

Penguatan Kapasitas Paralegal melalui Pelatihan Komunikasi Interpersonal dalam Mewujudkan Pelayanan Bantuan Hukum yang Humanis Pada Pusat Advokasi dan Hak Asasi Manusia (PAHAM) Jawa Tengah

Marisa Kurnianingsih¹, Muchmad Iksan², Yoesoef Moestofa³, Andria Luhur Prakoso⁴, Syaifuddin Zuhdi⁵, Kuswardhani⁶, Fahmi Fairuzzaman⁷

¹²³⁴⁵⁶⁷ Universitas Muhammadiyah Surakarta Indonesia

Corresponding email: mk122@ums.ac.id^{1*}

ARTICLE INFO

Keywords

Paralegal;
Communication
Interpersonal;
Service;
Legal Aid;

Kata Kunci

Paralegal;
Komunikasi Interpersonal;
Pelayanan;
Bantuan Hukum;

ABSTRACT

Humanistic legal aid services require paralegals not only to possess a sound understanding of legal principles and norms but also to demonstrate effective interpersonal communication skills when assisting individuals seeking justice. Therefore, this community service program aimed to strengthen the capacity of paralegals through interpersonal communication training to promote the delivery of more humanistic legal aid services. The program was conducted on Sunday, 14th of December 2025, at Hotel Anaya Azana Tawangmangu in collaboration with the Center for Advocacy and Human Rights (PAHAM) of Central Java and the Regional National Unity and Politics Agency of Central Java Province, involving 30 paralegals as participants. The training was held from 08:30 to 11:30 a.m. and included lectures, interactive discussions, case studies, and question-and-answer sessions on the application of interpersonal communication in legal assistance. The program adopted a participatory educational approach, with data collected through observation, documentation, and evaluation conducted during question-and-answer sessions. The data were then analyzed using a descriptive qualitative method. The findings showed that participants actively engaged throughout the training, developed a better understanding of the core principles of interpersonal communication including empathy, openness, supportive attitudes, and the use of clear and accessible language and were able to apply these principles in the practice of legal aid services. This program served as an effective means of strengthening paralegals' capacity to build communication that is more effective, empathetic, and responsive to the needs of justice seekers. Ongoing training and mentoring are recommended to ensure the consistent and sustainable implementation of interpersonal communication practices in the provision of humanistic legal aid services.

ABSTRAK

Pelayanan bantuan hukum yang humanis menuntut paralegal tidak hanya menguasai aspek normatif hukum, tetapi juga memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif dalam mendampingi masyarakat pencari keadilan. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan memperkuat kapasitas paralegal melalui pelatihan komunikasi interpersonal dalam mewujudkan pelayanan bantuan hukum yang humanis. Kegiatan dilaksanakan pada Ahad, 14 Desember 2025 di Hotel Anaya Azana Tawangmangu bekerja sama dengan Pusat Advokasi dan Hak Asasi Manusia (PAHAM) Jawa Tengah dan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Tengah, dengan melibatkan 30 orang paralegal sebagai peserta. Pelatihan berlangsung pada pukul 08.30 - 11.30 WIB melalui penyampaian materi, diskusi interaktif, studi kasus, dan sesi tanya jawab mengenai penerapan komunikasi interpersonal dalam pendampingan hukum. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan edukatif partisipatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan evaluasi,

serta dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil observasi menunjukkan bahwa peserta mengikuti kegiatan secara aktif, memahami prinsip-prinsip komunikasi interpersonal, seperti empati, keterbukaan, sikap mendukung, dan penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta mampu mengimplementasikan prinsip-prinsip tersebut dalam praktik pelayanan bantuan hukum. Kegiatan ini menjadi sarana penguatan kapasitas paralegal dalam membangun komunikasi yang lebih efektif, empatik dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat pencari keadilan. Keberlanjutan pelatihan dan pendampingan diperlukan agar penerapan komunikasi interpersonal dalam pelayanan bantuan hukum dapat dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright© 2026 by Author. Published by CV. Doki Course and Training



