



## Komunikasi Dialog Dalam Praktik Kehumasan Menggunakan Sosial Media di Kota Bandar Lampung

Razie Razak \*<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Sosial, Universitas Telkom, Indonesia

[razierazak@telkomuniversity.ac.id](mailto:razierazak@telkomuniversity.ac.id)<sup>\*1</sup>

Bintar Mupiza <sup>2</sup>

<sup>2</sup>Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Sosial, Universitas Telkom, Indonesia

[bintarmupizabm@telkomuniversity.ac.id](mailto:bintarmupizabm@telkomuniversity.ac.id)<sup>2</sup>

Rahmat Yasirandi<sup>3</sup>

<sup>3</sup>Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Informatika, Universitas Telkom, Indonesia

Email: [batanganhitam@telkomuniversity.ac.id](mailto:batanganhitam@telkomuniversity.ac.id)<sup>3</sup>

Received: 26-01-2026

Accepted: 07-04-2026

Published: 30-05-2026

### Keywords:

1. Dialogic Communication
2. Community Service
3. Goodness Collaborators
4. Communication Ethics
5. Digital Technology

### Abstract

*This community engagement programme has been launched in response to the challenges of public communication in the digital age, such as the spread of fake news, rising negative sentiment, and the public's limited ability to engage in constructive dialogue on social media. As a partner, the Kolaborator Kebaikan Foundation seeks to strengthen the community's skills in dialogic communication in order to foster ethical and participatory public interaction. Through a cultural approach and the use of communication technology, this programme enhances dialogue-based communication literacy. Telkom University, in collaboration with the Kolaborator Kebaikan Indonesia Foundation, organises training that applies the principles of mutuality, closeness, empathy, risk, and commitment, encompassing the stages of preparation, awareness-raising, training, mentoring, evaluation, and dissemination. Data was collected through pre-tests, post-tests, observations and focused group discussions. The material covered dialogic communication, digital ethics and the management of interactions on social media. The evaluation results showed an improvement in participants' competencies, reflected in an increase in the average comprehension score from 64 to 86.5, and 20 participants reported a better understanding of the principles of dialogic communication and social media ethics following the training. These findings indicate an improvement in participants' ability to manage differences of opinion and foster more constructive interactions in the digital space; consequently, this programme helps to strengthen the institution's relationship with the public by enhancing the community's capacity for dialogic communication.*

## 1. PENDAHULUAN

Komunikasi dialogis berdampak pada relasi komunikasi antara institusi dan pemangku kepentingan dengan menyoroti aspek budaya lokal, Misalkan pada budaya barat cenderung individualistik dan timur cenderung kolektivistik (Ngai et al., 2020). Misalkan komunikasi dalam komunikasi dialogis dalam praktik hubungan masyarakat berbasis budaya suku jakhu di provinsi lampung menerapkan kegiatan budaya kolektivistik yang terdiri dari pekhisiapan (persiapan), kenchana (perencanaan), lestakhi (pelaksanaan), penghengok (dukungan), dan penghanggum (kepercayaan) yang diterapkan oleh pemerintahan dan korporasi (Hidayat et al., 2018). Komunikasi dialogis berperan krusial dalam membangun relasi setara antara institusi dan pemangku kepentingan dengan bertumpu pada sensitivitas budaya lokal.

Dalam spektrum budaya konteks Timur yaitu di Provinsi Lampung yang menerapkan praktik kehumasan dialogis lebih mengutamakan kolektivistik dengan mufakat, jejaring, dan pemeliharaan harmoni yang menuntut strategi komunikasi. Misalkan pada mitigasi hubungan masyarakat mengenai konflik manusia dengan satwa liar yaitu harimau Sumatra menggunakan

pendekatan budaya setempat dari masyarakat dalam hidup berdampingan setelah pasca konflik (Soekmadi et al., 2025). Selain itu, Bahasa daerah Lampung menjadi aspek saluran komunikasi berbasis budaya lokal antara masyarakat dan pemangku kepentingan yang dapat digunakan di dalam komunikasi seperti halnya di sosial media (Rusminto et al., 2021).

Konten sosial media yang didalamnya menerapkan prinsip-prinsip dialogis berdampak pada keterlibatan publik (Watkins, 2017). Di ruang digital, konten media sosial yang dirancang dengan prinsip-prinsip dialogis (*mutuality, propinquity, empathy, risk, dan commitment*) meningkatkan keterlibatan publik karena membuka ruang tanya-jawab, ko-kreasi, dan akuntabilitas. Implementasinya membutuhkan orkestrasi peran humas yaitu teknisi (produksi konten dan manajemen kanal), manajer (pengambilan keputusan taktis dan pengelolaan isu), serta strategis (perumusan kebijakan komunikasi berbasis data dan budaya) agar alur dialog konsisten lintas platform. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa praktik hubungan masyarakat yang dilakukan oleh teknisi, manajer dan strategis memiliki struktur peran yang berbeda (Ngondo and Klyueva, 2020).

Misalkan media sosial lokal yang digunakan oleh insitusi berdampak pada keterlibatan publik karena mengutamakan dialog (Gálvez-Rodríguez et al., 2018). Selain itu, pemanfaatan media atau platform lokal yang akrab bagi warga (grup komunitas, aplikasi layanan warga, kanal kelurahan/desa) memperkuat resonansi pesan karena memprioritaskan percakapan dua arah ketimbang siaran satu arah. Berangkat dari pemahaman tersebut, program pengabdian masyarakat ini dirancang untuk memperkuat kapasitas dialog digital yang peka budaya guna meningkatkan partisipasi bermakna dan kepercayaan publik.

