



Pelatihan *Soft Skill* dan Manajemen Konflik Bagi Perangkat Desa dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Sidodadi, Bandar Lampung

Soft Skills and Conflict Management Training for Village Officials in Improving Public Service Performance in Sidodadi Village, Bandar Lampung

Dharnita Chandra^{1*}, Dharlinda Suri², Yuliana³, Dede Yusuf Maulana⁴

¹Program Studi Manajemen, Institut Maritim Prasetya Mandiri Lampung, Indonesia

²Program Studi PDDK Guru Sekolah Dasar (PGSD), STKIP PGRI Bandar Lampung, Indonesia

³Program Studi Akuntansi, Institut Maritim Prasetya Mandiri Lampung, Indonesia

⁴Program Studi Manajemen, Universitas Kartamulia, Indonesia

*dharnitachan65@gmail.com¹, dharlindasurii@gmail.com², yuli665509@gmail.com³, dedeyusuf.dosen99@gmail.com⁴

Korespondensi penulis: dharnitachan65@gmail.com

Article History:

Received: Maret 11, 2025;

Revised: Maret 24, 2025;

Accepted: April 20, 2025;

Published: April 30, 2025;

Keywords: Community

Engagement, Conflict Management,

Local Government Personnel,

Public Service, Soft Skills

Abstract: Effective and responsive public service at the village or sub-district level relies heavily on human resource capacity, particularly in mastering soft skills and conflict management. In Sidodadi Sub-district, Bandar Lampung, public service delivery still faces various challenges, such as miscommunication among staff, confusing service procedures for citizens, and weak cross-sectoral coordination. These issues are exacerbated by entrenched hierarchical work culture based on seniority, which hinders synergy and efficiency in providing integrated services. To address these problems, a community service program (PKM) was implemented in the form of soft skills and conflict management training for local government personnel. The method included partnership approval and coordination, problem identification through observation and interviews, development of need-based training modules, delivery of interactive sessions, and evaluation using pre-test and post-test instruments. A total of 25 staff members from different units of the sub-district participated in the program. Evaluation results showed a significant improvement in participants' understanding, with the average score increasing from 62.4 to 84.6 after the training (an increase of 35.6%). As many as 88% of participants improved by more than 15 points, and 96% expressed readiness to promote cross-functional collaboration without emphasizing seniority. This training has proven effective in fostering behavioural change toward more professional, synergistic, and citizen-oriented public service.

Abstrak.

Pelayanan publik yang efektif dan responsif di tingkat kelurahan sangat bergantung pada kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam penguasaan *soft skill* dan kemampuan manajemen konflik. Di Kelurahan Sidodadi, Bandar Lampung, berbagai tantangan pelayanan publik masih ditemukan, seperti miskomunikasi antarperangkat, alur pelayanan yang membingungkan warga, serta rendahnya koordinasi lintas bidang. Hal ini diperburuk dengan masih kuatnya pola kerja berbasis senioritas, yang menghambat sinergi dalam melayani masyarakat secara terpadu. Untuk menjawab persoalan tersebut, dilaksanakan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dalam bentuk pelatihan *soft skill* dan manajemen konflik bagi perangkat kelurahan. Metode pelaksanaan meliputi perizinan dan koordinasi mitra, identifikasi masalah melalui observasi dan wawancara, penyusunan modul pelatihan berbasis kebutuhan, pelaksanaan pelatihan secara interaktif, serta evaluasi melalui pre-test dan post-test.