Introduction

Akses terhadap keadilan merupakan salah satu hak fundamental setiap warga negara, namun dalam praktiknya masih banyak masyarakat, khususnya kelompok rentan dan kurang mampu, yang menghadapi keterbatasan dalam memperoleh pelayanan bantuan hukum yang layak.(Strevens et al., 2019) Keterbatasan tersebut tidak hanya disebabkan oleh faktor ekonomi dan minimnya pengetahuan hukum, tetapi juga oleh pendekatan pelayanan hukum yang cenderung formalistik dan kurang memperhatikan aspek kemanusiaan. Kondisi ini menimbulkan jarak antara pencari keadilan dengan pemberi bantuan hukum, sehingga proses pendampingan hukum sering kali tidak berjalan secara optimal.(Binder et al., 1990) Di Indonesia, pemenuhan hak atas bantuan hukum ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum sebagai bentuk jaminan akses terhadap keadilan bagi masyarakat, khususnya kelompok tidak mampu.

Paralegal memiliki peran strategis dalam menjembatani kebutuhan masyarakat terhadap layanan bantuan hukum, terutama di tingkat akar rumput. Keberadaan paralegal di tengah masyarakat memungkinkan proses pendampingan hukum menjadi lebih mudah diakses, responsif, dan kontekstual.(Firdos et al., 2022) Namun demikian, dalam praktiknya paralegal tidak hanya dituntut untuk memahami aspek normatif hukum, tetapi juga dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar mampu membangun kepercayaan, empati, serta hubungan interpersonal yang efektif dengan masyarakat pencari keadilan.(Kasim & Ismail, 2025) Pusat Advokasi dan Hak Asasi Manusia (PAHAM) Jawa Tengah sebagai mitra dalam kegiatan pengabdian ini secara aktif melibatkan paralegal dalam pelayanan bantuan hukum kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan mitra, pelatihan komunikasi interpersonal dipilih sebagai kebutuhan prioritas karena paralegal memerlukan penguatan keterampilan dalam membangun komunikasi yang empatik, menggunakan bahasa hukum yang mudah dipahami, serta menggali informasi dari klien secara efektif selama proses pendampingan hukum.

Komunikasi interpersonal menjadi elemen penting dalam pelayanan bantuan hukum yang humanis. Melalui komunikasi yang efektif, paralegal dapat memahami permasalahan hukum klien secara lebih komprehensif, menyampaikan informasi hukum dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, serta memberikan pendampingan yang berorientasi pada kebutuhan psikologis dan sosial masyarakat.(N. A. Kurniawan, 2020) Minimnya pelatihan komunikasi interpersonal bagi paralegal berpotensi menghambat proses pendampingan hukum dan mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam kegiatan

ini, komunikasi interpersonal dipahami melalui beberapa dimensi utama, yaitu keterbukaan (openness), empati (empathy), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness), kesetaraan (equality), kemampuan mendengar aktif (active listening), serta komunikasi nonverbal. Dimensi-dimensi tersebut menjadi dasar penyusunan materi pelatihan karena dinilai relevan dengan kebutuhan pelayanan bantuan hukum yang berorientasi pada klien (client-centered legal services). (Musdhalifah, 2024)

Berbagai pelatihan paralegal selama ini umumnya lebih menitikberatkan pada peningkatan pemahaman substansi hukum dan prosedur penanganan perkara. Sementara itu, penguatan komunikasi interpersonal sebagai kompetensi pendukung pelayanan bantuan hukum masih relatif terbatas. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini menawarkan pendekatan yang mengintegrasikan penguatan kompetensi hukum dengan pelatihan komunikasi interpersonal melalui metode edukatif-partisipatif sehingga peserta tidak hanya memahami konsep komunikasi, tetapi juga mendiskusikan penerapannya dalam pendampingan hukum.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan memperkuat kapasitas 30 orang paralegal PAHAM Jawa Tengah melalui pelatihan komunikasi interpersonal dalam mewujudkan pelayanan bantuan hukum yang humanis. Pelatihan difokuskan pada penguatan keterampilan empati, keterbukaan, active listening, dan penggunaan bahasa hukum yang sederhana melalui penyampaian materi, diskusi interaktif, studi kasus, serta sesi tanya jawab. Indikator keberhasilan kegiatan meliputi partisipasi aktif peserta selama pelatihan serta kemampuan peserta mengidentifikasi penerapan prinsip-prinsip komunikasi interpersonal dalam skenario pendampingan hukum. Kegiatan ini diharapkan menjadi salah satu upaya penguatan kapasitas paralegal sekaligus memberikan manfaat bagi mitra dalam mendukung pelayanan bantuan hukum yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat pencari keadilan.

