



Tersedia online untuk <https://ejournal.uiidalwa.ac.id>



Halaman Jurnal tersedia di <https://ejournal.uiidalwa.ac.id/index.php/madanika/>



Pendampingan Budaya Komunikasi Digital ASN untuk Profesionalitas Pelayanan Publik

Reiza Praselanova¹

¹*Universitas Islam Internasional Darullughah Wadda'wah, Pasuruan, Indonesia*

*email: reizapraselanova@uiidalwa.ac.id¹

INFO ARTIKEL

Sejarah artikel:

Diterima 12 March 2026
 Revisi 25 March 2026
 Diterima 10 April 2026
 Tersedia online 20 April 2026

Kata kunci: budaya komunikasi digital, ASN, media sosial, pelayanan publik.

ABSTRACT

Transformasi pemerintahan digital telah mengubah pola komunikasi antara aparatur sipil negara (ASN) dan masyarakat melalui berbagai ruang digital, khususnya media sosial (Mergel, 2021). Namun, meningkatnya penggunaan media digital belum sepenuhnya diikuti oleh pemahaman budaya komunikasi digital yang beretika dan profesional (Wiratama, 2022). Permasalahan yang ditemukan pada mitra pengabdian adalah masih adanya ASN pada sektor pelayanan publik, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta pelayanan kesehatan pemerintah, yang belum memahami bahwa identitas ASN tetap melekat dalam aktivitas komunikasi pribadi di ruang digital. Berbagai komentar, respons, dan unggahan yang kurang tepat berpotensi memengaruhi citra institusi serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kompetensi, dan profesionalitas ASN dalam menerapkan budaya komunikasi digital yang sesuai dengan nilai etika pelayanan publik (Yuan et al., 2023). Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif melalui tahapan identifikasi kebutuhan mitra, edukasi literasi komunikasi digital, pelatihan etika bermedia sosial, simulasi komunikasi pelayanan publik, serta evaluasi pemahaman peserta



sebelum dan sesudah kegiatan. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman ASN mengenai identitas digital profesional, etika komunikasi publik, pengelolaan respons terhadap masyarakat, dan pentingnya menjaga reputasi institusi pemerintah di ruang digital (Aji et al., 2023). Pendampingan budaya komunikasi digital menjadi strategi penting dalam membentuk ASN sebagai digital public servant yang adaptif, berintegritas, dan mampu mendukung pelayanan publik yang profesional di era transformasi digital (Praselanova, 2022).

Untuk mengutip artikel ini dengan APA Style:

Praselanova, R. (2026). Pendampingan budaya komunikasi digital ASN untuk profesionalitas pelayanan publik. *Madanika: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 10–21.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi digital telah membawa perubahan fundamental dalam praktik hubungan masyarakat (public relations), termasuk pada institusi pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Ruang digital, khususnya media sosial, tidak lagi hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi telah menjadi ruang interaksi publik yang membentuk persepsi, reputasi, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah (Borah et al., 2022). Dalam konteks pemerintahan digital, aparatur sipil negara (ASN) tidak hanya dituntut memiliki kemampuan administratif dan teknis, tetapi juga kemampuan komunikasi publik yang beretika, responsif, dan mencerminkan nilai profesionalitas pelayanan (Maulvi et al., 2023). Kehadiran ASN dalam ruang digital menjadikan setiap aktivitas komunikasi memiliki konsekuensi sosial karena identitas profesional sebagai pelayan publik tetap melekat meskipun interaksi dilakukan melalui akun pribadi. Penelitian tentang literasi digital ASN menunjukkan bahwa kompetensi digital aparatur tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menggunakan teknologi, tetapi juga mencakup aspek etika digital, keamanan digital, dan budaya digital sebagai bagian dari perilaku profesional ASN (Maulvi et al., 2023).