Pelatihan Soft Skill dan Manajemen Konflik Bagi Perangkat Desa dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Sidodadi, Bandar Lampung

Peserta kegiatan berjumlah 25 orang dari berbagai bidang di kelurahan. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan signifikan pemahaman peserta, dengan skor rata-rata naik dari 62,4 menjadi 84,6 setelah pelatihan (peningkatan 35,6%). Sebanyak 88% peserta mengalami peningkatan lebih dari 15 poin, dan 96% menyatakan siap membangun kerja sama lintas bidang tanpa mengedepankan senioritas. Pelatihan ini terbukti efektif dalam mendorong transformasi perilaku pelayanan menuju pola kerja yang lebih profesional, sinergis, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Kata kunci: Manajemen Konflik, Pengabdian Masyarakat, Pelayanan Publik, Perangkat Kelurahan, *Soft Skill*

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan wajah utama dari kinerja pemerintahan, terutama di tingkat kelurahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat (Samsudin, 2021; Thesia et al, 2021). Di tengah meningkatnya harapan masyarakat terhadap transparansi, kecepatan, dan kualitas layanan, maka penguatan kapasitas aparatur pemerintah desa menjadi sebuah keharusan. Malohing et al (2022) menyebutkan salah satu tantangan utama yang dihadapi perangkat desa dalam memberikan layanan publik yang optimal adalah lemahnya penguasaan terhadap *soft skill* dan kurangnya kemampuan dalam mengelola konflik secara konstruktif. Padahal, kedua aspek tersebut sangat menentukan efektivitas komunikasi, koordinasi internal, serta interaksi yang harmonis antara pemerintah kelurahan dan masyarakat. *Soft skill* seperti kemampuan komunikasi interpersonal, empati, kepemimpinan, manajemen waktu, dan kemampuan bekerja dalam tim, merupakan kompetensi non-teknis yang menjadi penopang penting dalam menjalankan fungsi pelayanan (Saptoto et al, 2024).

Sering kali kendala pelayanan bukanlah terletak pada aspek teknis atau administratif semata, tetapi pada aspek komunikasi dan sikap pelayanan dari aparatur (Siwiyanti et al, 2024). Misalnya, kurangnya kesabaran dalam menghadapi keluhan warga, sikap yang tidak responsif, atau kesulitan dalam menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami. Di sinilah peran *soft skill* menjadi krusial. Selain itu, dinamika sosial di tingkat kelurahan seperti Sidodadi, yang berada di wilayah perkotaan dengan keberagaman latar belakang masyarakat, rentan memunculkan berbagai bentuk konflik. Konflik dapat muncul baik secara horizontal antarwarga, maupun vertikal antara masyarakat dan pemerintah kelurahan. Jika tidak dikelola dengan baik, konflik dapat menghambat proses pembangunan, menciptakan ketidakpercayaan publik, bahkan memicu instabilitas sosial. Perangkat desa dituntut untuk memiliki pemahaman dan keterampilan manajemen konflik yang memadai, agar mampu mendeteksi potensi konflik sejak dini, merespons secara bijak, serta mencari solusi yang adil dan partisipatif. Data dari berbagai kajian menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh sarana prasarana atau reformasi birokrasi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh

kualitas sumber daya manusia (SDM), khususnya dalam hal kompetensi sosial dan emosional. Dalam konteks Kelurahan Sidodadi, sejumlah tantangan pelayanan publik masih dijumpai, seperti antrean relatif panjang dalam pengurusan dokumen, keluhan atas respons lambat dari petugas, serta minimnya komunikasi efektif antara perangkat kelurahan dengan warga.

Keluhan-keluhan tersebut mencerminkan adanya gap antara ekspektasi masyarakat dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang prima. Satu hal penting yang juga sering tak mendapat perhatian adalah pentingnya kerja sama lintas bidang di dalam struktur pemerintahan kelurahan. Dalam realitas pelayanan sehari-hari, sering kali pengurusan surat atau administrasi warga memerlukan keterlibatan beberapa bidang secara bersamaan, seperti dari bidang pemerintahan, kesejahteraan rakyat, hingga pelayanan umum (Sellang et al, 2022). Jika tidak ada keselarasan antarperangkat, maka proses pelayanan menjadi terhambat (Trisantosa et al, 2022). Terlebih lagi, jika masih muncul praktik senioritas dan junioritas dalam lingkup kerja, hal ini dapat memperlambat alur pelayanan dan menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat (Saggaf et al, 2018). Misalnya saat warga diminta kembali karena petugas merasa bukan bagian atau perannya untuk menandatangani atau memproses dokumen tertentu. Kejadian semacam ini tidak hanya menghambat pelayanan, tetapi juga menurunkan kepercayaan publik terhadap lembaga kelurahan.