Method

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan edukatif partisipatif dengan desain deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk meningkatkan kapasitas paralegal melalui pelatihan komunikasi interpersonal yang berorientasi pada penguatan kualitas pelayanan bantuan hukum yang humanis. Pelaksanaan kegiatan dirancang secara partisipatif dengan melibatkan peserta secara aktif dalam setiap tahapan pembelajaran, sehingga tidak hanya memperoleh pemahaman konseptual, tetapi juga mampu mengaplikasikan teknik komunikasi interpersonal dalam praktik pendampingan hukum.

Sumber data dalam kegiatan ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi selama pelaksanaan pelatihan, meliputi keterlibatan peserta dalam penyampaian materi, diskusi interaktif, studi kasus, serta sesi tanya jawab mengenai penerapan komunikasi interpersonal dalam pelayanan bantuan hukum. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai literatur ilmiah, buku, hasil penelitian terdahulu, serta dokumen pendukung yang berkaitan dengan bantuan hukum, peran paralegal, dan komunikasi interpersonal.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan evaluasi yang dilaksanakan melalui diskusi interaktif serta sesi tanya jawab untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta terhadap materi yang disampaikan. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data secara

sistematis dalam bentuk uraian naratif, serta penarikan kesimpulan. Analisis difokuskan pada tingkat partisipasi peserta, pemahaman terhadap prinsip-prinsip komunikasi interpersonal, serta kontribusi pelatihan dalam memperkuat kapasitas paralegal untuk memberikan pelayanan bantuan hukum yang lebih efektif, empatik, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat pencari keadilan.

Results and Discussion

Bantuan hukum merupakan bentuk pelayanan hukum yang diberikan kepada masyarakat, khususnya kelompok tidak mampu guna menjamin akses terhadap keadilan. Bantuan hukum berlandaskan prinsip persamaan di hadapan hukum (*equality before the law*) dan akses terhadap keadilan (*access to justice*). (Ramadhan & Setiawan, 2025) Dalam praktiknya, bantuan hukum tidak hanya diberikan oleh advokat, tetapi juga melibatkan paralegal sebagai pendamping masyarakat. Peran paralegal sangat penting dalam memberikan edukasi hukum, membantu administrasi perkara, serta menjembatani komunikasi antara klien dan lembaga hukum formal.

Paralegal sering kali menjadi pihak pertama yang dihubungi masyarakat ketika menghadapi masalah hukum. Dalam sistem bantuan hukum, paralegal memiliki peran sebagai pendamping masyarakat dalam memahami hak-haknya, memberikan informasi hukum, serta membantu proses administratif sebelum perkara masuk ke tahap litigasi. Peran ini menempatkan paralegal sebagai penghubung antara masyarakat dan sistem hukum formal. (Warjiyati, 2017)

Pelatihan dilaksanakan dengan melibatkan 30 orang paralegal dari Pusat Advokasi dan Hak Asasi Manusia (PAHAM) Jawa Tengah. Kegiatan terdiri atas penyampaian materi, diskusi interaktif, studi kasus, dan sesi tanya jawab mengenai penerapan komunikasi interpersonal dalam pelayanan bantuan hukum. Materi pelatihan difokuskan pada penguatan empati dan keterbukaan, teknik mendengar aktif (*active listening*), serta penggunaan bahasa hukum yang sederhana agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat pencari keadilan. (Prabowo & Munib, 2019)

Komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang pelayanan bantuan hukum yang berorientasi pada pendekatan humanis. Secara teoritis, komunikasi interpersonal menekankan unsur keterbukaan, empati, sikap mendukung, serta kesetaraan dalam interaksi. (Palapah et al., 2024) Berdasarkan hasil observasi dan diskusi selama pelaksanaan pelatihan, peserta mengemukakan bahwa komunikasi dalam pelayanan bantuan hukum selama ini lebih banyak dipahami sebagai sarana penyampaian informasi hukum. Melalui pembahasan materi, peserta mendiskusikan pentingnya komunikasi interpersonal sebagai proses membangun hubungan yang empatik dan setara dengan masyarakat pencari keadilan. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara pemahaman konseptual dan praktik pendampingan hukum.