Dialogis hubungan masyarakat telah digunakan pada teknologi informasi dan komunikasi misalkan media yang diterapkan pada praktik kehumasan secara global dan lokal (Chen et al., 2020). Dalam praktik kehumasan kontemporer, prinsip dialogis tidak lagi sebatas tatap muka, melainkan terjalin melalui teknologi informasi dan komunikasi dari platform global hingga kanal lokal komunitas yang memperluas jangkauan, mempercepat umpan balik, dan memfasilitasi ko-kreasi pesan.

Namun efektivitas dialog digital bertumpu pada fondasi etika yang kokoh:

transparansi tujuan dan sumber informasi, kesantunan dan inklusivitas bahasa, keadilan akses, perlindungan data pribadi serta persetujuan terinformasi, penanganan hoaks dan ujaran kebencian, hingga akuntabilitas respons. Penguatan etika ini berkaitan dan langsung dengan kepercayaan publik; ketika standar etik diinternalisasikan dalam SOP dan perilaku pengelola kanal, kepercayaan meningkat dan berfungsi sebagai modal sosial yang menghaluskan interaksi dua arah, menurunkan resistensi, serta mendorong partisipasi bermakna dalam kegiatan sosial kemasyarakatan (musyawarah warga, program layanan publik, gotong royong). Selain itu, perlu ada penguatan etika dalam komunikasi dialog antara publik dengan institusi (Walden et al., 2015). Tentunya etika berkaitan dengan kepercayaan publik terhadap institusi. Misalkan, kepercayaan berdampak pada komunikasi dialogis pada hubungan institusi dan publik dalam kegiatan sosial kemasyarakatan (Park and Kang, 2020). Dengan demikian, integrasi Teknologi informatikan dan komunikasi yang peka konteks budaya, memanfaatkan medium yang akrab bagi warga sekaligus menjaga standar etik, menjadi prasyarat untuk membangun relasi in stitusi danpublik

yang berkelanjutan, inklusif, dan adaptif, serta memperkuat efektivitas komunikasi dialogis dalam mencapai tujuan program.

Selanjutnya, diperlukan pembelajaran bersama dengan menetapkan prioritas, identifikasi penghambat dan kemungkinan pemahaman pengetahuan sesuai konteks perumusan pendekatan komunikasi, hingga integrasi bahasa dan perspektif budaya lokal ke dalam konsep komunikasi (Parker and Becker-Benton, 2016). Misalkan, komunikasi dialog di Kabupaten Blora, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia berdampak pada persepsi warga masyarakat setempat mendukung program pengurangan emisi CO<sub>2</sub> dalam mengurangi pemanasan global dan bermanfaat ekonomi bagi lokasi proyek (Mulyasari et al., 2021). Pada konteks komunikasi Kesehatan di Indonesia memerlukan penataan konteks lokal dengan memanfaatkan media sosial yang menggunakan pendekatan dialog (Setianti et al., 2025). Misalkan di Provinsi Lampung konteks sosial berperan besar dalam dialog komunikasi antara pemangku kepentingan dalam memengaruhi sistem kesehatan yang dipengaruhi oleh faktor budaya lokal (Ahsan et al., 2024). Oleh karena itu, perlu menyoroti kolaborasi lintas sector seperti Pemerintah, Lembaga swadaya

masyarakat, tokoh da komunitas. Selanjutnya, penggunaan bahasa dan praktik setempat agar pesan relevan dengan pengalaman sehari-hari warga. Prinsip keadilan akses dan pemberdayaan publik, sebagaimana mandat promosi Kesehatan menjadi krusial untuk merapatkan disparitas layanan dan literasi kesehatan.

Dari sisi praktik hubungan masyarakat di Asia Tenggara, studi lintas ASEAN memperlihatkan bahwa variasi budaya, politik, dan ekosistem media membentuk cara humas dikonseptualisasikan dan dijalankan. Praktisi kehumasan menavigasi ketegangan lokalisme, regionalism, globalisme sekaligus menghadapi jarak kekuasaan (*power distance*), benturan nilai personal korporat, keragaman sistem media, dan persoalan Bahasa diman semuanya berdampak pada desain program dan etika pelaksanaan (Domm, 2016). Pada ranah multikulturalisme dan media sosial, dua studi terbaru di Indonesia memperkaya pemahaman kita tentang hubungan dialog partisipasi (Sukidin et al., 2025). Pertama, riset pada pemuda menunjukkan bahwa paparan dan penggunaan media sosial dapat menguatkan integrasi budaya dan nilai Pancasila melalui dialog antar kelompok, ko-kreasi konten, dan

komunitas virtual lintas batas. Pemuda tampil sebagai agen perubahan yang menjembatani prasangka dan memperluas jejaring lintas identitas (indigenous–non-indigenous). Di saat yang sama, studi tersebut mengingatkan bahwa lanskap digital juga memuat ancaman intoleransi dan polarisasi alasan mengapa kompetensi komunikasi dialogis dan norma etis perlu dipupuk agar ruang digital tetap inklusif. Aktivitas media sosial mendorong partisipasi dalam wacana publik dengan mediasi partisipasi yaitu dialog yang menjadi jembatan dari nilai multicultural dari aktivitas digital (Saud et al., 2025). sehingga dialog menguatkan sikap demokratis dan keterbukaan sosial yang berdampak pada penguatan relasi publik.

Sebagaimana ditekankan dalam berbagai studi partisipatif, praktik dialogis paling efektif ketika didesain melalui ko-desain yang memasukkan suara komunitas dari awal yang sejalan dengan prinsip *Action Media*, yakni mendudukan audiens sebagai mitra konsep bukan sekadar objek program. Pendekatan ini menekankan integrasi budaya lokal, kepemilikan pesan, dan modal sosial untuk mobilisasi aksi kolektif.