Sinergi antarbidang, komunikasi yang harmonis, serta kesetaraan peran dan tanggung jawab menjadi prasyarat mutlak dalam menciptakan pelayanan yang terintegrasi, cepat, dan efisien (Bryndin, 2021). Pelatihan yang tidak hanya mengasah kemampuan individu, tetapi juga membangun semangat kerja kolektif sangat dibutuhkan dalam konteks ini. Pelatihan *soft skill* dan manajemen konflik bagi perangkat kelurahan Sidodadi menjadi langkah strategis yang mendesak untuk dilakukan. Diharapkan melalui pelatihan ini, tidak hanya kemampuan teknis yang meningkat, tetapi juga terbangun budaya kerja yang profesional, egaliter, dan selaras dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dilakukan secara bertahap dan sistematis, dimulai dari proses perizinan hingga tahap evaluasi hasil. Tahapan-tahapan tersebut dirancang untuk memastikan kegiatan berjalan dengan efektif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan nyata mitra, yaitu perangkat Kelurahan Sidodadi sebagai garda terdepan pelayanan publik di wilayahnya. Tahap awal kegiatan dimulai dengan proses perizinan dan koordinasi dengan pihak Kelurahan Sidodadi selaku mitra kegiatan. Tim

pelaksana mengajukan surat permohonan PKM secara resmi kepada pihak kelurahan, sekaligus melakukan audiensi langsung dengan lurah dan staf terkait. Dalam pertemuan tersebut, dijelaskan secara rinci mengenai latar belakang, tujuan, manfaat, jumlah pengurus dan bentuk kegiatan pelatihan yang akan dilaksanakan. Koordinasi awal ini menjadi fondasi penting untuk membangun komitmen dan kerja sama yang baik antara tim pelaksana dan perangkat kelurahan sebagai peserta kegiatan. Pada tahap ini pula disepakati jadwal pelaksanaan, daftar peserta, serta teknis pelatihan yang disesuaikan dengan ketersediaan waktu dan kondisi kelurahan.

Setelah proses perizinan selesai, kegiatan dilanjutkan dengan tahap identifikasi masalah. Identifikasi ini dilakukan melalui observasi langsung ke lingkungan kerja kelurahan serta wawancara informal dengan beberapa perangkat dan warga yang menjadi pengguna layanan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menggali permasalahan riil yang dihadapi dalam praktik pelayanan sehari-hari, baik yang berkaitan dengan lemahnya *soft skill*, kurangnya kemampuan dalam manajemen konflik, hingga persoalan sinergi lintas bidang kerja. Ditemukan bahwa masih terdapat gap koordinasi antarperangkat yang menyebabkan warga harus berpindah-pindah antar meja pelayanan hanya untuk satu urusan administrasi. Praktik-praktik seperti itu kerap muncul akibat belum adanya kesadaran kolektif untuk bekerja lintas bidang tanpa dibatasi oleh senioritas atau sekat struktural.

Hasil identifikasi permasalahan tersebut kemudian menjadi dasar dalam penyusunan modul dan materi pelatihan. Tim menyusun dua fokus utama, yakni penguatan *soft skill* dan pengembangan keterampilan manajemen konflik. Materi *soft skill* meliputi komunikasi efektif dalam pelayanan, empati terhadap warga, keterampilan kerja tim, serta manajemen waktu dan stres kerja. Sementara itu, pada aspek manajemen konflik, materi difokuskan pada kemampuan mengenali potensi konflik, teknik menyelesaikan konflik secara kolaboratif, dan strategi membangun sinergi lintas fungsi di dalam struktur kelurahan. Modul juga dilengkapi dengan studi kasus lokal serta lembar kerja yang mendorong peserta aktif mengevaluasi diri dan lingkungan kerja mereka.

