaku pelayanan publik	Monitoring dan evaluasi

2. Surat Tugas dari LPPM dan Permohonan Abdimas

	<p style="text-align: center;">UNIVERSITAS BOJONEGORO LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT (LPPM)</p>
	<p style="text-align: center;">Kantor Pusat : Jalan Lettu Suyitno No. 2 Bojonegoro, Kotak Pos : 62119 Telepon / Faks : (0353) 885444, 881984, 889270, 885668, 889006 / (0353) 881984, 889006. Website : http://unigoro.ac.id</p>
<p style="text-align: center;">SURAT TUGAS Nomor: 017/ST-PKM/LPPM-UB/VI/2025</p>	
<p>Yang bertanda tangan di bawah ini: Nama : Dr. Laily Agustina Rahmawati, S.Si., M.Sc. Jabatan : Ketua LPPM Universitas Bojonegoro</p>	
<p>Memberikan tugas kepada: Nama : Dr. Ahmad Taufiq, M.Si NIDN : 0705127404 Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Administrasi Publik</p>	
<p>Untuk melaksanakan tugas Penelitian dengan judul: Judul Pengabdian Masyarakat : Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik Pada Polres Bojonegoro Lokasi : Kabupaten Bojonegoro Waktu : 4 Bulan Demikian surat tugas ini diberikan untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.</p>	
	<p style="text-align: right;">Bojonegoro, 16 Mei 2025 KETUA  Dr. Laily Agustina Rahmawati, S.Si., M.Sc. NIDN. 07 210886 01</p>
<p>Tembusan Kepada: Rektor Universitas Bojonegoro</p>	



UNIVERSITAS BOJONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

STATUS TERAKREDITASI "B" SK.BAN-PT No. : BAN-PT No. 582/SK/BAN-PT/Ak-PMB/S/II/2021, Tgl. 23 Februari 2021

KANTOR : KAMPUS FISIP LINGGORO JL. Lettu Suyitno No. 2 Telp. (0353) 885668 PO BOX 114 BOJONEGORO

Perihal : 1 (satu) Bendel
Lampiran : Permohonan Pengajuan Dana Pengabdian kepada Masyarakat

Kepada :
Yth, Rektor Universitas Bojonegoro
Di
BOJONEGORO

Menindak lanjuti pengumuman/himbauan yang disampaikan oleh Ketua Yayasan Suyitno Bojonegoro, bahwa setiap Dosen di Universitas Bojonegoro wajib melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang dapat dilaksanakan melalui Hibah Internal Dosen. Maka bersama ini kami mengajukan usulan dana hibah internal Pengabdian Masyarakat bagi dosen dengan keterangan berikut:

Nama Dosen : Ahmad Taufiq, S.Hi, M. Si
NIDN : 0705127404
Judul Proposal : Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada Polres Bojonegoro

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.


Bojonegoro, 07 Mei 2025
Hormat kami,

Dr. AHMAD TAUFIQ, S.Hi, M.Si
DEKAN

Tembusan :

1. Yth. Ketua Yayasan.
2. Yth. Ketua LPPM

3. Surat Pernyataan Kesanggupan Mitra


KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TIMUR
RESOR BOJONEGORO
Jl. MH. Thamrin, 46 Bojonegoro 82113


Bojonegoro, 5 Mei 2025

Nomor : B/398/V/KEP/2025
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Hal : permohonan bantuan narasumber.

Kepada
Yth. REKTOR UNIVERSITAS
BOJONEGORO
di
Bojonegoro


- Rujukan:
 - Undang-Undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik;
 - Peraturan Pemerintah nomor 98 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Sehubungan dengan rujukan di atas, dalam rangka pengembangan Sumber Daya Manusia yang unggul, Polres Bojonegoro akan mengadakan pelatihan ketrampilan dan etika pelayanan publik bagi Pegawai Negeri Pada Polri Polres Bojonegoro.
- Berkaitan dengan di atas, dimohon kepada Rektor Universitas Bojonegoro menugaskan atahya sebagai narasumber untuk memberikan pelatihan ketrampilan dan etika pelayanan publik yang diselenggarakan pada:
 - hari : Selasa;
 - tanggal : 20 Mei 2025;
 - pukul : 08.30 WIB s.d. Selesai;
 - tempat : Gedung AP I Rawi Polres Bojonegoro.
- Untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan, disampaikan kepada petugas yang telah ditunjuk sebagai narasumber pada kegiatan agar mengirimkan data nama, pekerjaan, alamat, nomor HP, foto KTP dan NPWP narasumber kepada AKP Samsul Anam, S.H. dengan nomor HP 081335865399.
- Demikian untuk menjadi maklum.

