

**KOMUNIKASI PELAYANAN YANG EFEKTIF DENGAN PENGGUNAAN  
APLIKASI SMART DAN SAMAGOV: KELURAHAN SIDOMULYO, KECAMATAN  
SAMARINDA ILIR**

**Sy. Nurul Syobah<sup>1</sup>, A. Rivai Beta<sup>2</sup>, Vernalita Anata Dharmayanti<sup>3</sup>, Siti Hajayana<sup>4</sup>, Siti  
Nikmah Lana<sup>5</sup>, Sodya An Nuryazza<sup>6</sup>**

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, Indonesia

Korespondensi email: [arivaibeta4@gmail.com](mailto:arivaibeta4@gmail.com)

**ABSTRAK**

The digitalization of services at the neighborhood (RT) level has become an essential instrument for accelerating public administrative services and strengthening communication between village officials and the community. This community engagement activity evaluates the effectiveness of service communication through the utilization of the SMART and SAMAGOV applications in RTs across Sidomulyo Subdistrict. The activity was conducted during the Sidomulyo Coordination Meeting (26 November 2025), involving RT heads, the LPM chairman, the TP PKK chairwoman, Babinsa, Bhabinkamtibmas, and the management of the Merah Putih Cooperative. The method employed was descriptive qualitative combined with Participatory Action Research (PAR) through field observations, meeting documentation, and semi-structured interviews. The results indicate improvements in information delivery speed, service transparency, and ease of citizen reporting; RTs play an essential role as digital mediators. The main challenges include residents' varying levels of digital literacy, the need for continuous assistance, and limited internet access in certain areas. Recommendations include tiered digital literacy training, simple instructional modules, strengthened RT–Kelurahan helpdesk mechanisms, and coordinated efforts to enhance network infrastructure.

**Keywords:** *Service Digitalization, SMART, SAMAGOV, Service Communication, Community Participation, RT*

**ABSTRACT**

Digitalisasi layanan di tingkat Rukun Tetangga (RT) menjadi instrumen penting dalam mempercepat layanan administrasi publik dan memperkuat komunikasi antara aparat kelurahan dengan masyarakat. Pengabdian ini mengevaluasi efektivitas komunikasi pelayanan melalui pemanfaatan aplikasi SMART dan SAMAGOV pada RT di Kelurahan Sidomulyo. Kegiatan dilaksanakan dalam rangka Rapat Koordinasi Kelurahan (26 November 2025) yang melibatkan Ketua RT, Ketua LPM, Ketua TP PKK, Babinsa, Bhabinkamtibmas, serta pengurus Koperasi Merah Putih. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dipadu dengan Participatory Action Research (PAR) melalui observasi lapangan, dokumentasi rapat, dan wawancara semi-struktural. Hasil menunjukkan peningkatan kecepatan penyampaian informasi, transparansi layanan, dan kemudahan pelaporan warga; RT berperan sebagai mediator digital yang penting. Tantangan utama meliputi literasi digital sebagian warga, kebutuhan pendampingan berkelanjutan, dan keterbatasan akses internet. Rekomendasi mencakup pelatihan literasi digital bertingkat, modul panduan sederhana, penguatan helpdesk RT–Kelurahan, serta koordinasi peningkatan infrastruktur jaringan.

**Kata Kunci:** *Digitalisasi Layanan, SMART, SAMAGOV, Komunikasi Pelayanan, Partisipasi Masyarakat, RT*

## PENDAHULUAN

Digitalisasi layanan publik merupakan langkah strategis yang bertujuan meningkatkan efektivitas komunikasi, mempercepat proses administrasi, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah.<sup>1</sup> Seiring perkembangan teknologi informasi, kemampuan aparatur dan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi digital menjadi salah satu kompetensi penting dalam tata kelola pemerintahan modern. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua lingkungan masyarakat berada pada tingkat kesiapan yang sama dalam menghadapi transformasi digital. Masih banyak hambatan seperti keterbatasan literasi digital, kurangnya pemahaman teknis, hingga adanya keraguan dalam memanfaatkan aplikasi layanan publik.<sup>2</sup>

