

PENDAMPINGAN KOMUNIKASI DALAM OPTIMALISASI LAYANAN PERIZINAN UMKM DI DKUPP KABUPATEN PROBOLINGGO

Moh Fakhri Siddiqi¹, Yati Oktapia², Mia Ananda³, Nur Fadila⁴

fakhriysiddiqy@unuja.ac.id¹, yiao48010@gmail.com², miaananda306@gmail.com³,
nur916052@gmail.com⁴

Universitas Nurul Jadid

Abstrak

Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi petugas Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perdagangan, dan Perindustrian (DKUPP) Kabupaten Probolinggo dalam memberikan layanan perizinan kepada pelaku UMKM agar lebih efektif, mudah dipahami, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Permasalahan utama mitra adalah kurangnya efektivitas komunikasi antara petugas dan pelaku UMKM dalam memahami prosedur perizinan digital seperti OSS dan SIMADU. Untuk mencapai tujuan tersebut, metode yang digunakan adalah pendampingan partisipatif melalui pelatihan komunikasi, simulasi pelayanan (role play), dan evaluasi langsung terhadap interaksi antara petugas dan masyarakat. Metode yang digunakan meliputi pendampingan komunikasi, pelatihan interaktif melalui simulasi pelayanan (role play), serta evaluasi dan diskusi bersama petugas DKUPP guna menilai efektivitas kegiatan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kemampuan komunikasi petugas, baik dalam penyampaian informasi maupun penggunaan bahasa yang lebih sederhana dan empatik. Pelaku UMKM juga menunjukkan peningkatan pemahaman terhadap prosedur dan pentingnya perizinan usaha. Secara keseluruhan, kegiatan PKM ini memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat peran DKUPP sebagai instansi yang profesional, komunikatif, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan kemampuan komunikasi petugas dalam menyampaikan informasi perizinan dengan lebih persuasif dan ramah, serta meningkatnya pemahaman pelaku UMKM mengenai pentingnya legalitas usaha dan prosedur perizinan. Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil mendorong terwujudnya layanan publik yang lebih komunikatif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di DKUPP Kabupaten Probolinggo.

Kata Kunci: Komunikasi; Pendampingan; Perizinan; UMKM; DKUPP.

Abstract

This activity aims to improve the communication skills of officers at the Probolinggo Regency Cooperatives, Micro Enterprises, Trade, and Industry (DKUPP) Office in providing licensing services to MSMEs to make them more effective, understandable, and responsive to community needs. The main problem faced by partners is the lack of effective communication between officers and MSMEs in understanding digital licensing procedures such as OSS and SIMADU. To achieve this goal, the method used is participatory mentoring through communication training, service simulations (role plays), and direct evaluation of interactions between officers and the community. The methods used include communication mentoring, interactive training through service simulations (role plays), as well as evaluation and discussions with DKUPP officers to assess the effectiveness of the activity. The results of the activity showed an increase in officers' communication skills, both in conveying information and using simpler and more empathetic language. MSMEs also demonstrated an increased understanding of the procedures and importance of business licensing. Overall, this PKM activity has a positive impact in improving the quality of public services and strengthening the role of DKUPP as a professional, communicative, and community-oriented agency. The results of the activity demonstrated improved communication skills among officers in conveying licensing information in a more persuasive and friendly manner, as well as an increased understanding among MSMEs regarding the importance of business legality and licensing procedures. Overall, this activity successfully promoted more

communicative, transparent, and community-oriented public services at the Probolinggo Regency DKUPP.

Keywords : *Communication; Mentoring; Licensing; MSMEs; DKUPP.*

PENDAHULUAN

Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perdagangan, dan Perindustrian (DKUPP) Kabupaten Probolinggo merupakan instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas utama dalam pemberdayaan, pembinaan, serta pengembangan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Selain itu, DKUPP juga berperan dalam pengelolaan layanan perizinan usaha, seperti penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), izin edar, dan sertifikasi produk, yang bertujuan untuk meningkatkan legalitas dan daya saing produk UMKM di wilayah Kabupaten Probolinggo.

Dalam mendukung efektivitas pelayanan, DKUPP telah mengadopsi sistem layanan digital seperti OSS (Online Single Submission) dan SIMADU (Sistem Manajemen Pengembangan UMKM Terpadu) sebagai inovasi dalam mempercepat proses administrasi perizinan. Pemanfaatan sistem digital tersebut menjadi langkah penting menuju pelayanan publik yang efisien, transparan, dan terintegrasi. Namun demikian, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada kemampuan komunikasi pegawai dalam menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, khususnya pelaku UMKM yang memiliki tingkat literasi digital dan administratif yang beragam (Almauly et al., 2022).