KEPALA KEPOLISIAN RESOR BOJONEGORO



Ditandatangani secara elektronik oleh:
NURO PRAYANTO, S.H., S.H., M.H.
KORWIDHARA SEDAK POLRI W/P 3001-101

Untuk informasi lebih lanjut mengenai layanan kami silakan kunjungi laman www.polri.go.id atau hubungi kami di 112


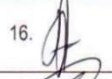

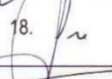
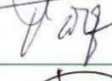
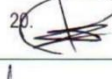
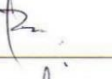
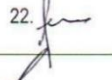
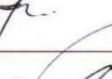
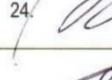

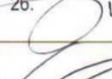
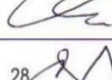
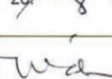
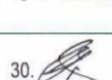
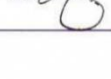



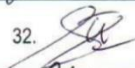

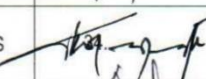

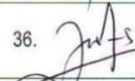

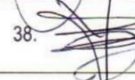


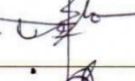




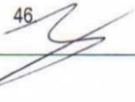
4. Presensi Kehadiran Peserta Pengabdian Masyarakat

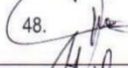

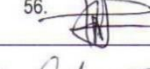
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TIMUR
RESOR BOJONEGORO

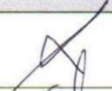
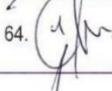

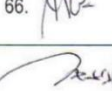
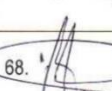

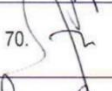
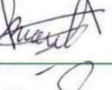
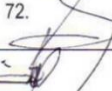
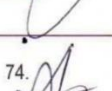
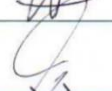
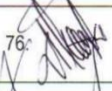




DAFTAR ABSENSI PERSONEL YANG DITUNJUK SEBAGAI PESERTA DALAM KEGIATAN
PELATIHAN ETIKA KOMUNIKASI PETUGAS PELAYANAN PUBLIK TA 2025
SELASA, 27 MEI 2025

NO	NAMA	PANGKAT / NRP	JABATAN	TTD
1	DESVITA SYAHWA PUTRI SUGIHARTO	BRIPDA 04110355	BANIT DALMAS SATSAMAPTA	1. 
2	GUNTUR SATRIO AJI PANGESTU	BRIPDA 01121031	BANIT DALMAS SATSAMAPTA	2. 
3	MAULANA ROZAQ NUR ABRIZZA	BRIPDA 03061340	BANIT DALMAS SATSAMAPTA	3. 
4	MUHAMMAD FAISAL ANSORI	BRIPDA 03060176	BANIT DALMAS SATSAMAPTA	4. 
5	PRAJNA LYRIA ARISSAGOUSY	BRIPDA 04110695	BANIT DALMAS SATSAMAPTA	5. 
6	REGITA CHANDRA MURTHY	BRIPDA 03071088	BANIT PAMOBVIT SATSAMAPTA	6. 
7	ALFAREL RIZKY KIANANDA	BRIPDA 04030254	BAMIN URMINTU SATRESKRIM	7. 
8	FERDENAN MAULANA, S.H.	BRIGPOL 93120298	BANIT 2 SATRESKRIM	8. 
9	MUHAMMAD ZENZHO	BRIPDU 99080432	BANIT 4 SATRESKRIM	9. 
10	NI'MATUS SHOLIAH	BRIPDA 01090357	BANIT 4 SATRESKRIM	10. 
11	RUDI HERMAWAN, S.M.	BRIPDU 96100853	BANIT 1 SATRESKRIM	11. 
12	TEGUH DWI CAHYONO, S.H.	BRIGPOL 93100214	BANIT 2 SATRESKRIM	12. 
13	AGUNG PRATAMA YUSTIAWAN	BRIGPOL 93030146	BANIT 2 SATINTELKAM	13. 
14	AGUS BUDIANTO	BRIGPOL 94010383	BANIT 1 SATINTELKAM	14. 

NO	NAMA	PANGKAT / NRP	JABATAN	TTD
15	ARDITA PERMATASARI, S.H.	BRIGPOL 96050278	BANIT URYANMIN SATINTELKAM	15. 
16	DERY HUNARA	BRIPDA 00010562	BANIT 3 SATINTELKAM	16. 
17	ALDERIA HELMY SETIAWAN	BRIPTU 98070387	BANIT TURJAGWALI SATLANTAS	17. 
18	CHANDRA DWI ADI SAPUTRO, S.H.	BRIPKA 88040563	BANIT GAKKUM SATLANTAS	18. 
19	DIDIK SUSANTO, S.H.	AIPDA 82061194	BANIT SATLANTAS (GAKKUM)	19. 
20	RAOUL INDRA BAKTI RINANTO	BRIPTU 97050912	BANIT TURJAGWALI SATLANTAS	20. 
21	HADI SUMONO, S.Pd.	PENGATUR I 197601152008101001	BANIT SATRESNARKOBA	21. 
22	ACHMAD FARID ALCHALWANI, S.H.	BRIPTU 97060661	BANIT 2 SATRESNARKOBA	22. 
23	BAYU IQBAL PAMUNGKAS, S.H.	BRIPTU 99090149	BANIT 1 SATRESNARKOBA	23. 
24	ANDRE DIAZ PRASETYA	BRIPTU 97110756	BAURMIN SATBINMAS	24. 
25	RUDY CANDRA HIDAYAT	BRIGPOL 94110342	BAMIN URBINOPSNAL SATBINMAS	25. 
26	DIAN INDARTO, S.Kom.	AIPDA 83121290	BANIT UNIT PAMINAL SIPROPAM	26. 
27	EDY JAMARI, S.H.	BRIGPOL 94020712	BANIT UNIT PROVOS SIPROPAM	27. 
28	DEDI HIDAYAT, S.E.	AIPTU 74060422	PS. KANIT 1 SPKT POLRES	28. 
29	WICAK SETYO SUHAMBORO, S.Pd.	BRIPKA 88030420	BANIT 1 SPKT POLRES	29. 
30	ACHMAD NURRAHMAN, S.H.	BRIGPOL 94060092	BANIT 1 SPKT POLRES	30. 