Yayasan Kolaborator Kebaikan, Berlokasi di Bandar Lampung, yayasan

ini menjembatani orang-orang baik dengan santri yatim dan penghafal Quran di seluruh Indonesia, khususnya di Provinsi Lampung melalui kampanye seperti gerakan peduli gizi santri dan wakaf santri. Provinsi Lampung memiliki dua tradisi yaitu papaduan dan saibatin, ditambah dengan unsur budaya lain yang diterima baik oleh masyarakat Lampung, antara lain Jawa, Sunda, Banten, Sumatra Selatan, Bali, Minangkabau, Cina, Bugis, Batak (Kartika et al., 2023; Kartika and Meutia, 2025). Budaya Jawa sendiri masih dilestarikan oleh masyarakat transmigran asal Jawa di wilayah Provinsi Lampung (Sinaga et al., 2022). Dalam artian Provinsi Lampung menerima keberagaman budaya didalam komunikasi dialogis antar pemangku kepentingan sehingga layak untuk dijadikan tempat untuk pelaksanaan pengabdian masyarakat.

Beberapa hal yang menjadi penyebab Universitas Telkom bermitra dengan Yayasan Kolaborator Kebaikan sebagai berikut:

1. Konteks lokal yang kaya nilai: Sebagai narasumber pesantren, yayasan berada dalam ekosistem
2. dengan budaya religius dan kolektivistik yang kuat sesuai dengan orientasi dialogis yang menghormati harmoni dan mufakat.

3. Modal sosial & kepercayaan yang tinggi: Santri dan pesantren memegang posisi kepercayaan dalam komunitas karena legitimasi religi dan moral ini sangat bermanfaat sebagai basis dialog komunikasi digital.
4. Inisiatif nyata dan berkelanjutan: Program seperti gizi santri dan wakaf sumur menunjukkan jejak aksi sosial konkret, yang bisa diperkuat lewat desain komunikasi partisipatif.

Model sinergi dialogis dalam program pengabdian:

1. Ko-design strategi komunikasi: Selenggarakan sesi partisipatif bersama santri, alumni, dan pengurus pesantren untuk merumuskan pesan digital, misalnya berupa video, infografis, atau cerita manfaat berbasis kisah nyata pesantren.
2. Peran humas secara adaptif:
  - a. Strategis: Menyusun kerangka naratif yang align dengan nilai pesantren dan kepentingan khalayak
  - b. Managerial: Mengelola kanal media sosial yayasan untuk respons dua arah, penjadwalan konten lokal, dan moderasi diskusi;
  - c. Teknis: Produksi konten kreatif, live-stream kajian pesantren, infografis dampak program.

3. Etika dan trust sebagai fondasi:
  - a. Pastikan transparansi dalam narasi, misalnya dana wakaf ditampilkan secara akuntabel;
  - b. Gunakan foto/grafik yang menyertakan persetujuan dan menghormati privasi santri;
  - c. Siapkan mekanisme feedback (WA/Instagram DM) sebagai kanal dialog dan konsolidasi aspirasi komunitas.

4. Respons lokal yang bermakna:
  - a. Audiens tidak sekadar “menonton” konten, melainkan diajak berpartisipasi: donasi kecil, saran, volunteer, berbagi cerita;
  - b. Format seperti “Testimoni Santri #1”, “Gizi Santri Hari Ini”, atau “Cerita Sumur Wakaf” bisa membumikan narasi dialogis dan menciptakan ikatan emosi.

Dengan demikian, program pengabdian masyarakat yang disusun akan memperkuat kapasitas dialog digital dengan mitra pesantren, sekaligus membangun fondasi trust, pemberdayaan komunitas, dan inklusi digital selaras literatur dialogis dan praktik humas konteks Asia Tenggara.

Masyarakat sasaran dalam program ini memiliki potensi besar untuk diberdayakan melalui pendekatan komunikasi dialogis dan pemanfaatan

teknologi informasi. Secara sosial, komunitas mitra seperti yang diwakili oleh Yayasan Kolaborator Kebaikan terdiri dari santri, pengasuh pesantren, serta jejaring masyarakat sekitar yang memiliki modal sosial berbasis nilai religius, solidaritas, dan gotong royong. Modal ini dapat dioptimalkan menjadi kekuatan kolektif dalam mendorong partisipasi publik dan pengelolaan program sosial yang berkelanjutan.

Selain itu, potensi kapasitas digital masyarakat sasaran semakin berkembang seiring dengan tingginya penggunaan media sosial di kalangan pemuda dan santri. Hal ini membuka peluang untuk melatih mereka dalam pembuatan konten kreatif, literasi digital, dan pemanfaatan platform lokal (WhatsApp group, Instagram, aplikasi komunitas) sebagai media diseminasi informasi dan kampanye sosial. Dengan bekal keterampilan komunikasi digital yang dialogis, mereka dapat berperan sebagai duta komunikasi komunitas, menyuarakan isu lokal sekaligus menjaga etika komunikasi di ruang publik.

Dari sisi ekonomi dan sosial, masyarakat sasaran juga memiliki ketangguhan adaptif. Mereka terbiasa mengorganisir kegiatan berbasis komunitas seperti pengajian, kegiatan sosial, dan penggalangan dana. Jika

diarahkan dengan pendekatan partisipatif, kapasitas ini bisa berkembang menjadi inisiatif pemberdayaan ekonomi, misalnya pengelolaan usaha mikro pesantren, program wakaf produktif, atau gerakan peduli gizi santri yang tidak hanya bermanfaat bagi komunitas internal tetapi juga memperluas jangkauan kebermanfaatannya bagi masyarakat sekitar.

Dengan demikian, potensi pemberdayaan masyarakat sasaran terletak pada kombinasi modal sosial berbasis nilai religius, kesiapan digital generasi muda, serta tradisi kolektif gotong royong yang bisa dikembangkan menjadi kekuatan utama dalam mendukung keberhasilan program pengabdian masyarakat ini.