Fenomena yang berkembang menunjukkan bahwa sebagian ASN masih memandang media sosial sebagai ruang personal yang terpisah dari tanggung jawab profesinya sebagai aparatur negara. Pemahaman tersebut menyebabkan munculnya berbagai persoalan komunikasi digital, seperti penggunaan bahasa yang kurang tepat dalam memberikan respons kepada masyarakat, keterlibatan dalam diskusi publik secara emosional, penyampaian opini yang tidak mempertimbangkan posisi sebagai ASN, hingga kurangnya kesadaran bahwa perilaku digital dapat memengaruhi citra organisasi pemerintah. Kondisi ini menjadi tantangan dalam membangun hubungan masyarakat pemerintahan yang profesional karena publik cenderung menilai individu



ASN sebagai representasi institusi tempat mereka bekerja. Dalam perspektif komunikasi publik, kualitas pelayanan pemerintah tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan layanan administratif, tetapi juga oleh bagaimana aparatur membangun relasi komunikasi yang humanis, terbuka, dan dapat dipercaya oleh masyarakat (Adde et al., 2026).

Permasalahan tersebut semakin relevan pada sektor pelayanan publik yang memiliki intensitas interaksi tinggi dengan masyarakat, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta unit pelayanan kesehatan pemerintah. Kedua sektor tersebut berhadapan langsung dengan kebutuhan masyarakat sehingga komunikasi digital yang dilakukan oleh ASN menjadi bagian dari pengalaman pelayanan publik. Ketika terjadi kesalahan komunikasi di ruang digital, dampaknya tidak hanya berhenti pada individu ASN, tetapi dapat berkembang menjadi persoalan reputasi lembaga pemerintah. Kajian mengenai komunikasi humas pemerintahan melalui media digital menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial pemerintah memiliki peran strategis dalam membangun citra positif lembaga, memperkuat hubungan dengan publik, dan meningkatkan efektivitas penyampaian informasi pelayanan. Namun, keberhasilan komunikasi digital pemerintah sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola pesan, membangun interaksi, dan menjaga etika komunikasi publik.

Dalam perspektif nilai-nilai Islam, komunikasi publik juga memiliki landasan etis yang menekankan pentingnya penyampaian pesan secara benar (*qaulan sadidan*), baik (*qaulan ma'rufan*), dan penuh hikmah (*qaulan hikman*). Prinsip tersebut relevan dengan kebutuhan komunikasi digital ASN karena ruang digital merupakan bagian dari ruang sosial yang membutuhkan tanggung jawab moral (Praslanova, 2022). ASN sebagai pelayan masyarakat perlu memiliki kesadaran bahwa komunikasi bukan hanya aktivitas penyampaian informasi, tetapi juga bentuk amanah dalam menjaga kehormatan individu, institusi, dan kepercayaan publik. Oleh karena itu, penguatan budaya komunikasi digital ASN tidak cukup dilakukan melalui peningkatan keterampilan penggunaan teknologi, tetapi harus diarahkan pada pembentukan karakter komunikasi yang berintegritas, santun, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Berdasarkan analisis situasi tersebut, permasalahan prioritas mitra dalam kegiatan pengabdian ini adalah: (1) rendahnya pemahaman ASN mengenai keterkaitan antara identitas profesional dan perilaku komunikasi di ruang digital; (2) belum optimalnya penerapan etika komunikasi digital dalam penggunaan media sosial; dan (3) belum adanya penguatan budaya komunikasi publik yang dapat menjadi pedoman ASN dalam membangun hubungan positif dengan masyarakat. Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya pendekatan pengabdian berbasis pendampingan komunikasi publik yang tidak hanya memberikan pemahaman teknis, tetapi juga membangun kesadaran budaya digital ASN sebagai bagian dari strategi hubungan masyarakat pemerintahan (Al-Omouh et al., 2023).

Solusi yang ditawarkan melalui kegiatan pengabdian ini adalah pendampingan budaya komunikasi digital ASN melalui pendekatan edukatif, partisipatif, dan aplikatif. Kegiatan dirancang dalam bentuk penguatan literasi komunikasi digital, pelatihan etika bermedia sosial, simulasi pengelolaan komunikasi pelayanan publik, serta



pendampingan penyusunan pola komunikasi yang profesional dalam menghadapi interaksi masyarakat di ruang digital. Pendekatan ini diharapkan mampu membangun kapasitas ASN sebagai *digital public servant* yang tidak hanya cakap menggunakan teknologi, tetapi juga mampu mengelola komunikasi publik secara etis dan bertanggung jawab (Yahmun et al., 2023).

Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah meningkatkan pemahaman dan keterampilan ASN dalam menerapkan budaya komunikasi digital yang profesional, memperkuat kapasitas hubungan masyarakat pemerintahan, serta mendorong terbentuknya perilaku komunikasi digital yang mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Melalui kegiatan ini diharapkan tercipta ASN yang adaptif terhadap transformasi pemerintahan digital sekaligus memiliki kesadaran bahwa setiap komunikasi di ruang digital merupakan bagian dari representasi pelayanan negara kepada masyarakat (Hutahaean et al., 2023).

METODOLOGI

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan edukatif-partisipatif melalui pelatihan (*training*) dan pendampingan komunikasi digital ASN. Pendekatan ini dipilih karena permasalahan mitra tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis penggunaan media sosial, tetapi juga menyangkut perubahan pemahaman, sikap, dan budaya komunikasi aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Model pendampingan literasi digital yang efektif umumnya dilakukan melalui tahapan analisis kebutuhan, penyusunan materi, edukasi, pelatihan, praktik langsung, pendampingan, serta evaluasi perubahan perilaku peserta (Haryono, 2019).

Sasaran kegiatan ini adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Kota Surabaya sebanyak 30 peserta dilaksanakan selama 24 JP, khususnya aparatur yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelayanan masyarakat, pengelolaan informasi publik, serta penggunaan media sosial instansi. Kegiatan ini diarahkan untuk membangun kesadaran bahwa ASN memiliki identitas profesional yang melekat dalam ruang digital. Oleh karena itu, aktivitas komunikasi melalui akun resmi kedinasan maupun akun pribadi harus tetap mencerminkan nilai profesionalitas, integritas, kesantunan, dan tanggung jawab sebagai pelayan publik (Ernungtyas & Boer, 2023).

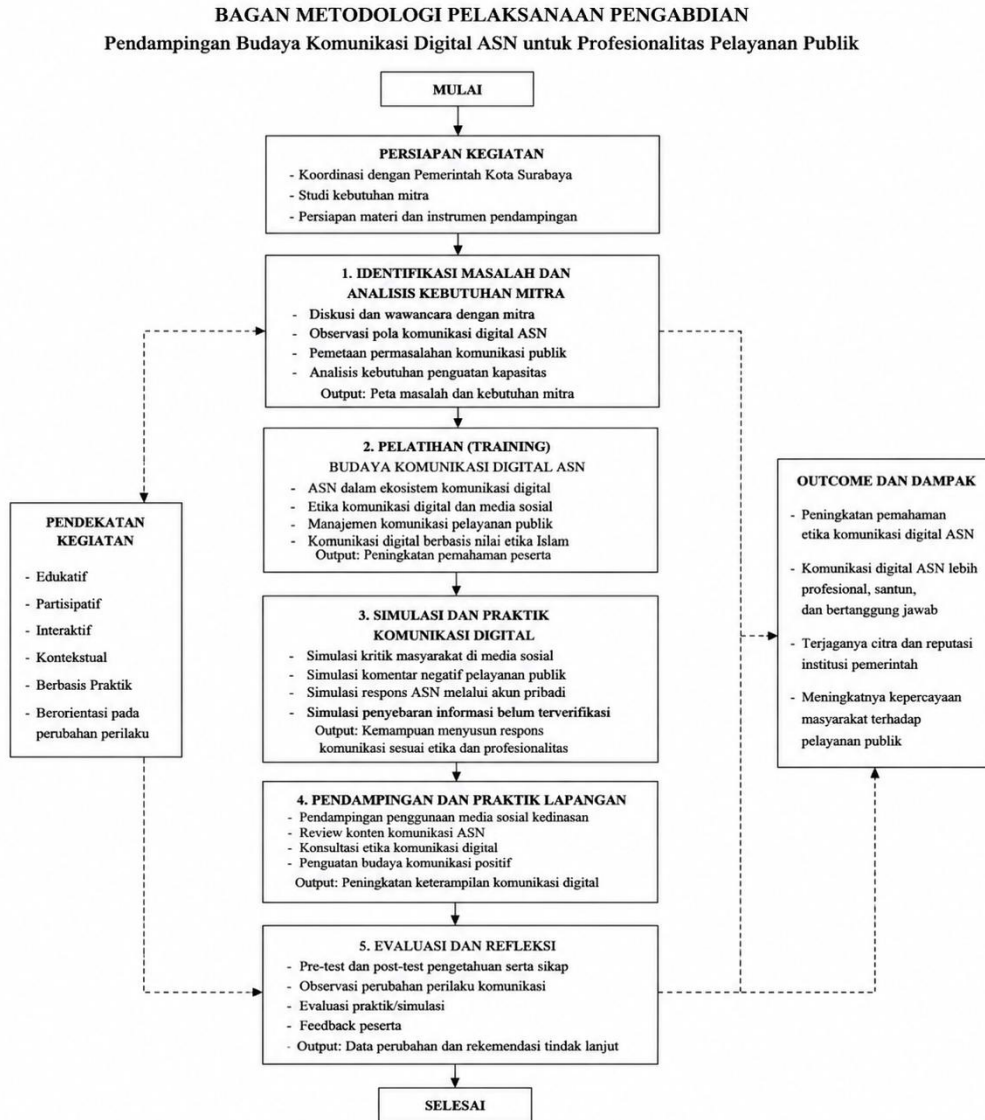
Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Identifikasi Masalah dan Analisis Kebutuhan Mitra