NO	NAMA	PANGKAT / NRP	JABATAN	TTD
31	SISWANTO	BRIPKA 87070859	BANIT WATTAH SATTACHTI	31. 
32	ADIK SUKARNO PUTRI SWASTANTI, S.Pd.	PENGATUR I 197610092009102001	BANUM SIKEU	32. 
33	WAHYU NURMADIN AZHAR	BRIPDA 03120041	BAMIN SIUM	33. 
34	ANDREI WIDYANTO	AIPDA 85060813	PS. KASUBSIBIN SIWAS	34. 
35	ARIF YOS KUSHENDARTO	AIPTU 77110207	PS. KA SPKT 2 POLSEK BOJONEGORO KOTA	35. 
36	DJAROT SUHARTONO, S.H.	AIPTU 73110355	BA POLSEK BOJONEGORO KOTA	36. 
37	FERRY DWI SAMPURNO	AIPDA 84020619	PS. KA SPKT 3 POLSEK PADANGAN	37. 
38	YUDI SUSANTO	AIPDA 83030164	BANIT UNIT BINMAS POLSEK PADANGAN	38. 
39	ABDUL MUNIB	BRIPKA 78040601	BA POLSEK BALEN	39. 
40	M. MUFARIYANDIK	BRIPKA 79040694	PS. KA SPKT 2 POLSEK BALEN	40. 
41	MUHLISON	AIPDA 74020375	PS. KA SPKT 3 POLSEK BAURENO	41. 
42	YULIANTO	AIPDA 83070842	PS. KANITBINMAS POLSEK BAURENO	42. 
43	HILMI FERDIANSYAH	AIPDA 85100144	PS. KA SPKT 3 POLSEK BUBULAN	43. 
44	MARIZQIKA Amd. Kep.	BRIPKA 86121784	BA POLSEK BUBULAN	44. 
45	BAMBANG SUNGKONO	AIPDA 76050496	PS. KA SPKT 1 POLSEK DANDER	45. 
46	KAMTO	AIPDA 82120166	BANIT BINMAS POLSEK DANDER	46. 

NO	NAMA	PANGKAT / NRP	JABATAN	TTD
47	ALEX WIBOWO	AIPDA 85100479	BANIT UNIT BINMAS POLSEK GAYAM	47. 
48	MUSTAJIB	AIPTU 77090746	PS. KA SPKT 2 POLSEK GAYAM	48. 
49	ASLIK GHOZALI	AIPDA 84020710	PS. KA SPKT 1 POLSEK GONDANG	49. 
50	SUGIYANTO	BRIGPOL 92080800	BINMAS POLSEK GONDANG	50. 
51	BUDI RIYANTO	BRIPKA 81031023	BA POLSEK KALITIDU	51. 
52	HERRY EKO CAHYONO	BRIPKA 86040739	PS. KA SPKT 1 POLSEK KALITIDU	52. 
53	DARMUJI, S.H.	AIPDA 84031246	PS. KA SPKT 2 POLSEK KANOR	53. 
54	MOCHAMMAD DEFIRUSOLEH, S.H.	BRIPKA 88011015	BA POLSEK KANOR	54. 
55	ANDI PARA DIYANTO, S.H.	AIPDA 84090736	PS. KA SPKT 3 POLSEK KAPAS	55. 
56	IRZAT KHOTOMI	BRIPU 99060408	BANIT BINMAS POLSEK KAPAS	56. 
57	DIDIK ZAINAL ABIDIN	AIPTU 82090055	PS. KA SPKT 3 POLSEK KASIMAN	57. 
58	FARIED ROCHMAT WIDHIANTO, S.H.	AIPDA 85040063	BANIT UNIT BINMAS POLSEK KASIMAN	58. 
59	ARIS SUGIK ANTO	BRIPKA 85121115	BA POLSEK KEDEWAN	59. 
60	FAHMI FADLI, S.H., M.H.	BRIGPOL 95120703	BANIT UNIT BINMAS POLSEK KEDEWAN	60. 
61	MOCH. MUTAKIN	BRIPKA 86011083	BA POLSEK KEDUNGADEM	61. 
62	YULSU'EB, S.H.	AIPTU 79010878	PS. KA SPKT 3 POLSEK KEDUNGADEM	62. 

