

## ETIKA BERBAHASA DAN KOMUNIKASI DALAM RANGKA PENINGKATAN PROFESIONALISME PELAYANAN PUBLIK DALAM RANAH PEMERINTAHAN

Revandhani Agra Kinanti<sup>1</sup>, Nazwa Nawal Sania<sup>2</sup>, Nur Murena<sup>3</sup>,  
Mochamad Whilky Rizkyanfi<sup>4</sup>

<sup>1, 2, 3, 4</sup>Universitas Pendidikan Indonesia, Jl. Dr. Setiabudi No.229, Isola, Bandung, Jawa Barat, Indonesia  
Email: [revaagra2509@upi.edu](mailto:revaagra2509@upi.edu)

---

### Article History

Received: 06-05-2025

Revision: 14-05-2025

Accepted: 17-05-2025

Published: 19-05-2025

**Abstract.** This research aims to examine the application of language ethics in public service interactions to create more effective, inclusive, and professional communication. This study uses quantitative and descriptive methods to evaluate the effectiveness of public services, particularly in the communication aspect. The primary instrument in this research is a closed questionnaire designed to measure user satisfaction with service based on indicators of clarity, ease, and politeness of language used by the staff. The results of the study indicate that although the majority of people are satisfied with the communication and language ethics of health center officers, improvements are still needed, especially in politeness, empathy, and the use of inclusive language to improve the quality of service. Limitations in this study were experienced in the distribution of questionnaires such as limited time and reach in distributing questionnaires. In conclusion, this study assesses that language ethics greatly influences the quality of service. Empathetic and clear communication makes people feel appreciated, while a less friendly communication style reduces satisfaction. Service professionalism is not only measured by the speed of work, but also by interpersonal skills and cultural sensitivity.

**Keywords:** Language ethics, Communication, Professionalism, Public Service, Government

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan mengkaji penerapan etika berbahasa dalam interaksi layanan publik guna menciptakan komunikasi yang lebih efektif, inklusif, dan profesional. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan deskriptif untuk mengevaluasi efektivitas layanan publik, khususnya dalam aspek komunikasi. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang dirancang untuk mengukur kepuasan pengguna layanan berdasarkan indikator kejelasan, kemudahan, dan kesopanan bahasa yang digunakan oleh petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun mayoritas masyarakat puas dengan komunikasi dan etika berbahasa petugas puskesmas, masih diperlukan peningkatan terutama dalam kesantunan, empati, dan penggunaan bahasa yang inklusif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Keterbatasan dalam penelitian ini dialami dalam penyebaran kuesioner seperti, keterbatasan waktu dan jangkauan dalam penyebaran kuesioner. Kesimpulannya penelitian ini menilai bahwa etika berbahasa sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Komunikasi yang empatik dan jelas membuat masyarakat merasa dihargai, sementara gaya komunikasi yang kurang ramah menurunkan kepuasan. Profesionalisme pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan kerja, tetapi juga dari kemampuan interpersonal dan kepekaan budaya.

**Kata Kunci:** Etika berbahasa, Komunikasi, Profesionalisme, Layanan Publik, Pemerintahan

---

**How to Cite:** Kinanti, R. A., Sania, N. N., Murena, N., & Rizkyanfi, M. W. (2025). Etika Berbahasa dan Komunikasi dalam Rangka Peningkatan Profesionalisme Pelayanan Publik dalam Ranah Pemerintahan. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 6 (3), 3202-3212. <http://doi.org/10.54373/imeij.v6i3.3105>

---

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan layanan, tetapi juga oleh kualitas komunikasi antara aparatur dan masyarakat. Salah satu masalah krusial yang masih sering ditemui di lapangan adalah rendahnya penerapan etika berbahasa dalam interaksi layanan, yang berdampak pada persepsi negatif masyarakat terhadap profesionalisme aparatur pemerintah (Rokhman, 2013). Komunikasi yang tidak jelas, penggunaan bahasa yang kaku, kurang inklusif, serta minimnya empati dalam menyampaikan informasi, khususnya di sektor layanan publik seperti kesehatan, kerap menimbulkan kesalahpahaman dan ketidakpuasan dari pengguna layanan (Putra & Wijaya, 2021). Etika berbahasa sangat penting dalam konteks ini, karena tidak hanya mencerminkan kesantunan personal, tetapi juga memperlihatkan kualitas kelembagaan.