Gambar 1. Wawancara Mengenai Komunikasi Pelayanan Perizinan

Hasil observasi dan wawancara awal selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi pegawai DKUPP masih perlu ditingkatkan. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain: (1) penggunaan istilah teknis atau bahasa formal yang sulit dipahami oleh masyarakat; (2) belum adanya pelatihan khusus terkait komunikasi pelayanan publik; (3) kurangnya pemanfaatan media komunikasi pendukung seperti brosur, infografis, atau video panduan; serta (4) keterampilan komunikasi interpersonal yang belum optimal dalam menghadapi masyarakat dengan latar belakang yang beragam. Kondisi tersebut berdampak pada kurang efektifnya penyampaian informasi dan menurunkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Beberapa hasil kegiatan pengabdian terdahulu menunjukkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi aparatur publik berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Misalnya, pelatihan komunikasi pelayanan

berbasis role play yang dilakukan oleh instansi sejenis terbukti mampu meningkatkan kemampuan empati, kesantunan, dan kejelasan informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Selain itu, pemanfaatan media visual seperti poster dan infografis juga terbukti efektif dalam membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan secara mandiri tanpa harus selalu berinteraksi langsung dengan petugas (Syahputra et al., 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pendampingan ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai DKUPP Kabupaten Probolinggo melalui pelatihan komunikasi pelayanan publik berbasis simulasi (role play), penyusunan panduan penggunaan istilah yang sederhana dan mudah dipahami, serta pembuatan media informasi berupa poster alur perizinan yang komunikatif. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan dapat mendukung terwujudnya pelayanan perizinan UMKM yang lebih efektif, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan melalui pendekatan partisipatif, di mana pihak DKUPP Kabupaten Probolinggo dilibatkan sebagai mitra utama. Pendekatan ini memungkinkan interaksi yang aktif antara tim PKM dan petugas DKUPP sehingga proses pendampingan dapat disesuaikan dengan kebutuhan nyata di lapangan. Adapun rencana pelaksanaan kegiatan disusun dalam beberapa tahapan di antaranya sebagai berikut:

1. **Persiapan dan Koordinasi Awal:** Pada tahap ini, tim PKM melakukan koordinasi dengan pihak DKUPP untuk memperoleh izin pelaksanaan pendampingan serta menyepakati jadwal dan bentuk kegiatan. Kegiatan ini juga meliputi pengumpulan data awal terkait kondisi komunikasi pelayanan perizinan yang dilakukan oleh petugas. Indikator ketercapaian tahap ini adalah tercapainya kesepakatan kegiatan pendampingan dan tersedianya data awal kondisi komunikasi pelayanan. Kegiatan ini akan dilaksanakan pada minggu ketiga bulan Agustus 2025 hari ke-1 hingga ke-3.
2. **Penyusunan Materi Pendampingan:** Tahap ini melibatkan penyusunan materi pendampingan yang mencakup teknik penyampaian informasi yang persuasif dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, media komunikasi sederhana seperti poster atau panduan alur perizinan juga disiapkan. Indikator ketercapaian adalah tersusunnya materi pendampingan dan media komunikasi yang siap digunakan. Kegiatan ini akan dilaksanakan pada minggu keempat bulan Agustus 2025 hari ke-2 hingga ke-4.
3. **Pelaksanaan Pendampingan dan Pelatihan Komunikasi:** Pada tahap ini, tim PKM bersama petugas perizinan DKUPP melaksanakan kegiatan pendampingan melalui simulasi pelayanan (role play), penerapan teknik komunikasi persuasif, dan pembuatan media komunikasi visual, seperti poster (Albab, 2025). Indikator ketercapaian adalah petugas DKUPP mampu menerapkan teknik komunikasi pelayanan perizinan dengan baik. Kegiatan ini akan dilaksanakan pada minggu pertama bulan September 2025 hari ke-1 hingga ke-4.
4. **Evaluasi dan Monitoring:** Tahap evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas program pendampingan. Tim PKM mengumpulkan umpan balik dari petugas DKUPP dan pelaku UMKM melalui wawancara dan observasi. Indikator ketercapaian tahap ini adalah tersusunnya hasil evaluasi dan adanya peningkatan kemampuan komunikasi pelayanan perizinan. Kegiatan ini akan dilaksanakan pada

minggu kedua bulan September 2025 hari ke3 dan ke-4.