Penggunaan aplikasi SMART dan SAMAGOV di Kelurahan Sidomulyo merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk menyediakan layanan administrasi yang lebih cepat, transparan, dan efisien.<sup>3</sup> Kehadiran kedua aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknis, tetapi juga sebagai solusi untuk memperbaiki pola komunikasi antara RT sebagai ujung tombak pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk memastikan manfaatnya diterima secara optimal, kemampuan aparatur RT dan warga dalam menggunakan aplikasi digital menjadi kunci keberhasilan. Dengan demikian, penting adanya pendampingan, sosialisasi, serta penguatan kapasitas agar proses komunikasi layanan dapat berlangsung efektif.<sup>4</sup>

Melalui pendekatan yang berfokus pada penerapan langsung, kegiatan pengabdian ini dirancang untuk memastikan bahwa para pemangku kepentingan khususnya Ketua RT dan pengurus lingkungan tidak hanya memahami konsep digitalisasi layanan, tetapi juga mampu mengimplementasikannya secara praktis dalam pelayanan sehari-hari. Pendekatan ini memungkinkan mereka menghadapi tantangan pelayanan publik modern dengan lebih siap, meningkatkan kualitas komunikasi, serta memberikan dampak nyata bagi percepatan layanan administrasi di tingkat RT.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Dunar, H. (2015). *My Public Speaking*. Jakarta: Gramedia.

<sup>2</sup> Syahputra, D., Rifaldi, & Aslami, N. (2023). Prinsip-prinsip utama manajemen George R. Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)*, 1(3), 51–56.

<sup>3</sup> Melatih kemampuan public speaking dengan metode praktis. (2023). Indramayu: Penerbit Adab.

<sup>4</sup> Beckner, R. L., & O'Hara, R. M. (2024). Board 441: Work in progress: Unlocking student success: The power of public speaking AI software in engineering education. In *ASEE Annual Conference and Exposition, Conference Proceedings*. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85202026359&partnerID=40&md5=9a02346a296f158dcbf153098d249935>

<sup>5</sup> Ding, X. (2024). The biomechanics of public speaking: Enhancing political communication and persuasion through posture and gesture analysis. *MCB Molecular and Cellular Biomechanics*, 21(3).

## METODE PENGABDIAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan oleh Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris (UINSI) Samarinda pada agenda Rapat Koordinasi Kelurahan Sidomulyo, Kecamatan Samarinda Ilir. Kegiatan bertempat di Aula Kelurahan Sidomulyo pada tanggal 26 November 2025 yang dihadiri oleh seluruh Ketua RT, Ketua LPM, Ketua TP PKK, Babinsa, Bhabinkamtibmas, serta pengurus Koperasi Merah Putih.

Tema kegiatan pengabdian adalah “Komunikasi Pelayanan yang Efektif dengan Penggunaan Aplikasi SMART dan SAMAGOV di Kelurahan Sidomulyo”. Pengabdian ini berfokus pada peningkatan kapasitas aparatur RT dan pemangku kepentingan lingkungan agar mampu mengoptimalkan penggunaan aplikasi digital dalam layanan publik.

Workshop dan sosialisasi yang dilakukan dirancang dalam tiga sesi utama, yaitu:

- a. Sesi I Penjelasan Teknis Aplikasi SMART dan SAMAGOV: Pada sesi ini, peserta diperkenalkan kepada fungsi, fitur, serta alur penggunaan aplikasi. Penjelasan mencakup teknik dasar pengoperasian, kategori layanan, serta cara melakukan verifikasi dan pemantauan laporan warga.
- b. Sesi II Komunikasi Pelayanan yang Efektif: Peserta mendapatkan pemahaman mengenai teknik komunikasi pelayanan, alur komunikasi yang efektif antara RT–Kelurahan–warga, serta praktik penyampaian informasi layanan berbasis aplikasi secara cepat, jelas, dan terstruktur.
- c. Sesi III Evaluasi dan Umpan Balik: Peserta diberi ruang untuk bertanya, menyampaikan kendala lapangan, serta memberikan masukan terkait penggunaan aplikasi. Fasilitator memberikan umpan balik langsung yang bertujuan meningkatkan kemampuan peserta dalam mengoperasikan aplikasi dan menerapkan komunikasi pelayanan. Metode pengumpulan data pada PKM ini memanfaatkan observasi langsung selama rapat dan workshop, wawancara singkat dengan Ketua RT serta aparatur kelurahan, serta dokumentasi kegiatan (foto, materi presentasi, dan notulen). Analisis data dilakukan melalui pendekatan deskriptif kualitatif dengan dukungan prinsip Participatory Action Research (PAR) untuk memastikan seluruh pemangku kepentingan terlibat dalam proses refleksi dan perumusan tindak lanjut.