NO	NAMA	PANGKAT / NRP	JABATAN	TTD
63	ARIF PUJIANTO	BRIPKA 84121380	BA POLSEK KEPOHBARU	63. 
64	GALUH PAMBUDI	BRIPTU 96030555	BA POLSEK KEPOHBARU	64. 
65	MA'ARIF SUGIANTO, S.H.	AIPDA 84051113	PS. KA SPKT 3 POLSEK MALO	65. 
66	FAESAL DEDE HENDRI HIMAWAN	BRIPKA 87120538	BA POLSEK MALO	66. 
67	ARIS MURDIYANTO	AIPDA 83101235	PS. KA SPKT 3 POLSEK MARGOMULYO	67. 
68	HERU KRISTIAWAN	BRIPKA 85071145	BA POLSEK MARGOMULYO	68. 
69	BAMBANG HARIANTO, S.H.	AIPDA 82041085	BA POLSEK NGAMBON	69. 
70	DASIM	AIPTU 67060266	PS. KA SPKT 2 POLSEK NGAMBON	70. 
71	MOCH. RIAN TO	AIPTU 81030651	PS. KA SPKT 1 POLSEK NGASEM	71. 
72	DIMAS EBRI OKTAVIANTO, S.H.	BRIGPOL 93100117	BANIT BINMAS POLSEK NGASEM	72. 
73	JOKO PURNOMO	AIPTU 81050743	PS. KA SPKT 2 POLSEK NGRAHO	73. 
74	SUPRIADI	BRIPKA 79060787	BA POLSEK NGRAHO	74. 
75	LUGITO	BRIPKA 84081339	PS. KA SPKT 2 POLSEK PURWOSARI	75. 
76	YUDHISTIRA IQBAL ARGANTARA	BRIPTU 97080673	BANIT BINMAS POLSEK PURWOSARI	76. 
77	AGUS WIDODO	BRIPKA 77080836	PS. KA SPKT 3 POLSEK SEKAR	77. 
78	ONNY SAMBERA	BRIGPOL91120308	BANIT UNIT BINMAS POLSEK SEKAR	78. 

NO	NAMA	PANGKAT / NRP	JABATAN	TTD
79	ARIS SUTRISNO	BRIPKA 88120457	BA POLSEK SUGIHWARAS	79. 
80	KUSNANTO	BRIPKA 78010508	PS. KA SPKT 3 POLSEK SUGIHWARAS	80. 
81	JURIANTO	BRIPKA 84121389	BANIT UNIT BINMAS POLSEK SUKOSEWU	81. 
82	SETIO AJI	BRIPKA 84061263	PS. KA SPKT 2 POLSEK SUKOSEWU	82. 
83	ARIF SETYAWAN, S.H.	AIPTU 82030064	PS. KA SPKT 1 POLSEK SUMBERREJO	83. 
84	SUDIYONO	BRIPKA 76010682	BA POLSEK SUMBERREJO	84. 
85	DJOKO EKO PURNOMO	AIPTU 73030104	PS. KA SPKT 3 POLSEK TAMBAKREJO	85. 
86	SUYONO	AIPDA 71090266	BA POLSEK TAMBAKREJO	86. 
87	JOKO SISWANTO, S.Sos	AIPDA 84111378	BA POLSEK TEMAYANG	87. 
88	TEGUH ARIYANTO	AIPTU 77090729	PS. KA SPKT 1 POLSEK TEMAYANG	88. 
89	DANANG ROESDIANTORO	AIPTU 75110511	PS. KA SPKT 2 POLSEK TRUCUK	89. 
90	SYAMSU DUCHA	AIPTU 68090257	BA POLSEK TRUCUK	90. 

Bojonegoro, Mei 2025
KABAG SDM POLRES BOJONEGORO

ABUL IMAM, S.H.
KOMISARIS POLISI NRP 68040189

5. Bukti Submit Jurnal Abdimas

UNIVERSITAS GALUH
ABDIMAS GALUH
 Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat
 E-ISSN : 2716-0211

Home About Search Current Archives Announcements

USER
 You are logged in as...
 taufiq
[My Journals](#)
[My Profile](#)
[Log Out](#)

TOOLS
 MENDELEY
 grammarly

CEK PLAGIASI
 Plagiarism Checker
 turnitin

INFORMATION

Home > User > Author > Active Submissions

Active Submissions

[ACTIVE](#) [ARCHIVE](#)

ID	MM-DD SUBMIT	SEC	AUTHORS	TITLE	STATUS
21558	09-29	ART	Taufiq	PELATIHAN KETERAMPILAN DAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA...	Awaiting assignment

1 - 1 of 1 Items

Start a New Submission
[CLICK HERE](#) to go to step one of the five-step submission process.

Refbacks

[ALL](#) [NEW](#) [PUBLISHED](#) [IGNORED](#)

DATE ADDED	HITS	URL	ARTICLE	TITLE	STATUS	ACTION
There are currently no refbacks.						

Dewan Editor
[Mitra Bebestari](#)
[Fokus dan Ruang Lingkup](#)
[Panduan Penulis](#)
[Submit Artikel Online](#)
[Etika Publikasi](#)
[Biaya Publikasi](#)
[Lisensi](#)
[Riwayat Jurnal](#)

SERTIFIKAT AKREDITASI

6. Draft Artikel Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat

Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada Polres Bojonegoro

Ahmad Taufiq¹, Sri Kasiami², Fajar Ulin Nuha³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Bojonegoro

¹taufiq.alfazka@gmail.com

Abstract

Public services aim to create public welfare, build positive relationships between the government and citizens, and improve the overall quality of life. The Indonesian National Police (Polri) is a law enforcement agency responsible for maintaining public order and security, protecting human rights, and providing services to the public.