Tahap awal dilakukan melalui koordinasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya untuk mengidentifikasi kebutuhan penguatan kapasitas komunikasi digital ASN. Identifikasi dilakukan melalui diskusi, observasi pola komunikasi digital pelayanan publik, serta pemetaan permasalahan yang sering muncul dalam interaksi ASN dengan masyarakat di ruang digital. Tahap ini bertujuan memperoleh gambaran mengenai tingkat pemahaman ASN terkait etika komunikasi digital, penggunaan media sosial kedinasan, serta kesadaran mengenai konsekuensi komunikasi melalui akun pribadi.



Hasil identifikasi menjadi dasar penyusunan materi pendampingan yang sesuai dengan kebutuhan mitra, terutama terkait fenomena masih adanya ASN yang memandang media sosial pribadi sebagai ruang yang sepenuhnya bebas dari tanggung jawab profesi, padahal publik tetap mengasosiasikan perilaku digital tersebut dengan institusi pemerintah.



Gambar 1. Bagan Metode Penelitian

2. Tahap Pelatihan (*Training*) Budaya Komunikasi Digital ASN

Tahap pelatihan dilakukan melalui penyampaian materi secara interaktif dengan pendekatan komunikasi publik dan hubungan masyarakat (*public relations*). Materi pelatihan meliputi: ASN dalam Ekosistem Komunikasi Digital, Etika Komunikasi

Digital dan Media Sosial, Manajemen Komunikasi Pelayanan Publik, Komunikasi Digital Berbasis Nilai Etika Islam.

3. Tahap Simulasi dan Praktik Komunikasi Digital

Setelah mendapatkan pelatihan, peserta mengikuti simulasi kasus komunikasi digital yang sering terjadi dalam pelayanan publik. Simulasi dilakukan dengan memberikan beberapa contoh situasi, seperti:

- a. masyarakat memberikan kritik terhadap pelayanan pemerintah melalui media sosial;
- b. komentar negatif terhadap pelayanan administrasi publik;
- c. ASN memberikan respons pada isu publik melalui akun pribadi;
- d. penyebaran informasi yang belum terverifikasi.

Peserta kemudian dilatih untuk menyusun respons komunikasi yang sesuai dengan prinsip pelayanan publik, etika komunikasi digital, dan citra profesional ASN. Metode praktik langsung digunakan karena perubahan budaya digital tidak cukup hanya melalui penyampaian pengetahuan, tetapi membutuhkan pengalaman dalam menghadapi situasi komunikasi nyata (Medaglia & Zheng, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui Pendampingan Budaya Komunikasi Digital ASN untuk Profesionalitas Pelayanan Publik dilaksanakan sebagai bentuk respons terhadap perubahan pola komunikasi pemerintahan pada era transformasi digital. Perkembangan media sosial telah menjadikan ASN sebagai bagian dari wajah komunikasi publik pemerintah, baik melalui kanal resmi kedinasan maupun melalui akun media sosial pribadi (Kristiyono & Sari, 2023; Nugraha et al., 2022). Oleh karena itu, kegiatan ini tidak hanya diarahkan untuk meningkatkan kemampuan teknis penggunaan media digital, tetapi juga membangun kesadaran mengenai tanggung jawab komunikasi ASN sebagai representasi institusi pelayanan publik (Janowski, 2015).