Pelaksanaan pelatihan dilakukan secara tatap muka di ruang pertemuan kelurahan, dalam bentuk kelas interaktif selama satu hari penuh pada hari Sabtu, Tanggal 5 April 2025. Metode yang digunakan bersifat partisipatif, yakni melalui ceramah singkat, diskusi kelompok, studi kasus, simulasi pelayanan, dan *roleplay* penyelesaian konflik. Materi disampaikan dengan pendekatan yang aplikatif dan langsung dikaitkan dengan dinamika yang selama ini terjadi di lingkungan kerja mereka. Dalam pelatihan ini ditekankan pentingnya kerja sama antarsesama perangkat kelurahan tanpa adanya pandangan senior atau junior, melainkan sebagai satu

kesatuan sistem pelayanan yang harus seirama dan bersinergi demi kenyamanan dan kejelasan bagi masyarakat yang dilayani.

Untuk mengukur efektivitas kegiatan, dilakukan evaluasi menggunakan instrumen pre-test dan post-test. Pre-test dilakukan sebelum kegiatan pelatihan dimulai untuk mengetahui tingkat pemahaman awal peserta terhadap materi *soft skill* dan manajemen konflik. Sedangkan post-test dilakukan setelah pelatihan berakhir untuk mengukur peningkatan pemahaman, perubahan pola pikir, serta kesiapan peserta untuk menerapkan ilmu yang didapat ke dalam praktik pelayanan sehari-hari. Selain itu, peserta juga diminta mengisi kuesioner evaluasi pelatihan guna mengetahui aspek yang dirasa paling bermanfaat serta memberikan masukan untuk perbaikan ke depan.

Sebagai bentuk keberlanjutan, tim pelaksana juga melakukan monitoring pasca pelatihan melalui komunikasi intensif dengan pihak kelurahan. Monitoring ini bertujuan untuk memantau sejauh mana materi pelatihan mulai diterapkan dalam praktik kerja, serta untuk mengidentifikasi jika ada kendala atau kebutuhan pelatihan lanjutan. Dengan pendekatan tersebut, kegiatan PKM ini tidak berhenti pada tataran transfer pengetahuan semata, tetapi juga mendorong perubahan perilaku kerja yang lebih kolaboratif dan profesional di lingkungan Kelurahan Sidodadi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

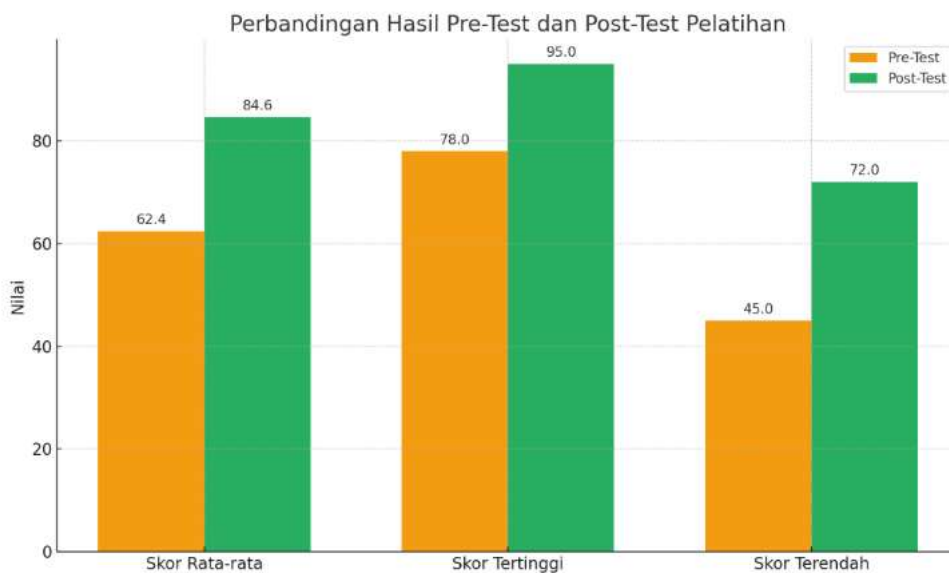
Pelaksanaan kegiatan pelatihan *soft skill* dan manajemen konflik bagi perangkat Kelurahan Sidodadi telah berjalan sesuai rencana dan mendapatkan respons yang sangat positif dari peserta. Kegiatan ini diikuti oleh total 25 orang perangkat kelurahan, yang terdiri dari berbagai bidang seperti pelayanan umum, pemerintahan, kesejahteraan rakyat, serta sekretariat. Seluruh peserta mengikuti rangkaian kegiatan dari awal hingga akhir secara aktif. Untuk mengukur efektivitas kegiatan, dilakukan evaluasi menggunakan instrumen pre-test dan post-test. Tes ini terdiri dari 20 butir pertanyaan pilihan ganda yang mencakup dua domain utama, yaitu (1) pemahaman konsep dasar *soft skill* dalam konteks pelayanan publik, dan (2) pengetahuan serta sikap dalam menghadapi dan menyelesaikan konflik di lingkungan kerja.