Improving the quality of public services is essential, given the increasingly improving social conditions of the community. This allows for the agency's ability to respond to any irregularities in public services through various movements or demands in print and electronic media. Through public services provided to the public, the agency's image will be widely assessed by the public. Good service quality will create a positive image of the government agency in the eyes of the public.

Therefore, Public Service Skills and Ethics Training is needed for Bojonegoro Police officers to support the development of public service personnel who comply with regulations and satisfy the public. High-quality services are expected to foster a positive public perception of the services provided by the Polres. This will ensure that public services are easy, affordable, fast, efficient, and effective.

Keywords: Ethics, Public Service, Skills Training

Abstraksi

Pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat, membangun hubungan positif antara pemerintah dan warga negara, serta meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan. Polri adalah salah satu lembaga penegak hukum, Kepolisian bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, melindungi hak-hak asasi manusia, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perbaikan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan, mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin membaik, sehingga dapat merespon setiap penyimpangan dalam pelayanan publik melalui berbagai gerakan atau tuntutan di media cetak maupun elektronik. Melalui pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, citra instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan citra positif dari instansi pemerintah di mata masyarakat.

Untuk itu, diperlukan Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada aparaturnya Polres Bojonegoro guna memberikan dukungan lahirnya aparaturnya pelayanan publik yang sesuai dengan regulasi dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas tinggi diharapkan akan terbentuk pandangan positif dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres. Sehingga, pelayanan publik yang diberikan mampu mewujudkan pelayanan yang mudah, terjangkau, cepat, efisien, dan efektif.

Kata Kunci: Etika, Pelayanan Publik, Pelatihan Keterampilan

A. PENDAHULUAN

Perkembangan peradaban manusia serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang kian pesat, mendorong pemerintah lebih bekerja ekstra dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan rakyatnya. Persoalan yang dihadapi semakin hari semakin kompleks serta menuntut penyelesaian yang cepat dan tepat. Keberadaan lembaga kepolisian memiliki posisi strategis dan menentukan terwujudnya suasana kehidupan bernegara yang kondusif, aman dan terkendali. Oleh karena itu, kode etik profesi memainkan peran penting dalam mewujudkan profesionalisme polisi. Kapolri telah merilis sejumlah kebijakan guna meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik. Peran penting kepolisian dalam memberikan pengayoman dan pengamanan menuntut pelayanan yang optimal dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat, dengan tujuan menciptakan pelayanan kepolisian yang unggul (Syuhada & Kusmayadi, 2024).

Pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat, membangun hubungan positif antara pemerintah dan warga negara, serta meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan. Polri adalah salah satu lembaga penegak hukum, Kepolisian bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat serta melindungi hak-hak asasi manusia. Landasan yuridis lembaga Kepolisian Republik Indonesia yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2002. Didalam Pasal 2 disebutkan bahwa, "Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat". Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi HAM.

Di Indonesia, perilaku pelayanan masyarakat oleh aparaturnya pemerintah dipenuhi dengan masalah, seperti proses pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian dalam durasi dan biaya yang membuat pelayanan menjadi sulit diakses dengan baik oleh warga. Situasi ini membuat masyarakat kehilangan kepercayaan kepada penyedia layanan, dalam hal ini birokrasi, sehingga mereka mencari solusi lain untuk mendapatkan pelayanan dengan cara tertentu,

yaitu dengan memberikan uang tambahan atau mencari metode yang melanggar aturan (Arum. P.S et al., 2023; Bisri & Asmoro, 2019).

Menurut Lewis dan Gilman yang dikutip oleh Alfandi pada tahun 2021, pelayanan publik merupakan suatu bentuk kepercayaan dari masyarakat. Warga negara memiliki harapan agar pelayanan publik bisa dilakukan dengan jujur dan pengelolaan pendapatan secara akurat, serta dapat dipertanggungjawabkan kepada warga. Ini berarti bahwa pelayanan publik erat kaitannya dengan kepentingan bersama, yang merupakan dasar dari istilah pelayanan publik, sebagaimana telah dijelaskan oleh para ahli. Dengan demikian, pelayanan publik dipahami sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut (Susilowati et al., 2025).

Perbaikan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan, mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin membaik, sehingga dapat merespon setiap penyimpangan dalam pelayanan publik melalui berbagai gerakan atau tuntutan di media cetak maupun elektronik. Melalui pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, citra instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan citra positif dari instansi pemerintah di mata masyarakat. (Alfandi, 2021; Arum. P.S et al., 2023; Marlinda et al., 2020)

Selain itu, pelayanan publik juga harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Walaupun dalam kenyataannya masih ditemui beberapa masalah dalam pelayanan publik di Indonesia seperti banyak illegal payment, ketidakpastian waktu penyelesaian dan sebagainya (Semil, 2018); (Wulan et al., 2022). Untuk dapat melaksanakan tujuan tersebut diperlukan sumber daya manusia yang bermutu dan profesional sehingga pemerintah harus berupaya agar aparturnya yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat bekerja secara optimal dan profesional (Sucipto et al., 2019); (Nuzuli, 2023).