Pelaksanaan kegiatan diawali dengan proses identifikasi permasalahan mitra melalui diskusi dan pemetaan kebutuhan komunikasi digital ASN Pemerintah Kota Surabaya. Berdasarkan hasil identifikasi awal, ditemukan bahwa sebagian ASN telah aktif menggunakan media sosial sebagai sarana komunikasi dan interaksi sosial, namun pemahaman mengenai batas antara ekspresi personal dan identitas profesional sebagai ASN masih perlu diperkuat. Sebagian peserta memahami media sosial pribadi sebagai ruang bebas personal, sementara masyarakat cenderung tetap menghubungkan perilaku digital tersebut dengan institusi pemerintah tempat ASN bekerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa tantangan utama bukan hanya kemampuan menggunakan teknologi, tetapi bagaimana membangun budaya komunikasi digital yang sesuai dengan nilai pelayanan publik (Wiratama, 2022).

Kegiatan pendampingan dilaksanakan melalui tiga bentuk utama, yaitu pelatihan, simulasi komunikasi publik, dan pendampingan praktik komunikasi digital. Pada tahap



pelatihan, peserta diberikan pemahaman mengenai konsep ASN sebagai *digital public servant*, etika komunikasi digital, manajemen reputasi daring, strategi komunikasi pelayanan publik, serta prinsip komunikasi yang berlandaskan nilai moral dan etika Islam. Materi tersebut bertujuan membangun kesadaran bahwa setiap aktivitas komunikasi di ruang digital memiliki konsekuensi sosial dan institusional.

Pada tahap simulasi, peserta diberikan berbagai studi kasus yang berkaitan dengan komunikasi pelayanan publik, seperti menghadapi kritik masyarakat di media sosial, menjawab keluhan pelayanan, memberikan klarifikasi terhadap informasi yang berkembang, serta mengelola komunikasi melalui akun resmi instansi. Melalui metode simulasi, peserta tidak hanya memahami konsep komunikasi digital secara teoritis, tetapi juga mampu mempraktikkan cara merespons masyarakat dengan bahasa yang profesional, empatik, dan berorientasi pada penyelesaian masalah (Wardiana, 2025).

Perubahan Pemahaman dan Sikap ASN terhadap Komunikasi Digital

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai pentingnya budaya komunikasi digital dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Sebelum kegiatan pendampingan dilakukan, sebagian peserta masih beranggapan bahwa aktivitas pada akun pribadi tidak memiliki keterkaitan langsung dengan profesi ASN selama tidak menggunakan fasilitas kedinasan. Setelah mengikuti kegiatan, peserta memahami bahwa identitas ASN tetap melekat dalam ruang digital sehingga setiap bentuk komunikasi, komentar, maupun penyebaran informasi perlu mempertimbangkan nilai profesionalitas dan etika pelayanan publik (Vial, 2019).

Tabel 1. Capaian Indikator Keberhasilan

Aspek Perubahan	Indikator Keberhasilan	Hasil yang Dicapai
Kognitif (Pemahaman)	Peserta memahami konsep komunikasi digital ASN, etika media sosial, dan hubungan komunikasi dengan citra pelayanan publik.	ASN mampu menjelaskan prinsip komunikasi digital profesional serta memahami konsekuensi perilaku digital terhadap citra institusi pemerintah.
Afektif (Sikap)	Meningkatnya kesadaran mengenai tanggung jawab ASN dalam ruang digital.	Peserta menunjukkan perubahan perspektif bahwa akun pribadi tetap memiliki keterkaitan dengan identitas profesional ASN, sehingga diperlukan sikap bijak dan bertanggung jawab.
Psikomotorik (Keterampilan)	Peserta mampu menyusun pesan komunikasi publik dan memberikan respons profesional terhadap	Peserta mampu melakukan simulasi respons terhadap kritik, pertanyaan, dan keluhan masyarakat dengan bahasa yang



masyarakat melalui media profesional, empatik, dan digital. berorientasi pelayanan.