### Langkah-langkah Pelaksanaan

Adapun susunan kegiatan sebagai dijelaskan pada tabel berikut :

**Tabel 1.** Rundown Acara

<b>NO</b>	<b>WAKTU</b>	<b>DESKRIPSI</b>	<b>PENANGGUNG JAWAB</b>
1.	19.00 – 19.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrasi Peserta (Persiapan: MC, Pemateri, Bahan Presentasi).</li> <li>• Pemberian snack peserta, dokumentasi.</li> </ul>	Vernalita, Sodya
2.	19.30 – 20.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opening by MC;</li> <li>• Lagu Indonesia Raya;</li> <li>• Sambutan Lurah Sidomulyo Misrini Salik, S.E., M.Si;</li> <li>• Sambutan Sekretaris Lurah Johansyah, S.Sos;</li> <li>• Pembacaan Do'a oleh Pak RT Hj. Narimo</li> </ul>	Vernalita
3.	20.00 – 20.10	Break (Pengkondisian Aula Kelurahan Sidomulyo)	
4.	20.10 – 21.30	Sesi I: Penjelasan aplikasi SMART dan SAMAGOV	Sy. Nurul Syobah dan Siti Hajayana
5	21.30 – 22.00	Sesi II: "Komunikasi Pelayanan yang Efektif"	A. Rivai Beta dan Siti Nikmah Lana
6	22.00 – 22.30	Sesi III: "Materi Menjadi MC dan Pemandu Sosialisasi sekaligus Tanya jawab dan games"	Vernalita
7	22.30 – 22.45	Penutup & Sesi Foto Bersama	Seluruh Panitia

## PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian dengan tema “*Komunikasi Pelayanan yang Efektif dengan Penggunaan Aplikasi SMART dan SAMAGOV*” bertujuan untuk memberikan pemahaman sekaligus meningkatkan kapasitas aparatur RT dalam memanfaatkan aplikasi digital sebagai instrumen pelayanan publik. Pada kegiatan ini, peserta yang terdiri dari Ketua RT, Ketua LPM, Ketua TP PKK, Babinsa, Bhabinkamtibmas, serta pengurus Koperasi Merah Putih diharapkan mampu meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan serta memahami proses penggunaan aplikasi secara praktis.

Sesi pembuka kegiatan diawali dengan penyampaian materi umum mengenai pentingnya transformasi digital dalam pelayanan masyarakat. Pemateri memberikan berbagai penjelasan mengenai manfaat aplikasi dalam mempercepat proses administrasi, mempermudah pelaporan, serta meningkatkan keakuratan informasi layanan.



**Gambar 1. Penyampaian Sosialisasi Aplikasi SMART dan SAMAGOF pada pelayanan digital Kelurahan Sidomulyo.**

Pembicara menyampaikan sejumlah strategi dan tips untuk meningkatkan efektivitas komunikasi pelayanan, termasuk bagaimana aparatur RT dapat mengatasi keraguan warga, menjelaskan alur layanan secara jelas, serta membangun interaksi yang baik dengan masyarakat. Pemateri menekankan pentingnya bahasa tubuh, intonasi, dan gaya penyampaian saat memberikan arahan kepada warga terkait penggunaan aplikasi layanan. Dengan adanya paparan ini, aparatur RT diharapkan lebih percaya diri dalam menyampaikan informasi kepada warga serta mampu menjadi mediator digital yang aktif dan informatif.

### 3.1 Pemahaman Dasar mengenai Peran RT dalam Komunikasi Pelayanan

Materi awal menjelaskan kembali peran strategis RT dalam struktur pemerintahan sebagai ujung tombak pelayanan masyarakat. Disampaikan bahwa seorang pemimpin lingkungan harus mampu mempengaruhi dan mengarahkan warganya untuk bekerja sama mencapai tujuan bersama. Dalam konteks digitalisasi layanan, kemampuan komunikasi RT menjadi kunci keberhasilan adopsi aplikasi. Pemateri menegaskan bahwa *“tidak semua pembicara dapat menjadi pemimpin, tetapi semua pemimpin harus memiliki kemampuan berbicara yang baik”*. Oleh karena itu, Ketua RT perlu memperhatikan intonasi, sikap tubuh, dan teknik komunikasi saat memberikan penjelasan kepada warga mengenai penggunaan SMART dan SAMAGOV.