Untuk itu, diperlukan *Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada aparatur Polres Bojonegoro* guna memberikan mendukung lahirnya aparatur pelayanan publik yang sesuai dengan regulasi dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas tinggi diharapkan akan terbentuk pandangan positif dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres. Sehingga, pelayanan publik yang diberikan mampu mewujudkan pelayanan yang mudah, terjangkau, cepat, efisien, dan efektif.

B. PELAKSANAAN DAN METODE

Proses Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada aparatur Polres Bojonegoro dilakukan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik dilakukan melalui kegiatan pembelajaran bersama dengan membentuk forum yang bersifat formal dan nonformal. Pemateri dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat (PKM) yang berasal dari civitas akademika Universitas Bojonegoro.

Sementara Polres Bojonegoro merupakan instansi aparat penegak hukum di tingkat kabupaten, yang memiliki jaringan hingga Polsek (kecamatan) dan tingkat desa atau Babinkamtibmas, menjadi mitra dan audiens, yang menjadi sasaran PKM atau pelatihan yang diselenggarakan civitas akademika Universitas Bojonegoro. Praktik Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada aparat Polres Bojonegoro dilakukan secara bersama-sama dengan dipandu dari tim pemateri.

Strategi yang digunakan dalam melakukan pendampingan kepada mitra adalah untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi Masyarakat, khususnya oleh aparat Polres Bojonegoro yang merupakan agen pemberi layanan kepada masyarakat yang ada di Kabupaten Bojonegoro. Dalam kegiatan ini, mitra akan berpartisipasi aktif sebagai peserta dalam semua kegiatan yang akan direncanakan dalam PKM yang telah di rencanakan.

Tahapan kegiatan PKM dimana rencana evaluasi pelaksanaan program akan dilaksanakan setiap kegiatan yang telah diprogram dan direncanakan. Sedangkan untuk keberlanjutan program akan dilakukan monitoring setiap satu bulan sekali setelah program ini selesai dilaksanakan dengan mencatat semua kendala dan permasalahan yang terjadi pada mitra sehingga program ini dapat berkelanjutan dan dapat sesuai target utama yaitu pengembangan masyarakat Bojonegoro.

Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada aparat Polres Bojonegoro diikuti oleh 100 personel. Metode yang digunakan dalam yaitu: (1) metode ceramah, (2) diskusi, serta (3) perumusan etika komunikasi dan pelayanan publik.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada Polres Bojonegoro diawali dengan sambutan Kapolres Bojonegoro AKBP Mario Prahatinto, SH, SIK, M.Si. Dalam sambutannya, Kapolres Bojonegoro, AKBP Mario Prahatinto mengucapkan terimakasih kepada para PJU dan personel Polres Bojonegoro dengan semangat, loyalitas serta dedikasinya dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Lanjut Kapolres, Polres Bojonegoro telah menerima piagam penghargaan penganugerahan predikat penilaian kepatuhan sebagai unit penyelenggara pelayanan publik dengan nilai 83,70 kategori kualitas tinggi. Penghargaan ini diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia (RI). “Dengan penghargaan ini menjadi penyemangat kita untuk bisa lebih baik lagi kedepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,” ucap Kapolres kepada peserta pelatihan.

Kapolres berharap dengan penghargaan yang telah diraih tersebut bisa menjadi motivasi kepada seluruh personel Polres Bojonegoro untuk bisa meningkatkan lagi kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. “Teruslah berbenah dan selalu berikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan harus terus diawasi kualitasnya agar tidak hanya

menjadi jargon belaka. Kualitas pelayanan bisa secara nyata dirasakan oleh masyarakat,” harapnya.

Kapolres menyampaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Sumber Daya Manusia (SDM) Polres Bojonegoro melaksanakan pelatihan etika komunikasi kepada petugas yanlik. “ Tujuan dari pelatihan ini untuk memberikan wawasan atau tambahan ilmu dalam beretika komunikasi yang baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi Polri khususnya di Polres Bojonegoro,” jelas Kapolres.

Diakhir sambutannya, AKBP Mario Prahatinto berpesan kepada personel yang mengikuti pelatihan etika komunikasi pelayanan publik dapat serius dalam mengikuti pelatihan ini. “Diharapkan pelatihan ini dapat bermanfaat dan dapat diaplikasikan oleh personel Polres Bojonegoro dalam pelaksanaan tugas di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pelayanan kita semakin baik dan dapat mewujudkan Polres Bojonegoro yang dicintai oleh masyarakat,” tutup pria dengan dua melati dipundak ini.



Gambar 5.1: Kapolres Bojonegoro saat memberikan sambutan pembukaan.

Selanjutnya, ketua kegiatan pengabdian kepada masyarakat menyampaikan materi Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada Polres Bojonegoro. Ketua pengabdian kepada masyarakat mengawali paparannya dengan menjelaskan akan pentingnya petugas pelayanan publik memiliki tiga keterampilan komunikasi (*communication skill*). Yakni, keterampilan berbicara, keterampilan mendengar, dan keterampilan menulis.