Keunggulan dan Kelemahan Program Pendampingan

Program pendampingan ini memiliki beberapa keunggulan. Pertama, kegiatan tidak hanya memberikan pelatihan teknis mengenai penggunaan media sosial, tetapi juga menekankan aspek budaya komunikasi, etika, dan profesionalitas ASN. Pendekatan ini penting karena persoalan utama komunikasi digital ASN bukan hanya keterampilan teknologi, tetapi kemampuan memahami tanggung jawab sosial sebagai aparatur negara (Ernungtyas & Boer, 2023).

Kedua, kegiatan menggunakan pendekatan berbasis kasus nyata yang sering terjadi dalam pelayanan publik. Metode simulasi menjadikan peserta lebih mudah memahami bagaimana sebuah respons komunikasi dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pemerintah (Kavanaugh & others, 2012).

Ketiga, pendekatan komunikasi publik yang dipadukan dengan nilai etika Islam memberikan perspektif bahwa komunikasi digital bukan hanya persoalan efektivitas pesan, tetapi juga berkaitan dengan nilai moral seperti kejujuran, kesantunan, tanggung jawab, dan pelestarian kehormatan pihak lain (Pohan, 2026).



Gambar 2. Training Budaya Digital ASN

Namun demikian, kegiatan ini juga memiliki beberapa keterbatasan. Perubahan budaya komunikasi digital tidak dapat dilakukan hanya melalui satu kali pelatihan karena berkaitan dengan kebiasaan individu dan budaya organisasi. Selain itu, keberagaman tingkat literasi digital ASN menyebabkan tingkat pemahaman awal peserta berbeda-beda (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2021). Oleh karena itu, diperlukan pendampingan berkelanjutan serta

dukungan kebijakan internal pemerintah daerah agar budaya komunikasi digital dapat menjadi bagian dari standar perilaku ASN (Maulvi et al., 2023).

Kegiatan ini memiliki peluang pengembangan yang besar. Program pendampingan dapat dikembangkan menjadi model standar komunikasi digital ASN Pemerintah Kota Surabaya yang mencakup pedoman etika media sosial (JATI, 2019), standar respons pelayanan digital, serta mekanisme penguatan kapasitas komunikasi publik ASN secara berkala.

Dalam jangka pendek, kegiatan ini memberikan dampak berupa peningkatan pemahaman dan keterampilan ASN dalam berkomunikasi secara profesional di ruang digital. Dalam jangka panjang, program ini berpotensi memperkuat reputasi pemerintah daerah, meningkatkan kualitas hubungan pemerintah dengan masyarakat, serta membangun kepercayaan publik melalui praktik komunikasi pelayanan yang lebih transparan, humanis, dan berintegritas (Maulvi et al., 2023).

Dengan demikian, pendampingan budaya komunikasi digital ASN menjadi salah satu strategi pemberdayaan aparatur dalam menghadapi era pemerintahan digital (Soetekouw & Angelopoulos, 2024), karena keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas manusia yang mengoperasikan dan merepresentasikan teknologi tersebut dalam pelayanan publik (Hutahaean et al., 2023).

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui Pendampingan Budaya Komunikasi Digital ASN untuk Profesionalitas Pelayanan Publik telah mampu memberikan perubahan positif terhadap pemahaman, sikap, dan keterampilan ASN dalam mengelola komunikasi di ruang digital. Permasalahan utama mitra berupa masih terbatasnya kesadaran ASN mengenai keterkaitan antara identitas profesional dengan aktivitas komunikasi pada media sosial dapat dijawab melalui program pelatihan dan pendampingan yang berfokus pada literasi komunikasi digital, etika bermedia sosial, serta praktik komunikasi pelayanan publik. Kegiatan ini menunjukkan bahwa ASN mulai memahami bahwa ruang digital bukan hanya menjadi ruang ekspresi personal, tetapi juga menjadi ruang representasi institusi pemerintah yang membutuhkan tanggung jawab, profesionalitas, dan integritas komunikasi. Manfaat nyata kegiatan terlihat dari meningkatnya kemampuan peserta dalam menyusun pesan publik, memberikan respons terhadap masyarakat secara lebih empatik, serta memahami pentingnya menjaga reputasi organisasi melalui perilaku digital yang positif. Faktor pendukung keberhasilan kegiatan adalah tingginya kebutuhan ASN terhadap penguatan kompetensi komunikasi digital, dukungan kelembagaan Pemerintah Kota Surabaya, serta relevansi materi dengan tantangan pelayanan publik saat ini. Adapun faktor penghambat kegiatan adalah adanya perbedaan tingkat literasi digital antar ASN, keterbatasan waktu pendampingan dalam mengubah kebiasaan komunikasi digital secara menyeluruh, serta perlunya penguatan regulasi internal agar budaya komunikasi digital dapat diterapkan secara konsisten. Secara keseluruhan, program pendampingan ini