Hasil Evaluasi Pre-Test dan Post-Test

Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai rata-rata peserta sebelum pelatihan (pre-test) adalah 62,4, dengan skor tertinggi 78 dan terendah 45. Setelah pelatihan (post-test), nilai rata-rata meningkat menjadi 84,6, dengan skor tertinggi mencapai 95 dan terendah 72. Hal ini menunjukkan peningkatan pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan sebesar 22,2

poin secara rata-rata, atau peningkatan sebesar 35,6% dari skor awal. Secara lebih rinci, sebanyak 88% peserta mengalami peningkatan skor secara signifikan (lebih dari 15 poin), sementara 12% lainnya mengalami peningkatan sedang (antara 5–15 poin). Tidak ada peserta yang mengalami penurunan skor. Hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan berhasil meningkatkan kapasitas kognitif peserta dalam mengenali prinsip-prinsip komunikasi pelayanan yang baik serta strategi penyelesaian konflik yang adaptif.

Selain aspek kognitif, evaluasi kualitatif melalui kuesioner kepuasan menunjukkan bahwa 92% peserta merasa pelatihan ini sangat relevan dengan kebutuhan kerja mereka, dan 80% mengakui bahwa sebelum pelatihan mereka belum pernah menerima pelatihan serupa yang fokus pada aspek *soft skill* dan manajemen konflik. Sebanyak 96% menyatakan bahwa kegiatan ini mendorong semangat kerja tim lintas bidang, dan membuka kesadaran pentingnya menanggalkan pola kerja yang berbasis senioritas maupun sekat struktural antarbidang.



Gambar 1. perbandingan hasil pre-test dan post-test peserta pelatihan

Observasi lapangan selama pelatihan juga menunjukkan perubahan perilaku positif di antara peserta. Beberapa perangkat yang sebelumnya kurang aktif dalam diskusi, mulai menunjukkan keberanian untuk berbicara, menyampaikan pendapat, dan terlibat dalam simulasi penyelesaian konflik. Sesi *roleplay* memperlihatkan kemampuan peserta dalam mempraktikkan komunikasi yang solutif dan empatik, terutama saat menghadapi warga yang mengeluh atau bingung dengan alur pelayanan. Yang cukup menonjol dari diskusi kelompok adalah kesadaran baru bahwa pelayanan publik tidak boleh dibebani oleh birokrasi internal yang kaku. Para peserta menyadari bahwa warga tidak seharusnya menjadi korban dari miskomunikasi antarpetugas. Oleh karena itu, muncul komitmen untuk memperbaiki koordinasi dan membangun kerja sama lintas bidang yang lebih terbuka. Salah satu contoh