Metode ini dirancang untuk memastikan bahwa petugas DKUPP Kabupaten Probolinggo dapat memberikan layanan perizinan yang lebih komunikatif, informatif, dan mudah dipahami oleh pelaku UMKM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pendampingan komunikasi pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perdagangan, dan Perindustrian (DKUPP) Kabupaten Probolinggo dilaksanakan melalui empat tahapan utama, yaitu persiapan dan koordinasi awal, penyusunan materi pendampingan, pelaksanaan pendampingan dan pelatihan komunikasi, serta evaluasi dan monitoring. Setiap tahapan memiliki hasil yang berkontribusi terhadap peningkatan kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan layanan perizinan kepada pelaku UMKM. Pada tahap pertama, yaitu persiapan dan koordinasi awal yang difokuskan untuk tim PKM dan pihak DKUPP untuk memperoleh izin pelaksanaan, menyepakati waktu kegiatan, serta menentukan bentuk pendampingan yang akan dilakukan. Selain itu, dilakukan juga observasi untuk mengetahui dan mengamati kondisi lapangan terkait komunikasi pelayanan yang berjalan. berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa sebagian petugas masih menggunakan istilah teknis dan bahasa formal yang sulit dipahami oleh masyarakat, serta belum memanfaatkan media pendukung seperti brosur atau poster untuk membantu penyampaian informasi.



(Gambar 2. Mencatat Hasil Pend)

Pada tahap kedua, yaitu penyusunan materi pendampingan yang dilakukan dengan menyiapkan modul pendampingan berisikan materi terkait teknik komunikasi persuasif, cara penyampaian informasi yang efektif dan contoh praktik komunikasi pelayanan yang baik. Hasil dari tahap ini menunjukkan bahwa seluruh materi dan media pendampingan telah tersusun dengan baik dan siap digunakan dalam proses pelatihan. Pada tahap ketiga, yaitu pelaksanaan pendampingan dan pelatihan komunikasi yang dilakukan dalam bentuk pelatihan interaktif, simulasi pelayanan (role play), serta praktik langsung penerapan teknik komunikasi persuasif dalam situasi pelayanan perizinan. Melalui kegiatan ini, petugas DKUPP diberikan kesempatan untuk berlatih menyampaikan informasi secara lebih komunikatif, menggunakan bahasa yang sederhana (Devika Lydia & Wibawani, 2023). Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan terhadap kemampuan komunikasi petugas, baik dalam aspek penyampaian informasi, pemilihan bahasa, maupun dalam hal membangun interaksi yang lebih persuasif dan komunikatif. Pada tahap keempat, yaitu evaluasi dan monitoring yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai efektivitas pelaksanaan

pendampingan dan mengukur tingkat keberhasilan program terhadap peningkatan kemampuan komunikasi petugas DKUPP (Erlangga, 2025). Evaluasi dilakukan melalui wawancara dan observasi lanjutan kepada petugas DKUPP dan pelaku UMKM untuk mengetahui perubahan dalam kualitas komunikasi pelayanan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara jelas, penggunaan istilah teknis mulai disederhanakan, dan media visual seperti poster mulai dimanfaatkan untuk membantu masyarakat memahami alur perizinan. Selain itu, sikap petugas dalam memberikan layanan juga menjadi lebih empatik dan komunikatif, sehingga pelaku UMKM merasa lebih terbantu dalam proses perizinan.



(Gambar 3. Diskusi dan Evaluasi Hasil Pendampingan Pelayanan Pelaku Usaha)