Komunikasi interpersonal yang efektif mencakup unsur keterbukaan, empati, sikap mendukung, serta kemampuan mendengar aktif. Dalam pelayanan hukum, paralegal dituntut untuk mampu memahami perasaan dan kondisi klien, bukan hanya aspek normatif dari permasalahan hukum yang dihadapi. (W. Kurniawan, 2025) Pendekatan ini membantu mengurangi kecemasan klien serta meningkatkan kepercayaan terhadap proses pendampingan.

Selain komunikasi verbal, komunikasi nonverbal juga memiliki pengaruh besar dalam interaksi hukum. Bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan nada suara dapat memperkuat

Gambar 2. Suasana Pendidikan dan Pelatihan Paralegal

Conclusion

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini memberikan penguatan kapasitas paralegal melalui pelatihan komunikasi interpersonal untuk mendukung pelayanan bantuan hukum yang lebih humanis. Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan kegiatan, peserta berpartisipasi aktif dalam penyampaian materi, diskusi, studi kasus, dan sesi tanya jawab, serta mampu mengidentifikasi prinsip-prinsip komunikasi interpersonal, seperti keterbukaan, empati, sikap mendukung, mendengar aktif, dan penggunaan bahasa yang mudah dipahami dalam proses pendampingan hukum.

Temuan tersebut masih bersifat observasional sehingga belum dapat digunakan untuk menyimpulkan adanya peningkatan kompetensi maupun perubahan kualitas pelayanan bantuan hukum dalam praktik, karena kegiatan ini belum menggunakan evaluasi sebelum dan sesudah pelatihan serta belum dilakukan pemantauan implementasi di lapangan. Selain itu, kegiatan memiliki keterbatasan pada durasi pelatihan, jumlah peserta, dan cakupan evaluasi yang masih terbatas pada pelaksanaan kegiatan.

Sebagai tindak lanjut, diperlukan penyusunan SOP komunikasi klien, pelaksanaan coaching atau supervisi kasus, pelatihan penyegaran (refresher training), serta evaluasi lanjutan dan mekanisme umpan balik dari penerima bantuan hukum untuk mendukung penerapan komunikasi interpersonal secara berkelanjutan. Model pelatihan ini juga berpotensi diterapkan pada lembaga bantuan hukum lain dengan menyesuaikan kebutuhan dan karakteristik mitra.

Declarations

Author contribution. Marisa Kurnianingsih, Muchmad Iksan, Yoesoef Moestofa, Andria Luhur Prakoso, Syaifuddin Zuhdi, Kuswardhani, and Fahmi Fairuzzaman contributed actively to all stages of this community service article, including conceptualizing the topic, conducting the literature review, collecting and analyzing the data, drafting the manuscript, revising the content, and approving the final version for publication.

Funding statement. This community service project did not receive any specific grant or financial support from any funding agency, commercial entity, or not-for-profit organization.

Conflict of interest. The authors declare that there are no conflicts of interest related to the publication of this article.

Additional information. No additional information is available for this article.

References

- Agustian, R. A., Toni, Hutapea, S. A., & Daviska, D. (2025). Sosialisasi Urgensi Paralegal dan Kekerasan dalam Rumah Tangga Di Desa Sinar Sari Kecamatan Kelapa. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Bangka Belitung*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.33019/2a2y2s52>
- Binder, D., Bergman, P., & Price, S. (1990). *Lawyers as Counselors: A Client-Centered*