Keterampilan berbicara meliputi Komunikasi Lisan (Verbal), yang sangat penting untuk membangun penyampaian pesan lisan dengan para pihak berkaitan dengan kegiatan kepolisian. Selain itu, juga Komunikasi Non Verbal, yang juga penting untuk membangun relasi, interaksi, dan *attitude* dengan masyarakat, karena merupakan bagian dari mitra. Sedangkan keterampilan mendengar juga penting untuk dimiliki petugas pelayanan publik, karena untuk

menjaga respek dan kelanggengan relasi, serta bagian dari *Social networking*. Sementara keterampilan menulis penting sebagai bagian dari penyampaian pesan model lain untuk memperkuat pesan dalam waktu lama.

Dalam paparannya, ketua pengabdian kepada masyarakat menjelaskan aspek penting dalam keterampilan berbicara yang meliputi tiga aspek. Yakni, (a) Keterampilan verbal: bahasa formal, bahasa informal, isi materi. (b) Keterampilan vocal: terkait suara, meliputi artikulasi, intonasi (tinggi-rendah), tempo (kecepatan bicara), aksentuasi (penekanan) dan volume. Serta, (c) Keterampilan tubuh: pesan-pesan yang dikirim melalui gerakan tubuh sebagai ekspresi yang sedang diungkapkan meliputi, ekspresi wajah, kontak mata, gesture, penampilan, sentuhan tangan, dll (Nelson, dalam Wahyuni, 2015).

Untuk menjadi petugas yang cakap dan memiliki etika saat berkomunikasi kepada penerima layanan, ketua pengabdian kepada masyarakat menekankan pentingnya menjaga komunikasi yang efektif dengan patikan REACH, yakni 5 (lima) Hukum/Etika Pergaulan Komunikasi. REACH merupakan kependekan dari R (Respect), E (Empathy), A (Audible), C (Clarity), dan H (Humble). Sepanjang 5 (lima) aspek tersebut diterapkan, komunikasi petugas pelayanan publik akan berjalan efektif dan menyenangkan penerima layanan.

Selanjutnya, ketua pengabdian kepada masyarakat menjelaskan satu per satu aspek tersebut. R, atau Respect, adalah sikap hormat dan menghargai orang lain. Prinsipnya semua manusia ingin dihargai dan dianggap penting. Bahkan, saat kita mengkritik sekalipun. Kemudian, E, Empathy, adalah kemampuan untuk menempatkan diri anda pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Untuk itu, saat berbicara, kita harus memahami latar belakang, golongan, lapisan social, tingkatan umur, Pendidikan, kebutuhan, minat, harapan, dll, dari komunikan kita (*homophily*). Sehingga, pesan yang kita sampaikan tidak mengalami *noice*. Sikap ini juga termasuk kemampuan kita untuk mendengar dan menerima masukan.

Sedangkan, A, Audible, yakni hendaknya pesan yang disampaikan dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik oleh komunikan, tidak mengalami hambatan, misalnya bising, dan lainnya. Item ini juga berkaitan dengan *channel* (peralatan) yang baik saat berkomunikasi, khususnya jika kita berbicara di depan umum. Sementara C, Clarity, maknanya adalah kejelasan dari pesan sehingga tidak menimbulkan penafsiran yang berlainan. Hukum/etika ini juga bergantung terhadap kualitas suara dan bahasa yang digunakan. Penggunaan Bahasa yang dimengerti oleh komunikan akan membuat pesan kita dipahami dengan baik.

Aspek yang terakhir adalah H, Humble. Penjelasannya, petugas pelayanan publik harus sersikap rendah hati. Sikap ini terkait dengan respect. Yakni, tidak sombong dan menganggap diri penting ketika kita berkomunikasi. Justru dengan kerendahan hati inilah kita dapat menangkap perhatian dan respons yang positif dari komunikan (Hariwidjaya, 2008:108-112), dalam hal ini adalah masyarakat penerima layanan.



Gambar 5.1: Ketua pengabdian masyarakat (keempat dari kiri) saat foto bersama dengan pimpinan Mapolres Bojonegoro.

Ketua pengabdian kepada masyarakat menambahkan tentang hal-hal yang harus dihindari selama berkomunikasi. Di antaranya adalah: (a) Terlalu mengarahkan. Kita terlalu mau mengarahkan apa yang dibicarakan orang lain. Misalnya, saya hanya tertarik pada program desa yang ini. (b) Mengadili. Membuat pernyataan yang mengadili, terutama kekurangan pembicara dari ukuran kita. Misalnya, kau terlalu lambat. (c) Menyalahkan. Melemparkan tanggungjawab atas keadaan yang terjadi. Misal, salahmu sendiri. (d) Mengkhotbahi. “Seharusnya kamu lebih. (e) Bersikap agresif. Pernyataan yang merendahkan. Misal, apakah kamu tidak tahu sopan santun? (f) Menggurui: Bersikap merasa lebih tahu daripada pembicara. (g) Berpura-pura menaruh perhatian: Kesan seolah menaruh perhatian daripada kenyataan. (h) Memberi batas waktu: Misal, saya mau pergi, bicara singkat saja. Dan (i) Berbicara tentang diri sendiri secara tidak tepat. Misal, saya akan cerita pengalaman saya, pasti berguna bagimu. (Hardjana, 2003: 101-102).