**Gambar 2.** Penyampaian materi mengenai peran RT sebagai komunikator digital.



### 3.2 Penggunaan Aplikasi dalam Komunikasi Layanan

Sesi selanjutnya menekankan pentingnya kemampuan berbicara dalam konteks penyampaian informasi berbasis aplikasi. Keterampilan menyampaikan pesan secara jelas dapat meningkatkan kepercayaan warga dalam menggunakan aplikasi layanan. Pemateri menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya berfokus pada isi pesan, tetapi juga cara penyampaian termasuk struktur pesan, respons terhadap pertanyaan warga, serta kemampuan menjaga kredibilitas.

Selain itu, peserta juga diberi pemahaman mengenai teknik mengelola kecemasan saat menjelaskan prosedur layanan kepada warga, serta bagaimana membangun citra profesional sebagai aparaturnya lingkungan.



**Gambar 3. Penyampaian materi mengenai teknik komunikasi pelayanan digital**

### 3.3 Materi Menjadi MC dan Pemandu Sosialisasi

Sesi terakhir membahas teknik menjadi pembawa acara atau pemandu kegiatan yang profesional. Hal ini relevan karena Ketua RT sering memimpin forum warga maupun kegiatan sosialisasi aplikasi. Pemateri menjelaskan bahwa seorang MC harus memahami alur kegiatan, mampu menyampaikan informasi dengan runtut, serta membangun suasana kondusif.

Penekanan juga diberikan pada penggunaan gestur, ekspresi wajah, dan postur tubuh yang dapat meningkatkan kepercayaan warga terhadap informasi yang disampaikan.<sup>6</sup> Gestur yang tepat dan postur yang tegak dapat meningkatkan kredibilitas di mata audiens.

---

<sup>6</sup> Palis, A. G. (2017). A fundamental (often neglected) lecture skill: Presenting with credibility. *Annals of Eye Science*, 2(7). <https://doi.org/10.21037/aes.2017.05.06>



Gambar 4. Sesi diskusi dan Tanya jawab sekaligus games.

## 1. DISKUSI

Setelah seluruh pemateri menyampaikan materinya, peserta diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan, khususnya terkait kemampuan membangun kepercayaan diri dalam memberikan pelayanan dan menyampaikan informasi kepada warga. Salah satu topik yang mencuat adalah bagaimana membangun kepercayaan diri agar mampu tampil sebagai komunikator publik yang efektif, serupa dengan tantangan seorang *public speaker*.

Kondisi ini relevan karena aparatur RT sering berhadapan dengan warga yang memiliki latar belakang, usia, serta tingkat literasi digital yang berbeda-beda. Rasa ragu, takut salah, atau tidak yakin dalam memberikan penjelasan mengenai penggunaan aplikasi SMART dan SAMAGOV menjadi hambatan yang banyak dirasakan oleh peserta.

Pemateri menjelaskan bahwa kepercayaan diri tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan melalui proses latihan yang berulang. Seperti halnya public speaking, kemampuan komunikasi pelayanan harus dibangun melalui pengalaman langsung, evaluasi diri, dan pembiasaan. Ketika aparatur RT terbiasa menyampaikan informasi kepada warga, memberikan contoh penggunaan aplikasi, atau menjawab pertanyaan teknis, maka keterampilan tersebut akan semakin terasah.

Selain itu, dijelaskan pula bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya bergantung pada pesan verbal tetapi juga aspek non-verbal, seperti intonasi, gaya tubuh, kontak mata, dan ekspresi



Fenomena rasa gugup atau takut berbicara di depan umum (*glossophobia*) juga menjadi perhatian dalam diskusi. Kondisi ini umum terjadi, dan cara terbaik mengatasinya adalah dengan berlatih secara konsisten.<sup>7</sup> Ketika aparaturnya terus melatih kemampuan komunikasi mereka baik melalui simulasi, interaksi langsung, maupun pendampingan warga maka kecemasan akan berkurang dan keterampilan berbicara semakin meningkat.

Diskusi ini menegaskan bahwa keberhasilan penerapan aplikasi SMART dan SAMAGOV sangat ditentukan oleh kemampuan komunikasi aparatur RT. Dengan meningkatkan kepercayaan diri dan keterampilan komunikasi, proses sosialisasi dan pendampingan warga dapat berjalan lebih efektif, sehingga manfaat digitalisasi layanan dapat dirasakan lebih luas oleh masyarakat.