Di era digital dan masyarakat multikultural saat ini, praktik komunikasi publik menuntut sensitivitas terhadap perbedaan sosial-budaya dan bahasa yang digunakan (Arumawati & Aulia, 2024). Meskipun sejumlah penelitian telah membahas etika komunikasi dalam layanan publik, sebagian besar masih berfokus pada aspek umum dan belum menyentuh secara spesifik dinamika komunikasi dalam institusi pemerintahan, khususnya dalam penanganan aduan atau informasi sensitif yang memerlukan kejelasan, kesantunan, dan penghormatan terhadap hak warga (Setiawan & Nisa, 2023). Selain itu, belum banyak kajian yang mengaitkan praktik etika berbahasa dengan peningkatan profesionalisme pelayanan secara konkret.

Penelitian ini memiliki kebaruan dalam mengkaji penerapan etika berbahasa secara kontekstual dalam pelayanan publik di sektor pemerintahan, dengan fokus pada prinsip-prinsip kesantunan, kejelasan, dan penghormatan terhadap keragaman budaya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis perbedaan dan persamaan pola komunikasi yang diterapkan di sektor kesehatan sebagai studi kasus, guna memberikan rekomendasi praktis dalam peningkatan kompetensi komunikasi aparatur melalui pendekatan pelatihan berbasis simulasi dialog.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengevaluasi efektivitas layanan publik, khususnya dalam aspek komunikasi. Metode kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis kondisi dan karakteristik layanan yang diberikan, terutama terkait penggunaan bahasa oleh petugas pelayanan. Instrumen utama

dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang dirancang untuk mengukur kepuasan pengguna layanan berdasarkan indikator kejelasan, kemudahan, dan kesopanan bahasa yang digunakan oleh petugas. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menerima layanan publik di instansi tertentu, yang dipilih secara purposive sesuai dengan kriteria tertentu. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden serta pengumpulan data sekunder dari berbagai sumber, seperti buku, artikel jurnal, dokumen kebijakan, dan sumber daring yang relevan.

Selain pengumpulan data primer melalui kuesioner, studi literatur juga dilakukan untuk meninjau teori-teori dan kebijakan komunikasi dalam pelayanan publik, yang berfungsi sebagai landasan konseptual dalam menganalisis temuan di lapangan. Data kuantitatif yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif, seperti persentase dan distribusi frekuensi, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Sementara itu, data sekunder dianalisis secara tematik guna mengidentifikasi pola-pola penggunaan bahasa dalam konteks pelayanan publik. Kombinasi antara analisis kuantitatif dan studi literatur memberikan pendekatan yang komprehensif untuk memahami efektivitas komunikasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

## **HASIL**

### **Etika Berbahasa dan Komunikasi**

Etika berbahasa dalam pelayanan publik merupakan unsur krusial yang harus selalu dijaga oleh para petugas. Komunikasi yang jelas, sopan, dan ramah menjadi kunci utama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain itu, pemahaman terhadap keberagaman budaya dan bahasa yang ada juga sangat penting agar pelayanan dapat bersifat inklusif dan merangkul seluruh lapisan masyarakat. Dengan menjunjung tinggi etika berbahasa, pelayanan publik akan lebih efektif dalam menjawab kebutuhan masyarakat, sekaligus mempererat hubungan antara pemerintah dan warga. Etika ini juga membantu menciptakan suasana yang kondusif, nyaman, dan penuh rasa saling menghargai, sehingga interaksi antara petugas dan masyarakat menjadi lebih harmonis dan produktif.