Berdasarkan identifikasi masalah dan potensi masyarakat sasaran, terdapat beberapa solusi yang ditawarkan melalui program pengabdian masyarakat ini, yaitu:

1. Penguatan Kapasitas Komunikasi Dialogis
  - a. Memberikan pelatihan kepada santri, pengurus yayasan, dan komunitas sekitar tentang prinsip komunikasi dialogis (mutuality, propinquity, empathy, risk, dan commitment).

- b. Mendorong praktik komunikasi dua arah melalui forum tatap muka maupun media digital, sehingga masyarakat memiliki keterampilan berkomunikasi secara inklusif, transparan, dan etis.
2. Optimalisasi Media Sosial dan Platform Lokal
    - a. Pendampingan pemanfaatan media sosial (Instagram, WhatsApp Group, dan aplikasi lokal) untuk menyebarkan pesan-pesan sosial, kesehatan, dan keagamaan yang peka budaya.
    - b. Penyusunan panduan konten kreatif berbasis nilai lokal dan religius untuk memperkuat engagement publik serta membangun citra positif komunitas pesantren dan yayasan mitra.
  3. Etika dan Kepercayaan dalam Komunikasi Publik
    - a. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) etika komunikasi, meliputi transparansi penggunaan dana sosial, perlindungan data pribadi, serta tata cara publikasi yang menghormati privasi santri dan masyarakat.
    - b. Sosialisasi nilai-nilai kepercayaan publik melalui dialog komunitas, yang memperkuat legitimasi yayasan dan mendorong partisipasi masyarakat luas.
  4. Pemberdayaan Ekonomi dan Sosial Berbasis Komunitas
    - a. Pengembangan program kewirausahaan sosial seperti pengolahan produk lokal pesantren, penggalangan dana wakaf produktif, dan gerakan peduli gizi santri.
    - b. Pelibatan langsung masyarakat dalam kegiatan ekonomi kreatif yang diarahkan untuk mendukung keberlanjutan program dan kemandirian yayasan.
  5. Kolaborasi Lintas-Sektor
    - a. Memfasilitasi kemitraan antara yayasan, pemerintah daerah, NGO, dan sektor swasta dalam pelaksanaan program sosial.
    - b. Membangun jejaring kolaboratif untuk memperkuat daya jangkau pesan dan meningkatkan efektivitas program pengabdian masyarakat.
  6. Monitoring, Evaluasi, dan Pembelajaran
    - a. Menyusun sistem evaluasi partisipatif berbasis survei, focus group discussion, dan observasi lapangan untuk menilai keberhasilan program.

- b. Mengintegrasikan hasil evaluasi sebagai pembelajaran bersama untuk peningkatan program di masa depan, serta mempublikasikan best practice agar bisa direplikasi di komunitas lain.

## 2. METODE

Program pengabdian masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif dan dialogis yang melibatkan masyarakat sasaran, Yayasan Kolaborator Kebaikan Indonesia sebagai mitra, dan tim pelaksana sejak tahap perencanaan hingga evaluasi program. Pendekatan ini dipilih agar program sesuai dengan kebutuhan komunitas serta mendorong rasa kepemilikan masyarakat terhadap program.

Kegiatan pengabdian dilaksanakan berkerjasama dengan Yayasan Kolaborator Kebaikan Indonesia. Peserta kegiatan berjumlah 20 orang yang terdiri dari santri, pengurus yayasan, relawan dan masyarakat sekitar yang dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan mereka dalam kegiatan sosial dan kebutuhan peningkatan kompetensi dialogis.

Pelaksanaan program dilakukan melalui lima tahapan sebagai berikut:

1. Tahap persiapan dan perencanaan
  - a. Koordinasi dengan Yayasan Kolaborator Kebaikan Indonesia mengenai tujuan dan mekanisme kegiatan
  - b. Identifikasi kebutuhan peserta melalui wawancara singkat dan diskusi kelompok
  - c. Penyusunan modul kegiatan pelatihan komunikasi dialogis dan etika komunikasi digital.
2. Tahap sosialisasi dan edukasi
  - a. Penyampaian materi komunikasi dialogis berbasis nilai budaya dan religius
  - b. Pelatihan penggunaan media sosial secara etis dan produktif
  - c. Simulasi, studi kasus, role play komunikasi publik
3. Tahap implementasi dan pendampingan
  - a. Pendampingan pembuatan konten digital
  - b. Pemanfaatan media komunikasi seperti media sosial yayasan
  - c. Monitoring interaksi dan partisipasi peserta
4. Tahap evaluasi dan Diseminasi
  - a. Pelaksanaan evaluasi selama dan setelah kegiatan.
  - b. Dokumentasi praktik terbaik (*best practice*)

c. Penyusunan laporan dan publikasi hasil kegiatan

5. Tahap keberlanjutan

a. Pembentukan tim penggerak lokal

b. Penguatan jejaring kolaborasi dengan pemangku kepentingan

Data kegiatan dikumpulkan menggunakan beberapa instrument, yaitu:

1. Kuisisioner pre-test dan post-test untuk mengukur pemahaman peserta mengenai komunikasi dialogis.

2. Pedoman Focus Group Discussion (FGD) untuk menggali pengalaman dan kebutuhan peserta.

3. Lembar observasi partisipasi peserta selama kegiatan.

4. Dokumentasi kegiatan dan analisis interaksi media sosial.

5. Kuesioner evaluasi kepuasan peserta.

Intrumen disusun berdasarkan indikator komunikasi dialogis yang meliputi aspek *mutuality*, *propinquity*, *empathy*, *risk* dan *commitment*.

Evaluasi program dilakukan melalui evaluasi formatif dan evaluasi sumatif. Evaluasi formatif dilaksanakan selama kegiatan berlangsung melalui observasi dan diskusi peserta, sedangkan evaluasi sumatif dilakukan pada akhir kegiatan menggunakan kuesioner dan wawancara singkat.