### Gambar 5. Foto Bersama

<sup>7</sup> Ruiz-Capillas, M. E., Romero-Hernandez, A., & Manero, B. (2022). Talk & Play: A VR application to improve volume and silences use in verbal communication. In *30th International Conference on Computers in Education (ICCE 2022) — Proceedings* (Vol. 1, pp. 505–510). <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85151055418&partnerID=40&md5=9186c8f4bec05e11cfb1fbac32b0320a>

## KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian mengenai “*Komunikasi Pelayanan yang Efektif dengan Penggunaan Aplikasi SMART dan SAMAGOV*” memberikan dampak positif bagi aparatur RT di Kelurahan Sidomulyo. Beberapa poin penting yang dapat disimpulkan adalah:

**a. Peningkatan Kepercayaan Diri Aparatur RT**

Peserta menunjukkan peningkatan rasa percaya diri dalam menyampaikan informasi dan memberikan penjelasan kepada warga terkait penggunaan aplikasi SMART dan SAMAGOV. Pendampingan langsung dan sesi praktik membantu peserta lebih siap tampil sebagai komunikator layanan.

**b. Penguasaan Teknik Komunikasi Pelayanan**

Aparatur RT mengalami peningkatan dalam penggunaan teknik komunikasi, termasuk intonasi suara, bahasa tubuh, gaya penyampaian, serta kemampuan menjelaskan alur layanan secara runtut. Hal ini mendukung efektivitas mereka dalam mendampingi warga yang masih memiliki keterbatasan literasi digital.

**c. Peningkatan Interaksi dengan Warga**

Peserta mampu membangun interaksi yang lebih baik dengan warga melalui pendekatan komunikatif, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta kemampuan menjawab pertanyaan secara jelas. Interaksi ini membantu memperkuat kepercayaan warga terhadap proses digitalisasi layanan di tingkat RT. Secara keseluruhan, kegiatan ini berkontribusi pada peningkatan kapasitas aparatur RT dalam menjalankan pelayanan publik berbasis digital. Penguatan kemampuan komunikasi, latihan berkelanjutan, serta pendampingan intensif diperlukan untuk memastikan proses digitalisasi SMART dan SAMAGOV berjalan optimal dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat

## DAFTAR RUJUKAN

- Beckner, R. L., & O'Hara, R. M. (2024). Board 441: Work in progress: Unlocking student success: The power of public speaking AI software in engineering education. *ASEE Annual Conference and Exposition, Conference Proceedings*.  
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85202026359&partnerID=40&md5=9a02346a296f158dcbf153098d249935>

- Ding, X. (2024). The biomechanics of public speaking: Enhancing political communication and persuasion through posture and gesture analysis. *MCB Molecular and Cellular Biomechanics*, 21(3). <https://doi.org/10.62617/mcb566>
- Dunar, H. (2015). *My Public Speaking*. Jakarta: Gramedia.
- Kelurahan Sidomulyo. (2025). *Materi sosialisasi SMART dan SAMAGOV; Notulen Rapat Koordinasi Kelurahan Sidomulyo (26 November 2025)*. Dokumentasi internal Kelurahan Sidomulyo.
- Kindon, S., Pain, R., & Kesby, M. (2008). Participatory action research. In *International Encyclopedia of Human Geography*. Elsevier.
- Melatih kemampuan public speaking dengan metode praktis. (2023). Indramayu: Penerbit Adab.
- Palis, A. G. (2017). A fundamental (often neglected) lecture skill: Presenting with credibility. *Annals of Eye Science*, 2(7). <https://doi.org/10.21037/aes.2017.05.06>
- Ruiz-Capillas, M. E., Romero-Hernandez, A., & Manero, B. (2022). Talk & Play: A VR application to improve volume and silences use in verbal communication. In *30<sup>th</sup> International Conference on Computers in Education Conference, ICCE 2022 – Proceedings* (Vol. 1, pp. 505–510). <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85151055418&partnerID=40&md5=9186c8f4bec05e11cfb1fbac32b0320a>
- Syahputra, D., Rifaldi, & Aslami, N. (2023). Prinsip-prinsip utama manajemen George R. Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)*, 1(3), 51–56.