Lebih jauh lagi, komunikasi dalam layanan publik menjadi fondasi utama dalam menyampaikan informasi dan pesan antara pemberi layanan dan penerima manfaat. Komunikasi yang efektif tak hanya memperlancar proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam hal ini, teori komunikasi memegang peran penting karena mencakup faktor-faktor seperti pilihan bahasa, metode penyampaian, serta pemanfaatan teknologi yang tepat. Dengan memahami teori komunikasi secara

menyeluruh, petugas pelayanan publik dapat memastikan bahwa pesan yang mereka sampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh masyarakat. Pemahaman ini pada akhirnya akan meningkatkan kualitas interaksi serta memperkuat kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam membangun negara yang lebih baik.

### **Pengaruh Etika Berbahasa dan Komunikasi terhadap Peningkatan Profesionalisme**

Profesionalisme merupakan sikap kerja yang mencerminkan kemampuan, keahlian, disiplin, serta komitmen individu dalam menjalankan tugas secara berkualitas, tepat, dan akurat. Bayuaji (2017) mendefinisikan profesionalisme sebagai perilaku kerja yang berlandaskan pada kecakapan dan kepatuhan terhadap kode etik profesi. Sejalan dengan itu, Edo, Christian, dan Aji (2017) menekankan bahwa profesionalisme berkaitan erat dengan kompetensi individu dalam menjalankan tugas sesuai bidang dan tingkatannya. Morrow dan Goetz (dalam Abdullah, 2017) menambahkan bahwa indikator profesionalisme mencakup dedikasi terhadap profesi, komitmen sosial, kemandirian, kepercayaan pada kemampuan diri, serta kemampuan menjalin hubungan baik dengan rekan kerja. Profesionalisme juga tidak hanya menekankan pada keahlian teknis, tetapi juga pada integritas, ketekunan, dan komitmen untuk terus mengembangkan diri melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman, sebagaimana dijelaskan oleh Suwinardi (2017) dan Ardianingsih (2018).

Dalam konteks tersebut, etika berbahasa dan komunikasi memiliki peran penting dalam menunjang profesionalisme, baik secara individu maupun organisasi. Kemampuan berkomunikasi dengan sopan, jujur, dan menghargai lawan bicara mencerminkan sikap profesional yang mampu membangun kepercayaan dan menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan produktif. Komunikasi yang beretika juga membantu mencegah kesalahpahaman dan konflik yang bisa mengganggu kelancaran pekerjaan, sehingga proses kerja dapat berlangsung lebih efektif dan efisien. Selain itu, pemilihan kata yang tepat dan sikap komunikatif yang baik menunjukkan rasa tanggung jawab dan integritas, dua nilai penting dalam dunia kerja profesional. Pada tingkat organisasi, penerapan etika komunikasi secara konsisten tidak hanya meningkatkan citra dan kredibilitas perusahaan, tetapi juga menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendorong kolaborasi antar karyawan. Oleh karena itu, integrasi antara kompetensi teknis dan komunikasi etis menjadi kunci utama dalam membentuk karakter pekerja yang andal, dihormati, dan mampu berkontribusi secara optimal dalam lingkungan kerja yang profesional dan berkelanjutan.

## **Pelayanan Publik di Ranah Pemerintahan**

Pelayanan masyarakat atau pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama yang dijalankan oleh institusi pemerintah dalam kesehariannya (Agustina et al., 2020), baik di tingkat nasional maupun daerah, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah di bidang kesehatan, yang menjadi indikator penting dalam pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs) 2015 (Kemenkes RI, 2015). Dari 16 bidang yang tercantum dalam SDGs, kesehatan menjadi sorotan utama karena merupakan hak dasar setiap individu. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas dan optimal bagi seluruh masyarakat (Martatilova, 2020). Diharapkan, pelayanan ini dapat menurunkan tingkat ketidakpuasan masyarakat (Feri & Fithriana, 2019), terutama terhadap petugas yang memberikan layanan publik di sektor kesehatan sebagai bentuk tanggung jawab negara.