Perubahan pemahaman peserta diukur menggunakan metode pre-test dan post-test yang diberikan sebelum dan sesudah pelatihan.

Data kuantitatif hasil pre-test, post-test, dan kuesioner kepuasan dianalisis secara deskriptif menggunakan nilai rata-rata dan persentase. Data kualitatif hasil FGD, observasi, dan wawancara dianalisis menggunakan analisis tematik melalui proses reduksi data, kategori, dan penarikan kesimpulan.

Keberhasilan program ditentukan berdasarkan indikator berikut:

1. Minimal 80% peserta mengikuti seluruh rangkaian kegiatan.

2. Terjadi peningkatan pemahaman peserta setelah pelatihan

3. Minimal 75% peserta menyatakan puas terhadap kegiatan.

4. Peserta mampu mempraktikkan komunikasi dialogis dalam simulasi.

5. Terbentuknya tim penggerak lokal untuk keberlanjutan program.

Yayasan Kolaborator Kebaikan Indonesia berperan sebagai mitra aktif dalam identifikasi kebutuhan, mobilisasi peserta, penyediaan fasilitas, pendampingan kegiatan, evaluasi, dan keberlanjutan program. Keterlibatan mitra memastikan bahwa program sesuai dengan kebutuhan komunitas dan dapat

dilanjutkan setelah kegiatan pengabdian selesai.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Kota Bandar Lampung menghasilkan peningkatan kapasitas peserta dalam memahami dan menerapkan komunikasi dialogis dalam praktik kehumasan berbasis media sosial. Peserta yang terdiri dari santri, pengurus yayasan, dan perwakilan komunitas menunjukkan perubahan positif pada aspek pengetahuan, sikap, dan keterampilan komunikasi publik.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Kota Bandar Lampung menunjukkan adanya peningkatan kapasitas peserta dalam memahami dan menerapkan komunikasi dialogis dalam praktik hubungan masyarakat berbasis media sosial. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test terhadap 20 peserta untuk mengukur perubahan pengetahuan dan keterampilan peserta.

**Tabel 1.** Hasil Pre-test dan Post-Test Peserta

Indikator	Pre-test	Post-Test	Peningkatan
Pemahaman Komunikasi Dialogis	65	86,5	21,5
Pemahaman Etika Komunikasi Digital	66,5	87	20,5
Kemampuan menyusun respon dialogis	61	85,5	24,5
Pemanfaatan media sosial sebagai ruang dialog	63,5	87	23,5
Rata-rata	64	86,5	22,2

Hasil dari pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan rata-rata pemahaman dan keterampilan peserta dari 64 menjadi 86,5. Peningkatan terbesar terjadi pada kemampuan peserta dalam menyusun respons dialogis di media sosial yang meningkat sebesar 24,5.

Dari sisi pengetahuan, peserta mengalami peningkatan pemahaman mengenai konsep komunikasi dialogis dan perbedaannya dengan komunikasi satu arah. Hal ini ditunjukkan melalui kemampuan peserta menjelaskan kembali prinsip mutuality, propinquity, empathy, risk, dan commitment, serta mengaitkannya dengan praktik pengelolaan media sosial yayasan dan aktivitas komunikasi sehari-hari. Peserta juga memahami peran media sosial sebagai ruang dialog dan bukan sekadar media penyebaran informasi.

Dari sisi sikap, kegiatan ini mendorong tumbuhnya kesadaran peserta terhadap pentingnya etika komunikasi publik dan kepercayaan sebagai modal sosial. Peserta menunjukkan sikap lebih terbuka terhadap masukan, kritik, dan pertanyaan dari publik, serta menyadari pentingnya transparansi, kesantunan bahasa, dan sensitivitas budaya lokal dalam berkomunikasi di ruang digital. Perubahan sikap ini tercermin dalam diskusi dan refleksi bersama selama kegiatan berlangsung.

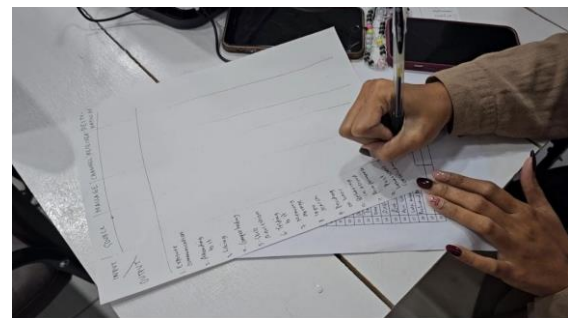


**Gambar 1.** Diskusi reflektif antara fasilitator dan peserta pada tahap evaluasi program untuk mengidentifikasi hambatan penerapan komunikasi dialogis di lingkungan komunitas

Dari sisi keterampilan, peserta mampu merumuskan dan mempraktikkan contoh respons dialogis terhadap komentar dan interaksi publik di media sosial. Peserta dapat menyusun pesan yang lebih empatik, inklusif, dan kontekstual, serta mempertimbangkan aspek risiko dan komitmen dalam menjaga keberlanjutan dialog dengan publik. Pendampingan yang dilakukan

selama kegiatan membantu peserta mengintegrasikan konsep teoretis ke dalam praktik komunikasi yang lebih aplikatif.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa program pengabdian masyarakat ini berhasil meningkatkan literasi komunikasi dialogis, membentuk sikap komunikatif yang etis dan partisipatif, serta memperkuat keterampilan praktis peserta dalam mengelola komunikasi publik berbasis media sosial. Dampak ini menjadi modal awal bagi mitra untuk mengembangkan praktik kehumasan yang lebih dialogis, berkelanjutan, dan berorientasi pada penguatan relasi dengan masyarakat.



**Gambar 2.** Simulasi penyusunan respons dialogis peserta terhadap komentar publik di media sosial. Kegiatan ini digunakan sebagai metode praktik untuk mengukur kemampuan peserta dalam menerapkan prinsip *empathy* dan *commitment*.