KESIMPULAN

Kegiatan PKM Pendampingan Komunikasi dalam Optimalisasi Layanan Perizinan UMKM di DKUPP Kabupaten Probolinggo memberikan kontribusi nyata dan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan perizinan bagi pelaku UMKM. Melalui empat tahapan utama, yaitu persiapan, penyusunan materi, pelaksanaan, dan evaluasi program pendampingan ini berhasil membantu petugas DKUPP mengembangkan kemampuan komunikasi yang lebih efektif, ramah, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelaku UMKM yang menjadi sasaran kegiatan juga menunjukkan peningkatan pemahaman terhadap pentingnya legalitas usaha serta prosedur perizinan seperti NIB. Selain itu, kegiatan ini mendorong DKUPP untuk lebih terbuka, responsif, dan komunikatif dalam memberikan layanan. Secara keseluruhan, kegiatan PKM ini tidak hanya meningkatkan kompetensi komunikasi pegawai DKUPP, tetapi juga memperkuat peran DKUPP sebagai instansi yang berkomitmen mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil kegiatan, disarankan agar DKUPP melaksanakan pelatihan komunikasi pelayanan secara berkala, mengembangkan media digital seperti video panduan dan infografis untuk mempermudah akses informasi perizinan, serta memperluas kegiatan pendampingan ke unit layanan lain. Langkah ini diharapkan menjadi upaya berkelanjutan dalam membangun budaya pelayanan publik yang informatif, ramah, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Albab, M. U. (2025). Implementasi Teknik Persuasif Public Speaking “Hasyim Journey” Dalam Industri Digital. *Journal Proxemics*, 1(2), 115–124.
<https://doi.org/10.55638/jprox.v1i2.121>
- Almauly, G., Yakin, A. Al, & Alimuddin Lidda, M. A. (2022). Efektifitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Di Dinas Koperasi, Umkm, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Mamasa Tahun 2020. *Journal Peqguruang: Conference Series*, 4(1), 2022.
<https://doi.org/10.35329/jp.v4i1.2166>
- Amer, M., Lia, M., Ummu, F., Aulia, A., & Iman, S. (2022). Peran Komunikasi Masyarakat terhadap Pemerintah untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 2809–2816.
<https://doi.org/doi.org/10.31316/jk.v6i2.3130>
- Antara. (2022). DKUPP Kota Probolinggo Fasilitasi 120 UMKM untuk Kembangkan Usaha.
<https://jatim.antaranews.com/berita/655709/dkupp-kota-probolinggo-fasilitasi-120-umkmuntuk-kembangkan-usaha>
- Devika Lydia, A., & Wibawani, S. (2023). Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan “Sayang Warga” Di Balai Rw Kelurahan Semolowaru. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 257–262.
https://jurnalfkip.samawauniversity.ac.id/KARYA_JPM/article/view/344
- Erlangga, D. (2025). Inovasi dan Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Responsif dan Berorientasi pada Kepuasan Masyarakat. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(5), 7846–7856.
<https://ipssj.com/index.php/ojs/article/view/913/845>
- Fetni, & Fait, T. F. (2024). Komunikasi Organisasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Distrik Sentani Jayapura. *Journal Publicuho*, 7(2), 811–823.
<https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i2.437>
- Holillah, T. (2022). Model Pendampingan Komunikasi Antarpribadi Petugas Pembinaan Lapas Kelas IIB Kuala Simpang dalam Pembinaan Perilaku Narapidana Kasus Pembunuhan. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(4), 339–350.
<https://doi.org/10.54259/mukasi.v1i4.1303>
- Iman, N., & Nitawati, E. Y. (2024). Pendampingan Kelompok UMKM Binaan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan Melalui Implementasi Manajemen Pelayanan Surabaya Timur. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(6), 692–699.
<https://doi.org/10.31004/jh.v4i6.1872>
- Indrayani, N., Casnuri, & Nurtyas, M. (2024). Strategi Komunikasi Dalam Pendampingan Keluarga Risiko Stunting di Wilayah Kalurahan Wedomartani KapanewonN Ngemplak. *Jurnal Kesehatan Madani Medika*, 15(01), 58–66.
<https://mail.jurnalmadanimedika.ac.id/JMM/article/download/382/221>
- Muchtar, Hermana, D., Hanifah, H. S., & Anggraeni, W. A. (2023). Peran Media Komunikasi Pemerintahan Dan Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Kecamatan Tarogong Kaler Garut). *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(1), 179–188.
<https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3932>
- Pamungkas, T. K., & Jakfar, M. H. . (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(1), 13–24.
<https://doi.org/10.56013/jpm.v9i1.1493>
- Siswanti, A. D., Muadi, S., & Fatma Chawa, A. (2016). Peran Pendampingan Dalam Program Pemberdayaan Masyarakat (Studi Pada Program Pendampingan Keluarga Balita Gizi Buruk di Kecamatan Semampir Kota Surabaya). *Wacana*, 19(3), 128–137.
<https://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/417>
- Sutra, E., Sarmiati, & Asmawi. (2020). Komunikasi Interpersonal Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) (Studi pada PKH di

- Kabupaten Padang Pariaman). Ta'limat, Budaya, Agama, Dan Humaniora, 24(1), 1–9.
<https://doi.org/10.37108/tabuah.v24i1.291>
- Syahputra, H., Restuati, M., Sutiani, A., Witonga, W., & Kiswanto, D. (2024). Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Pengabdian Kepada Masyarakat Tahun 2024. Repository.Ar-Raniry.Ac.Id.
<https://digilib.unimed.ac.id/id/eprint/61921/>
- Wahidah, R., & Salam, N. E. (2018). Strategi Komunikasi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM dalam Melakukan Pembinaan USAha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Kepulauan Meranti. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau, 5(1), 1–15.
<https://www.neliti.com/publications/200464/strategi-komunikasi-dinas-perindustrian-perdagangan-koperasi-dan-ukm-dalam-melak>