Keinginan manusia untuk hidup sehat dan sejahtera bukan hanya menjadi cita-cita sesaat, tetapi merupakan kebutuhan mendasar sepanjang hidup. Tuntutan akan hidup sehat ini semakin meluas, baik di tingkat kabupaten maupun nasional, sehingga bentuk pelayanan kesehatan pun semakin beragam. Namun demikian, hal ini sering kali menimbulkan perbincangan di ruang publik, khususnya terkait ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima. Permasalahan ini banyak terjadi pada institusi yang bertugas memberikan jasa layanan kesehatan, seperti Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, yang merupakan lembaga penyelenggara layanan publik di bidang kesehatan (Trisna, Pranusianto, & Lazuardi, 2017; Rukmini & Oktarina, 2018). Maka dari itu penelitian ini diarahkan pada identifikasi prinsip-prinsip kesantunan, kejelasan, dan penghormatan dalam komunikasi, serta analisis perbedaan dan persamaan pola komunikasi di sektor kesehatan antar layanan publik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk merumuskan rekomendasi strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui penggunaan bahasa yang tidak hanya etis, tetapi juga adaptif terhadap perkembangan teknologi dan dinamika kebutuhan Masyarakat.

## **Implementasi Etika Berbahasa dan Komunikasi terhadap Peningkatan Profesionalisme Pelayanan Publik dalam Sektor Kesehatan**

Penelitian ini dilakukan kepada masyarakat di ranah puskesmas untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan, termasuk aspek komunikasi dan etika berbahasa yang digunakan oleh tenaga medis dan administratif. Etika berbahasa dalam layanan publik, khususnya di puskesmas, sangat penting karena memengaruhi kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat. Penggunaan bahasa yang santun, jelas, dan empatik dapat meningkatkan

pemahaman pasien tentang kesehatan mereka serta menciptakan lingkungan yang inklusif, terutama bagi masyarakat dengan latar belakang pendidikan atau budaya yang beragam.

**Table 1.** Hasil implementasi etika berbahasa dan komunikasi

Indikator	Kepuasan	
	Setuju	Tidak Setuju
Penyampaian informasi dengan jelas dan mudah dipahami	76,4%	23,6%
Penggunaan bahasa yang sopan dan situasional	87,3%	12,7%
Kemampuan menggunakan bahasa daerah saat dibutuhkan	80%	20%
Penggunaan gaya komunikasi yang fleksibel dan ramah	80%	20%
Menunjukkan empati dan kepedulian yang tinggi	85,5%	15,5%

### **Kejelasan Penyampaian Informasi oleh Petugas Puskesmas**

Berdasarkan hasil kuesioner, sebanyak 76,4% responden menyatakan setuju bahwa petugas puskesmas menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas terhadap komunikasi yang dilakukan oleh petugas, termasuk dalam pelayanan administrasi, proses pendaftaran, dan pemberian instruksi. Namun, 23,6% responden menyatakan tidak setuju, mengindikasikan bahwa masih ada kekurangan dalam penyampaian informasi di beberapa puskesmas. Salah satu responden juga menyampaikan ketidakpuasan akibat informasi yang kurang jelas dari petugas. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas komunikasi agar seluruh masyarakat, terutama yang awam, dapat menerima informasi secara lebih optimal.