Tabel 2 hasil kegiatan pengabdian masyarakat menyajikan ringkasan capaian program berdasarkan indikator pengetahuan, sikap, dan keterampilan

peserta setelah mengikuti rangkaian kegiatan. Tabel ini digunakan untuk menggambarkan respons peserta terhadap materi, metode pelaksanaan, serta manfaat kegiatan dalam konteks penguatan komunikasi dialogis berbasis media sosial.

**Tabel 2.** Persentase Sikap Masyarakat Terhadap Pengabdian Masyarakat

		STS (%)	TS (%)	N (%)	S (%)	SS (%)
1	Materi kegiatan sesuai dengan kebutuhan peserta			5%	5%	90%
2	Waktu pelaksanaan kegiatan ini relatif sesuai dan cukup		10%		5%	85%
3	Materi/kegiatan yang disajikan jelas dan mudah dipahami			5%	10%	85%
4	Panitia memberikan pelayanan yang baik selama kegiatan			10%	5%	85%
5	Masyarakat menerima dan berharap kegiatan-kegiatan seperti ini dilanjutkan di masa yang akan datang			5%	10%	85%

Berdasarkan tabel 2 tersebut, mayoritas peserta memberikan penilaian positif terhadap kesesuaian materi dengan kebutuhan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa topik komunikasi dialogis dalam praktik kehumasan relevan dengan konteks dan tantangan komunikasi yang dihadapi oleh mitra dan komunitas sasaran. Tingginya persentase respons setuju dan sangat setuju mengindikasikan bahwa materi yang disampaikan mudah dipahami dan aplikatif.

Pada indikator pelaksanaan kegiatan, tabel 2 memperlihatkan bahwa waktu dan metode penyampaian dinilai cukup efektif oleh peserta. Respons positif pada aspek ini menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif dan

dialogis yang digunakan mampu menciptakan suasana pembelajaran yang interaktif, mendorong keterlibatan aktif peserta, serta memfasilitasi pertukaran gagasan secara dua arah.

Selanjutnya, tabel 2 juga menunjukkan adanya peningkatan sikap positif peserta terhadap praktik komunikasi dialogis dan etika komunikasi publik. Peserta menyatakan kesiapan untuk menerapkan prinsip-prinsip komunikasi dialogis dalam pengelolaan media sosial, termasuk keterbukaan terhadap masukan publik, penggunaan bahasa yang santun, dan sensitivitas terhadap konteks budaya lokal. Temuan ini mencerminkan terbentuknya kesadaran peserta akan pentingnya kepercayaan publik sebagai fondasi relasi institusi dan masyarakat.

Pada indikator keberlanjutan, tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar peserta berharap kegiatan serupa dapat dilanjutkan di masa mendatang. Hal ini menandakan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat tidak hanya memberikan manfaat jangka pendek, tetapi juga memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai program berkelanjutan yang mendukung penguatan kapasitas komunikasi komunitas.

### 3.2 Pembahasan

Secara keseluruhan, tabel 1 dan 2 hasil kegiatan menegaskan bahwa program pengabdian masyarakat ini berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu meningkatkan literasi komunikasi dialogis, membentuk sikap komunikasi yang lebih etis dan partisipatif, serta memperkuat keterampilan praktis peserta dalam mengelola komunikasi publik berbasis media sosial.

Hasil kegiatan pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi dialogis yang diterapkan dalam program ini efektif dalam meningkatkan kapasitas peserta pada aspek pengetahuan, sikap, dan keterampilan komunikasi publik berbasis media sosial. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi dialogis bukan hanya konsep normatif, tetapi dapat dioperasionalkan secara praktis melalui desain kegiatan partisipatif yang peka terhadap konteks budaya dan nilai lokal komunitas sasaran.

Peningkatan pengetahuan peserta mengenai prinsip *mutuality*, *propinquity*, *empathy*, *risk*, dan *commitment* menunjukkan bahwa literasi komunikasi dialogis dapat ditransfer secara efektif melalui metode pembelajaran berbasis praktik dan dialog. Peningkatan skor peserta dari rata-rata 64 menjadi 86,5

menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi dialogis mampu meningkatkan kapasitas peserta secara signifikan. Temuan ini sejalan dengan Watkins (2017) yang menekankan bahwa konten dan proses komunikasi yang dialogis mendorong keterlibatan publik karena membuka ruang partisipasi dan ko-kreasi. Dalam konteks pengabdian ini, pemahaman peserta terhadap media sosial sebagai ruang dialog bukan sekadar kanal penyebaran informasi menjadi fondasi penting bagi transformasi praktik kehumasan komunitas.

Dari sisi sikap, perubahan positif peserta terhadap etika komunikasi publik dan kepercayaan memperkuat argumen bahwa dialog digital tidak dapat dilepaskan dari dimensi normatif dan etis. Kesiapan peserta untuk bersikap lebih terbuka terhadap masukan dan kritik publik mencerminkan internalisasi nilai transparansi dan akuntabilitas, sebagaimana ditekankan oleh Walden et al. (2015) dan Park dan Kang (2020) mengenai hubungan erat antara etika, kepercayaan, dan keberlanjutan relasi institusi dan publik. Dalam konteks komunitas pesantren yang bercirikan budaya kolektivistik, sikap ini menjadi sangat relevan karena harmoni sosial dan mufakat merupakan nilai utama dalam interaksi sosial.