Selain itu, Ketua pengabdian kepada masyarakat juga menekankan akan pentingnya etika dalam percakapan, yang meliputi: (1) Jangan kita berbicara terlalu banyak tentang diri sendiri. Terkesan sombong dan membosankan. (2) Jangan memonopoli percakapan dan beri kesempatan orang lain berbicara. (3) Gunakan Bahasa yang sopan tetapi efektif. (4) Mendengarkan Ketika orang lain berbicara untuk memahami isi dan perasaan. (5) Memperhatikan situasi dan keadaan orang lain berbicara. Dan (6) Jangan bersikap kaku dan dogmatis karena bisa memberi kesan keras kepala dan menggurui (Hardjana, 2003:103)

Selama menyampaikan materi, peserta mendengarkan dengan serius penjelasan materi tentang Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada Polres Bojonegoro. Untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam, ketua pengabdian kepada masyarakat memberikan contoh-contoh kasus yang lazim terjadi di lapangan. Misalnya, petugas pelayanan publik di

instansi yang dikelola kepolisian, misalnya pengurusan surat izin mengemudi (SIM). Hendaknya, saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, hendaknya petugas menjalankan dengan penuh keramahan, bahasa yang sopan, dan jelas.

Setelah sesi materi, kegiatan dilanjutkan dengan *focus group discussion* (FGD). Dalam FGD ini peserta menyampaikan beberapa permasalahan sehubungan dengan peran petugas pelayanan Polres Bojonegoro dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu pertanyaan yang muncul adalah peningkatan publik speaking petugas pelayanan publik.

Atas pertanyaan ini, Ketua pengabdian kepada masyarakat menjelaskan, 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 pemasalahn 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).

Selain itu, 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).

D. PENUTUP

Kesimpulan

Setelah kegiatan Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada Polres Bojonegoro ini dilaksanakan, maka kesimpulan yang dapat disampaikan adalah sebagaimana berikut:

1. Polres Bojonegoro sebagai bagian dari pelayanan publik mempunyai komitmen yang kuat untuk terus berbenah dalam meningkatkan dan mengoptimalisasikan pelayanan publik. Pelatihan Keterampilan dan

- Etika Pelayanan Publik pada Polres Bojonegoro merupakan salah satu cara dalam memberikan pelayanan publik yang optimal dari Polri ke masyarakat.
2. Etika komunikasi dalam pelayanan publik merupakan hal yang penting dan harus terus dikembangkan dan dioptimalkan. Diharapkan, pelatihan ini bisa menyiapkan kader personil yang bisa meningkatkan kepercayaan dan citra Polri di tengah-tengah masyarakat.
 3. Secara keseluruhan, kualitas layanan yang ditunjukkan melalui tingkah laku aparat kepolisian akan menjadi faktor penentu dalam pandangan masyarakat. Fokus utama yang perlu diperhatikan adalah kemampuan berkomunikasi dari anggota kepolisian serta mutu layanan kepada masyarakat yang mesti ditingkatkan.

Saran

Berdasarkan temuan selama kegiatan pengabdian masyarakat, disarankan agar Pelatihan Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik pada Polres Bojonegoro tidak hanya dilaksanakan di lingkup Mapolres. Namun, juga merata di seluruh kepolisian sektor (Polsek) jajaran yang ada di seluruh kecamatan di Kabupaten Bojonegoro, serta unit layanan Mapolres lainnya. Di antaranya, petugas Samsat, SIM, layanan kesehatan, dan layanan lainnya.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Alfandi. (2021). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPOLISIAN DALAM UPAYA MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR POLSEK LIMA PULUH KOTA PEKANBARU. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 3(2). <https://doi.org/10.36917/japabis.v3i2.47>
- Arum. P.S, N., Sarifah, J., & Musafa Fawaz, D. (2023). Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntan Publik*, 1(2).
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1). <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Marlinda, P., Anggraini, R., & Hernimawati. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Kantor POLSEK Lima Puluh Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 2(2). <https://doi.org/10.36917/japabis.v2i2.27>
- Nuzuli, A. K. (2023). *Optimalisasi Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik bagi Anggota Kepolisian Resort Kerinci melalui Pelatihan Public Speaking*. <http://jurnalapjiki.org/>
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol. : 7 Tahun 2006 Tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*.
- Sucipto, A., Remmang, H., & Saleh, H. (2019). *Indonesian Journal of Business and Management* PENGARUH ETIKA PEGAWAI, PELAYANAN

PUBLIK DAN REFORMASI BIROKRASI TERHADAP PENERAPAN ZONA INTEGRITAS PADA LAPAS MAKASSAR. *Idn. J. of Business and Management*, 2(1), 13–15.
<https://postgraduate.universitاسbosowa.ac.id/>

Susilowati, T., Hartati, S., & Bakti Nusantara Lampung, I. (2025). SOCIALIZATION OF COMMUNICATION ETHICS AND PUBLIC SERVICE FOR TANGGAMUS POLICE PERSONNEL. *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 3(1).

Syuhada, O., & Kusmayadi, D. (2024). Pelatihan Keterampilan Dan Etika Pelayanan Publik Bagi Anggota Polri. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(4), 2763–2768.
<https://doi.org/10.31949/jb.v5i4.8729>

UU No 22 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Wulan, D. O., Wismaningtyas, T. A., Damayanti, A., & Larasati, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota. *Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 134(2), 134–138. <http://ojs.stiami.ac.id>