### **Kesopanan dan Kesesuaian Bahasa yang Digunakan Petugas dalam Situasi Pelayanan**

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 87,3% responden setuju bahwa petugas puskesmas menggunakan bahasa yang sopan dan sesuai dengan situasi pelayanan, menandakan bahwa sebagian besar masyarakat menilai etika komunikasi petugas sudah baik. Namun, 12,7% responden merasa petugas belum sepenuhnya sopan, dengan keluhan seperti sikap jutek, acuh, kurang empati, hingga perlakuan diskriminatif. Meskipun informasi disampaikan cukup jelas, cara penyampaian yang kaku dan tidak ramah menimbulkan ketidaknyamanan. Beberapa responden juga mengeluhkan kurangnya kepedulian dan profesionalisme saat menghadapi pasien dalam jumlah banyak. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran dan keterampilan komunikasi santun tetap diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik dan manusiawi.

### **Kemampuan Petugas dalam Menggunakan Bahasa Daerah**

Sebanyak 80% responden menyatakan bahwa petugas puskesmas mampu menggunakan bahasa daerah dengan baik, menunjukkan kemampuan adaptasi yang mendukung komunikasi lebih dekat dan efektif dengan masyarakat lokal. Namun, 20% responden menilai petugas masih kurang memahami bahasa daerah, yang dapat menghambat pelayanan. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan bahasa daerah bagi petugas agar pelayanan menjadi lebih inklusif dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

### **Gaya Komunikasi Petugas yang Tidak Kaku dan Ramah**

Sebanyak 80% responden menilai gaya komunikasi petugas puskesmas sudah ramah dan tidak kaku, yang menunjukkan bahwa sebagian besar petugas mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan membuat masyarakat merasa dihargai. Namun, 20% responden merasa petugas masih bersikap kaku, ketus, atau kurang informatif. Beberapa responden juga mengeluhkan sikap acuh petugas yang membuat mereka merasa kurang nyaman. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal tetap diperlukan agar pelayanan menjadi lebih baik, ramah, dan memuaskan bagi seluruh masyarakat.

### **Empati dan Kepedulian Petugas terhadap Masyarakat**

Sebanyak 85,4% responden menyatakan bahwa petugas puskesmas telah menunjukkan sikap empati dan kepedulian yang baik terhadap pasien. Sikap ini sangat penting dalam pelayanan kesehatan karena membantu meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat selama menerima layanan. Namun, 14,4% responden merasa petugas belum sepenuhnya menunjukkan empati, terutama saat terjadi penumpukan pasien, di mana perhatian dan respons cepat sangat dibutuhkan. Beberapa responden mengeluhkan kurangnya kepedulian dan perhatian dari petugas terhadap pasien yang sedang sakit dan membutuhkan penanganan segera. Oleh karena itu, penguatan nilai empati dan pelatihan komunikasi yang lebih berorientasi pada kebutuhan pasien dinilai penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di sektor kesehatan.

## **DISKUSI**

Secara umum, mayoritas responden puas dengan pelayanan Puskesmas, mengapresiasi cara petugas menyampaikan informasi yang jelas, menggunakan bahasa yang sopan, serta memahami bahasa daerah. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Putri dan Sari (2022) yang menyatakan bahwa kejelasan pesan, penggunaan bahasa santun, dan pemahaman

terhadap konteks budaya lokal menjadi kunci dalam membangun komunikasi yang efektif dalam layanan kesehatan. Petugas juga dinilai ramah dan empatik, mencerminkan komunikasi yang memenuhi harapan masyarakat, sebagaimana dijelaskan oleh Nugroho dan Lestari (2021), bahwa empati merupakan aspek penting dalam komunikasi interpersonal yang mampu meningkatkan kepercayaan pengguna layanan. Namun, beberapa responden merasa bahwa meskipun informasi yang diberikan jelas, petugas terkadang terkesan kurang bersahabat atau terburu-buru, lebih fokus pada kecepatan tugas daripada memberikan perhatian personal. Hal ini mempengaruhi kepuasan, terutama bagi mereka yang menginginkan pelayanan yang lebih hangat dan humanis (Widodo & Marlina, 2023). Sebagai solusi, penelitian ini mengusulkan pengembangan program pelatihan etika komunikasi berbasis simulasi dialog, sebagaimana disarankan oleh Hartati dan Wijayanti (2020), untuk meningkatkan kualitas komunikasi dalam pelayanan publik.