- Approach. NYLS Law Review, 35(1), 29–86.
https://digitalcommons.nyls.edu/nyls_law_review
- Firdos, Setiawan, E., & Sahara, N. D. (2022). Pelatihan Paralegal Bantuan Hukum Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Di Kelurahan Jayengan Kecamatan Serengan Kota Surakarta. JPM: Jurnal Pengabdian Mandiri, 1(6), 945–954.
<https://doi.org/https://doi.org/10.53625/jpm.v1i6>
- Ismail, N., Kasim, M., & Lasambo, N. (2025). Strategi Peningkatan Kapasitas Paralegal Desa Deme Dua Dalam Penanganan Kasus Hukum Dengan Prinsip Etika. AMMA : Jurnal Pengabdian Masyarakat, 3(12), 1130–1135.
<https://journal.mediapublikasi.id/index.php/amma/article/view/5014>
- Kasim, M. A., & Ismail, N. (2025). Pelatihan Paralegal sebagai Strategi Penguatan Etika, Jejaring, dan Kemitraan di Desa Bubalango, Kec. Sumalata. Panggung Kebaikan: Jurnal Pengabdian Sosial, 2(1), 43–51.
<https://doi.org/https://doi.org/10.62951/panggungkebaikan.v2i1.1137>
- Kurniawan, N. A. (2020). Peran Paralegal Dalam Perlindungan Serta Pemenuhan Hak Hukum Masyarakat. Jurnal Praksis Dan Dedikasi (JPDS), 3(1), 28–33.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17977/um032v3i1p28-33>
- Kurniawan, W. (2025). Paralegals as Local Change Agents: Community Service Model to Increase Legal Aid Literacy and Access to Justice in Nganjuk. Jurnal Dedikasi Hukum, 5(1), 330–346. <https://doi.org/https://doi.org/10.22219/jdh.v5i2.39374>
- Moonti, R. M. (2025). Peningkatan Kapasitas Paralegal dalam Pemberian Bantuan Hukum di Desa Deme Dua dan Desa Bubalango Berdasarkan Peraturan Menkumham No . 1 Tahun 2018. Jurnal Kabar Masyarakat, 3(3), 36–48.
<https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jkb.v3i2.3002>
- Musdhalifah. (2024). Pendampingan Terhadap Perempuan dan Anak Pada Korban Kekerasan Rumah Tangga di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Kabupaten Jember. Al-'Adalah: Jurnal Syariah Dan Hukum Islam, 9(1), 81–95. <https://doi.org/https://doi.org/10.31538/adlh.v9i1.5309>
- Palapah, M. A. O., Hernawati, R., & Suherman, M. (2024). Interpersonal Dynamics in Legal Services. Jurnal Riset Manajemen Komunikasi (JRMK), 4(2), 151–168.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29313/jrmk.v4i2.4601>
- Poetri, T. R. (2026). Paralegal Digital untuk Mewujudkan Akses Keadilan Di Era Teknologi. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN), 7(1), 827–834.
<https://doi.org/http://doi.org/10.55338/jpkmn.v7i1.8328>
- Prabowo, A., & Munib, M. A. (2019). Peranan dan Kedudukan Paralegal Dalam Pemberian Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Miskin di Kabupaten Bojonegoro. Jurnal Independent Fakultas Hukum, 7(2), 197–204.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30736/ji.v7i2.102>
- Ramadhan, Y. A., & Setiawan, I. (2025). Analisis Peran Paralegal dalam Hak Memberikan Pelayanan Bantuan Hukum bagi Masyarakat yang Terjerat Kasus Pinjaman Online. Journal Humaniora: Jurnal Hukum Dan Ilmu Sosial, 03(03), 68–74.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37010/hmr.v3i3.107>
- Stevens, C., Roddis, J., & Ryder, I. (2019). Moving Towards a Client-Centred Approach to Legal Advice: Examining the Potential of Qualitative Empirical Research to Explore Empowerment in a University Hosted Interdisciplinary Student Run Clinic. Australian Journal of Clinical, 6(1), 0–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.53300/001c.11182>

- Susanto, J., Aziz, A., & Sisyanto. (2025). Pengabdian Hukum Gratis Sukseskan Aktualisasi Off Class Paralegal Asal Desa Meteseh, Kendal, Jawa Tengah. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Sosial Dan Humaniora*, 4(1), 10–19. <https://doi.org/https://doi.org/10.55123/abdisoshum.v4i1.4920>
- Warjiyati, S. (2017). Pemberdayaan Paralegal Aisyiyah Ranting Sukodono dalam Pendampingan Korban Kekerasan Perempuan dan Anak. *Dimas: Jurnal Pemikiran Agama Untuk Pemberdayaan*, 17(2), 175–192. <https://doi.org/https://doi.org/10.21580/dms.2017.172.2425>
- Zaidan, M. A., Setiani, M. D., Shalwa, N., & Mariam, S. (2025). Sinergi Paralegal dan Advokat dalam Mewujudkan Pendampingan Hukum yang Holistik. *Customary Law Journal*, 2(3), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.47134/jcl.v2i3.3917>