Pada aspek keterampilan, kemampuan peserta dalam menyusun respons dialogis yang empatik dan kontekstual menunjukkan keberhasilan pendekatan pendampingan yang digunakan. Praktik langsung melalui simulasi dan tugas analisis komunikasi membantu peserta menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik. Temuan ini mendukung pandangan Parker dan Becker-Benton (2016) bahwa pembelajaran dialogis paling efektif ketika dilakukan melalui ko-desain dan keterlibatan aktif komunitas sebagai subjek, bukan objek, program. Dalam program ini, peserta tidak hanya belajar bagaimana menyampaikan pesan, tetapi juga bagaimana membangun percakapan yang berkelanjutan.

Hasil pada Tabel 2 yang menunjukkan dominasi respons setuju dan sangat setuju terhadap materi, metode, dan keberlanjutan program mengindikasikan bahwa pendekatan partisipatif dan dialogis mampu menciptakan pengalaman belajar yang bermakna. Efektivitas metode pelaksanaan yang dirasakan peserta memperkuat temuan Chen et al. (2020) bahwa integrasi teknologi informasi dan komunikasi dalam praktik kehumasan perlu disertai dengan desain interaksi yang memungkinkan umpan balik cepat

dan bermakna. Dengan kata lain, teknologi berfungsi sebagai enabler, sementara dialog dan etika menjadi penentu kualitas relasi.

Dalam konteks Asia Tenggara dan Indonesia, temuan ini juga memperkaya diskursus mengenai praktik kehumasan yang sensitif budaya. Sebagaimana diungkap Domm (2016), praktik humas di kawasan ini dipengaruhi oleh dinamika budaya, kekuasaan, dan struktur sosial yang kompleks. Program pengabdian ini menunjukkan bahwa komunikasi dialogis yang berakar pada nilai religius, solidaritas, dan gotong royong dapat memperkuat legitimasi institusi serta meningkatkan partisipasi publik. Hal ini sejalan dengan temuan Sukidin et al. (2025) dan Saud et al. (2025) yang menegaskan peran dialog dalam memperkuat integrasi budaya dan sikap demokratis di ruang digital.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini memiliki beberapa keterbatasan. Jumlah peserta yang relatif terbatas, yaitu sebanyak 20 orang, menyebabkan hasil kegiatan belum dapat digeneralisasikan pada komunitas lain dengan karakteristik yang berbeda. Selain itu, evaluasi dilakukan segera setelah pelaksanaan kegiatan sehingga dampak jangka panjang terhadap perubahan perilaku komunikasi digital peserta belum dapat

diamati secara mendalam. Perbedaan tingkat literasi digital peserta juga menjadi tantangan dalam proses pendampingan. Oleh karena itu, program lanjutan dengan jumlah peserta yang lebih besar serta periode evaluasi yang lebih panjang diperlukan untuk menguji keberlanjutan penerapan komunikasi dialogis dalam komunitas berbasis keagamaan. Selain itu, pengabdian masyarakat lanjutan dengan pendekatan longitudinal diperlukan untuk mengamati perubahan perilaku peserta dalam jangka panjang.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa keberhasilan program pengabdian masyarakat tidak hanya ditentukan oleh transfer pengetahuan teknis, tetapi oleh kemampuan program dalam membangun kepercayaan, memberdayakan komunitas, dan menanamkan orientasi dialogis yang berkelanjutan. Integrasi komunikasi dialogis, etika publik, dan pemanfaatan teknologi yang peka budaya menjadikan program ini relevan untuk direplikasi pada komunitas lain dengan karakteristik serupa, khususnya komunitas berbasis nilai religius dan kolektivistik.

Penerapan komunikasi dialogis pada komunitas Islam tidak hanya dipengaruhi oleh prinsip-prinsip dialogis,

tetapi juga nilai kolektivisme, musyawarah dan budaya religius. Hal ini mengindikasikan bahwa model komunikasi dialogis di komunitas berbasis keagamaan memerlukan adaptasi budaya yang tidak banyak dibahas dalam literatur hubungan masyarakat digital.

Secara keseluruhan, program ini menunjukkan bahwa komunikasi dialogis berbasis media sosial dapat diterapkan secara efektif pada komunitas Islam melalui pendekatan partisipatif dan sensitif budaya. Temuan ini memperluas teori komunikasi dialogis pada konteks keagamaan di Indonesia dan memberikan implikasi praktis bagi pengembangan program kehumasan digital berbasis komunitas.

#### **4. KESIMPULAN**

Program Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan di Kota Bandar Lampung berhasil menjawab tujuan kegiatan, yaitu meningkatkan kapasitas komunikasi dialogis masyarakat dalam praktik hubungan masyarakat berbasis media sosial melalui pendekatan budaya dan nilai religius. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif dan dialogis efektif dalam meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan

peserta yang terdiri atas santri, pengurus yayasan, dan perwakilan komunitas.

Berdasarkan hasil evaluasi pre-test dan post-test, rata-rata pemahaman peserta meningkat dari 64 menjadi 86,5 atau mengalami peningkatan sebesar 22,2 poin. Peningkatan terjadi pada pemahaman komunikasi dialogis, etika komunikasi digital, kemampuan menyusun respon dialogis, serta pemanfaatan media sosial sebagai ruang dialog. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip komunikasi dialogis yang meliputi *mutuality*, *propinquity*, *empathy*, *risk*, dan *commitment* mampu meningkatkan kompetensi komunikasi publik peserta secara nyata.

Temuan tersebut memberikan makna bahwa komunitas dialogis yang dipadukan dengan nilai budaya dan religious tidak hanya efektif meningkatkan kapasitas individu, tetapi juga memperkuat hubungan antara institusi dan masyarakat melalui kepercayaan, partisipasi, dan keterlibatan public di ruang digital.

Kontribusi program ini terletak pada penerapan model komunikasi dialogis berbasis media sosial yang sensitif terhadap konteks budaya dan komunitas keagamaan. Model ini dapat menjadi alternative pendekatan bagi Lembaga Pendidikan, organisasi sosial,

maupun institusi keagamaan dalam mengembangkan praktik hubungan masyarakat yang partisipatif dan berkelanjutan.