nyata adalah kesepakatan informal dari beberapa staf untuk menyusun alur pelayanan terpadu dan prosedur penanganan keluhan warga yang lebih praktis dan tidak membingungkan. Hasil-hasil tersebut mengindikasikan bahwa pelatihan ini tidak hanya memberikan pengetahuan baru, tetapi juga mampu mendorong perubahan sikap dan semangat kerja kolektif dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan humanis.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan ditulis secara singkat yaitu mampu menjawab tujuan atau permasalahan penelitian dengan menunjukkan hasil penelitian atau pengujian hipotesis penelitian, **tanpa** mengulang pembahasan. Kesimpulan ditulis secara kritis, logis, dan jujur berdasarkan fakta hasil penelitian yang ada, serta penuh kehati-hatian apabila terdapat upaya generalisasi. Bagian kesimpulan dan saran ini ditulis dalam bentuk paragraf, tidak menggunakan penomoran atau *bullet*. Pada bagian ini juga dimungkinkan apabila penulis ingin memberikan saran atau rekomendasi tindakan berdasarkan kesimpulan hasil penelitian. Demikian pula, penulis juga sangat disarankan untuk memberikan ulasan terkait keterbatasan penelitian, serta rekomendasi untuk penelitian yang akan datang.

Pelatihan *soft skill* dan manajemen konflik bagi perangkat Kelurahan Sidodadi berhasil dilaksanakan dengan tingkat partisipasi penuh dari seluruh peserta. Berdasarkan hasil evaluasi kuantitatif, terjadi peningkatan signifikan pada pemahaman peserta terhadap materi pelatihan, yang ditunjukkan oleh peningkatan skor rata-rata dari 62,4 pada pre-test menjadi 84,6 pada post-test, atau meningkat sebesar 35,6%. Seluruh peserta menunjukkan peningkatan pemahaman, dengan 88% di antaranya mengalami peningkatan lebih dari 15 poin. Secara kualitatif, pelatihan ini juga mendorong perubahan sikap yang positif terhadap kerja tim lintas bidang, dengan 96% peserta menyatakan siap mengedepankan sinergi dan menghindari pola kerja berbasis senioritas maupun ego sektoral. Hal ini menjadi fondasi penting dalam membangun pelayanan publik yang lebih terintegrasi, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelatihan ini terbukti relevan dan aplikatif dalam meningkatkan kualitas SDM aparatur kelurahan demi pelayanan yang lebih profesional dan harmonis.

DAFTAR REFERENSI

- Bryndin, E. (2021). Functional and harmonious self-organization of large intellectual agent ensembles with smart hybrid competencies. *American Journal of Software Engineering and Applications*, 10(1), 1-10.
- Malohing, M. C., Milwan, M., & Wibowo, S. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pelatihan Soft Skill dan Manajemen Konflik Bagi Perangkat Desa dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Sidodadi, Bandar Lampung

- Publik Pegawai Kantor Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau. Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya, 8(3), 813-822.
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang (Vol. 1). Sah Media.
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), 4(2), 1028-1034.
- Saptoto, R., Asri, Y. N., & Palupi, T. N. (2024). *Soft skill* Seni Mengenal Potensi Diri. TOHAR MEDIA.
- Sellang, K., Sos, S., Ap, M., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Mustanir, A. (2022). Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimensi, konsep, indikator dan implementasinya. Penerbit Qiara Media.
- Siwiyanti, L., Mulyana, A., Istikomah, I., Sitanini, A., Nurmilah, R., Nurhayati, N., ... & Maulana, D. Y. (2024). EKSPOR IMPOR. Penerbit Widina.
- Thesia, M. G., Kimbal, A., & Kumayas, N. (2021). KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI KELURAHAN KLEAK KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO. GOVERNANCE, 1(2).
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Digital. Deepublish.