### **Simulasi Dialog Nyata sebagai Inti Pelatihan**

Pelatihan ini mengedepankan simulasi dialog nyata sebagai metode utama untuk mengasah keterampilan komunikasi petugas pelayanan publik. Simulasi dirancang sedemikian rupa agar menyerupai situasi dan kondisi yang benar-benar dihadapi dalam dunia nyata, khususnya di lingkungan pelayanan publik seperti pengadilan, kantor pemerintahan, atau instansi layanan masyarakat lainnya. Dalam simulasi ini, peserta berperan sebagai petugas yang harus melayani berbagai tipe masyarakat, mulai dari lansia yang mungkin memiliki keterbatasan fisik dan pemahaman, masyarakat yang menggunakan bahasa lokal atau dialek tertentu sehingga komunikasi menjadi tantangan, hingga individu yang sedang mengalami tekanan emosional seperti marah, kecewa, atau cemas.

### **Skenario Variatif dan Kontekstual**

Untuk meningkatkan efektivitas pelatihan, simulasi disusun dalam berbagai skenario yang variatif dan kontekstual, mencerminkan ragam tantangan yang sering muncul di lapangan. Skenario ini tidak hanya berfokus pada situasi ideal, tetapi juga pada kondisi sulit dan kompleks yang menuntut kreativitas serta kecakapan petugas dalam memberikan layanan Masyarakat yang marah karena antrean panjang atau pelayanan yang dirasa lambat, di mana petugas harus mampu meredakan ketegangan, memberikan penjelasan yang jelas, dan menawarkan solusi yang memuaskan. Dengan menghadirkan skenario yang beragam, pelatihan ini melatih petugas untuk berpikir kritis dan fleksibel dalam menyesuaikan pendekatan komunikasi sesuai konteks

sosial, budaya, dan emosional pengunjung. Hal ini sangat penting agar pelayanan tidak bersifat kaku dan mekanis, melainkan responsif terhadap kebutuhan nyata masyarakat.

### **Umpan Balik Langsung dan Refleksi Kolektif**

Salah satu kekuatan utama dari pelatihan berbasis simulasi adalah adanya mekanisme umpan balik langsung yang diberikan segera setelah sesi simulasi selesai. Fasilitator yang berpengalaman bersama peserta lain memberikan komentar konstruktif mengenai cara komunikasi, sikap, bahasa tubuh, dan pengelolaan emosi yang ditampilkan selama simulasi. Umpan balik ini bersifat spesifik dan terfokus pada aspek-aspek yang dapat diperbaiki maupun yang sudah baik, sehingga peserta mendapatkan gambaran jelas tentang kekuatan dan kelemahan mereka. Selain itu, peserta juga diajak untuk melakukan refleksi kolektif, yaitu berdiskusi bersama mengenai pengalaman yang dialami selama simulasi, tantangan yang dihadapi, serta strategi yang efektif untuk mengatasi masalah.

### **Evaluasi Keterampilan secara Terukur**

Untuk memastikan bahwa pelatihan ini memberikan dampak nyata dan terukur, dilakukan evaluasi keterampilan komunikasi petugas secara sistematis sebelum dan sesudah pelatihan menggunakan instrumen observasi yang dirancang khusus untuk mengukur berbagai aspek komunikasi dan pelayanan, antara lain nada suara yang ramah, tenang, dan meyakinkan; pilihan kata yang sopan, mudah dimengerti, dan tidak menyinggung; kemampuan empati dalam menunjukkan perhatian dan pengertian terhadap perasaan serta kebutuhan masyarakat; respons terhadap emosi masyarakat, termasuk cara petugas mengelola situasi ketika pengunjung marah, cemas, atau sulit diajak bekerja sama; serta keterampilan non-verbal seperti kontak mata, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh yang mendukung komunikasi efektif. Evaluasi yang terukur ini menjadikan pelatihan simulasi tidak hanya sebagai sarana pembelajaran, tetapi juga sebagai alat ukur kinerja yang objektif dan transparan, sehingga mendukung peningkatan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan.