Manfaat program bagi mitra terlihat dari meningkatnya kemampuan peserta dalam mengelola komunikasi publik yang lebih etis, empatik, dan dialogis sehingga media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai ruang interaksi publik dan membangun kepercayaan masyarakat.

Ke depan, kegiatan serupa perlu dilanjutkan melalui program pendampingan yang berkelanjutan, penguatan kapasitas pengelolaan media digital, serta perluasan sasaran kepada komunitas lain agar dampak komunikasi dialogis dapat dirasakan secara luas dan berkelanjutan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Telkom atas dukungan pembiayaan sponsorship dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Terima kasih kami sampaikan kepada pemangku kepentingan yang terlibat yaitu Yayasan Kolaborator Kebaikan Indonesia di Kota Bandar Lampung. Berkat Kerjasama yang terjalin erat maka kegiatan

pengabdian masyarakat ini dapat terlaksana dengan sukses dan menghasilkan manfaat yang besar bagi masyarakat. Kami berharap dapat terus menjalin Kerjasama yang berkelanjutan untuk memberikan kontribusi yang lebih besar bagi kesejahteraan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan A, Amalia N, Rahmayanti KP, et al. (2024) Political economy analysis of health taxes (tobacco, alcohol drink and sugar-sweetened beverage): qualitative study of three provinces in Indonesia. *BMJ Open* 14(8). BMJ Publishing Group.
- Chen YRR, Hung-Baesecke CJF and Chen X (2020) Moving forward the dialogic theory of public relations: Concepts, methods and applications of organization-public dialogue. *Public Relations Review* 46(1). Elsevier Ltd.
- Dom G (2016) Public relations practice in the emerging 'powerhouses' of South East Asia: Some views from within. *Public Relations Review* 42(4). Elsevier Ltd: 641–653.
- Gálvez-Rodríguez M del M, Sáez-Martín A, García-Tabuyo M, et al. (2018) Exploring dialogic strategies in social media for fostering citizens' interactions with Latin American local governments. *Public Relations Review* 44(2). Elsevier Ltd: 265–276.
- Hidayat D, Kuswarno E, Zubair F, et al. (2018) Public relations communication behavior through a local-wisdom approach: The findings of public relations components via ethnography as methodology. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication* 34(3). Universiti Kebangsaan Malaysia Press: 56–72.
- Kartika T and Meutia IF (2025) The Cultural Communication Based on the Philosophy of Lampung, Indonesian Society in Traditional Wedding. *Journal of Ecohumanism* 4(1). Creative Publishing House: 1587–1594.
- Kartika T, Syafrie A, Utaridah N, et al. (2023) Communication and Social Interaction between Chinese and Indigenous Ethnic in Bandar Lampung, Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication* 39(3). Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia: 515–529.
- Mulyasari F, Harahap AK, Rio AO, et al. (2021) Potentials of the public engagement strategy for public acceptance and social license to operate: Case study of Carbon Capture, Utilisation, and Storage Gundi Pilot Project in Indonesia. *International Journal of Greenhouse Gas Control* 108. Elsevier Ltd.
- Ngai CSB, Einwiller S and Singh RG (2020) An exploratory study on content and style as driving factors facilitating dialogic communication between corporations and publics on social media in China. *Public Relations Review* 46(1). Elsevier Ltd.
- Ngondo PS and Klyueva A (2020) Exploratory Study of Public Relations Roles in Zimbabwe. *Public Relations Review* 46(5). Elsevier Ltd.
- Park YE and Kang M (2020) When crowdsourcing in CSR leads to dialogic communication: The effects of trust and distrust. *Public Relations Review* 46(1). Elsevier Ltd.
- Parker WM and Becker-Benton A (2016) Experiences in Conducting Participatory Communication Research for HIV Prevention

- Globally: Translating Critical Dialog into Action through Action Media. *Frontiers in Public Health* 4. Frontiers Media S.A.
- Rusminto NE, Ariyani F, Setiyadi AB, et al. (2021) *Local language vs. national language: The Lampung language maintenance in the Indonesian context. Kervan-International Journal of Afro-Asiatic Studies.*
- Saud M, Ibrahim A and Ashfaq A (2025) Youth revelation of social media on multiculturalism and cultural integration in Indonesia. *Social Sciences and Humanities Open* 11. Elsevier Ltd.
- Setianti Y, Dida S, Damayanti T, et al. (2025) Public perception of health information, treatment beliefs, and disease in Indonesia: Effective health promotion strategies. *Social Sciences and Humanities Open* 11. Elsevier Ltd.
- Sinaga RM, Sudjarwo and Maydiantoro A (2022) The Meaning of the Place Name on the Perspective of Javanese Transmigrants in Lampung, Indonesia. *WSEAS Transactions on Environment and Development* 18. World Scientific and Engineering Academy and Society: 218–225.
- Soekmadi R, Novriyanti N, Masy'ud B, et al. (2025) Community Perspectives on Engaging Stakeholders for Human-Sumatran Tiger Coexistence in the Bukit Barisan Selatan Landscape. *Forest and Society* 9(2). Hasanuddin University: 623–640.
- Sukidin, Hudha C and Basrowi (2025) Shaping democracy in Indonesia: The influence of multicultural attitudes and social media activity on participation in public discourse and attitudes toward democracy. *Social Sciences and Humanities Open* 11. Elsevier Ltd.
- Walden JA, Bortree D and DiStaso M (2015) Reconsidering the public relations professional-blogger relationship: A cororientation study. *Public Relations Review* 41(4). Elsevier Ltd: 526–532.
- Watkins BA (2017) Experimenting with dialogue on Twitter: An examination of the influence of the dialogic principles on engagement, interaction, and attitude. *Public Relations Review* 43(1). Elsevier Ltd: 163–171.