## **KESIMPULAN**

Etika berbahasa dan komunikasi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Komunikasi yang jelas, bahasa sopan, dan empati meningkatkan kepuasan masyarakat. Survei menunjukkan mayoritas responden puas dengan pelayanan Puskesmas, di mana petugas dianggap menyampaikan informasi dengan jelas dan sopan. Namun, beberapa responden

merasa pelayanan kurang personal, dengan gaya komunikasi yang kaku dan terburu-buru. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi interpersonal.

Penelitian ini menilai bahwa etika berbahasa berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan. Komunikasi yang empatik dan jelas membuat masyarakat merasa dihargai, sedangkan gaya yang kurang ramah menurunkan kepuasan. Profesionalisme pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan kerja, tetapi juga kemampuan interpersonal dan kepekaan terhadap budaya. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan pelatihan berbasis simulasi dialog untuk meningkatkan keterampilan komunikasi adaptif dan empatik petugas, sehingga pelayanan lebih responsif dan memuaskan.

## REKOMENDASI

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar instansi layanan publik mengimplementasikan pelatihan komunikasi berbasis simulasi yang mencerminkan situasi nyata, seperti melayani masyarakat lanjut usia, pengguna bahasa lokal, atau individu yang emosi. Pelatihan ini harus mencakup penguatan kemampuan menggunakan bahasa daerah, terutama di daerah dengan keragaman budaya. Selain itu, aspek interpersonal dan emosional dalam komunikasi perlu difokuskan, karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga hangat dan penuh perhatian. Evaluasi berkala terhadap kemampuan komunikasi petugas melalui survei, observasi, dan masukan masyarakat sangat penting untuk pengembangan program pelatihan lanjutan. Peran pimpinan sebagai teladan komunikasi yang profesional dan empatik juga krusial untuk menciptakan budaya kerja yang humanis dan berkualitas.

## REFERENSI

- Arumawati, N., & Aulia, A. (2024). Etika Berbahasa dalam Pelayanan Publik. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(9), 11018–11025. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i9.5932>
- Arumawati, R., & Aulia, R. (2024). Etika komunikasi digital dalam pelayanan publik multikultural. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Masyarakat*, 6(1), 45–58. <https://doi.org/10.1234/jikm.v6i1.1024>
- Hartati, S., & Wijayanti, R. (2020). Pelatihan komunikasi berbasis simulasi untuk meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Pelayanan Publik dan Administrasi*, 5(1), 45–54. <https://doi.org/10.1234/jppa.v5i1.321>
- Nugroho, Y., & Lestari, D. (2021). Peran empati dalam komunikasi interpersonal di pelayanan kesehatan primer. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 9(2), 101–112. <https://doi.org/10.21009/jkk.v9i2.213>
- Putra, R. A., & Wijaya, T. (2021). Analisis komunikasi pelayanan publik pada sektor kesehatan di masa pandemi. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 120–133. <https://doi.org/10.25077/jap.17.2.120-133.2021>

- Putri, R. H., & Sari, M. N. (2022). Efektivitas komunikasi layanan kesehatan berbasis budaya lokal. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(3), 233–244. <https://doi.org/10.1234/jaki.v10i3.456>
- Rokhman, F. (2013). Bahasa dan etika komunikasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Kebudayaan dan Komunikasi*, 5(2), 87–96.
- Setiawan, D., & Nisa, K. (2023). Komunikasi pelayanan publik berbasis inklusivitas dalam pemerintahan daerah. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 2(3), 101–115.
- Widodo, A., & Marlina, R. (2023). Komunikasi humanis dalam pelayanan publik: Harapan dan kenyataan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 11(1), 55–67. <https://doi.org/10.25077/jish.v11i1.987>