menjadi langkah strategis dalam membangun ASN sebagai *digital public servant* yang mampu menghadirkan pelayanan publik berbasis komunikasi yang profesional, etis, dan berorientasi pada kepercayaan masyarakat.

SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, program pendampingan budaya komunikasi digital ASN perlu dikembangkan secara berkelanjutan melalui program penguatan kapasitas yang dilakukan secara berkala, tidak hanya dalam bentuk pelatihan satu kali. Pemerintah Kota Surabaya disarankan untuk mengintegrasikan budaya komunikasi digital sebagai bagian dari pengembangan kompetensi ASN, termasuk melalui penyusunan pedoman komunikasi digital, standar etika penggunaan media sosial, serta mekanisme evaluasi komunikasi publik pada masing-masing perangkat daerah. Pendampingan lanjutan juga diperlukan untuk memastikan bahwa pemahaman yang telah diperoleh peserta dapat diterapkan dalam praktik komunikasi sehari-hari, baik pada akun resmi kedinasan maupun akun pribadi yang tetap memiliki keterkaitan dengan identitas ASN. Bagi pelaksana pengabdian berikutnya, kegiatan ini dapat dikembangkan melalui penelitian tindakan atau evaluasi longitudinal untuk mengukur perubahan perilaku komunikasi digital ASN dalam jangka panjang serta menghasilkan model pendampingan komunikasi publik yang dapat direplikasi pada berbagai institusi pemerintahan lainnya.

PERNYATAAN KONTRIBUSI KEPENULISAN KREDIT

Reiza Praselanova: Penulisan-Draf Konseptual, Metodologi, Kurasi Data, Nama: Penulisan, Kurasi Data, Draf Kompilasi, Investigasi, Metodologi, Kurasi Data, Pengawasan, Peninjauan dan Penyuntingan.

DEKLARASI KEPENTINGAN YANG BERSAING

Seluruh isi naskah ini bebas dari konflik kepentingan. Kami tidak memiliki hubungan keuangan atau personal dengan pihak luar yang dapat memengaruhi objektivitas penelitian ini.



TERIMA KASIH

Terima kasih kepada seluruh peserta *Focus Group Discussion* (FGD) yang telah berkontribusi dalam kegiatan pengabdian ini. Apresiasi dan terima kasih juga kami sampaikan kepada tim *reviewer* serta editor atas saran dan masukan berharganya demi kesempurnaan naskah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adde, E., Laksmono, V., Dewi, R. U., Sari, D. U., & Julika, M. A. (2026). Dinamika Media Sosial TikTok dalam Membentuk Toleransi Antarbudaya: Tinjauan Literatur Era Digital. *Pawarta: Journal of Communication and Da'wah*, 29–40. <https://doi.org/10.54090/pawarta.1017>
- Aji, G., Sukardani, P., Setianingrum, V. M., & Indrajayani, G. G. (2023). Interactivity on Government Social Media to Improve Public Services. *COMMENTATE: Journal of Communication Management*. <https://doi.org/10.37535/103004120232>
- Al-Omouh, K. S., Garrido, R., & Canero, J. (2023). The Impact of Government Use of Social Media on Trust in Government. *Journal of Business Research*, 159, 113748. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113748>
- Borah, P. S., Iqbal, S., & Akhtar, S. (2022). Linking social media usage and SME's sustainable performance: The role of digital leadership and innovation capabilities. *Technology in Society*, 68, 101900. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160791X22000410>
- Ernungtyas, N. F., & Boer, R. F. (2023). The Information of Government's Social Media and Websites to Citizen Engagement in Indonesia. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 16(1). <https://doi.org/10.29313/mediator.v16i1.2159>
- Haryono, H. (2019). *Pengaruh Internet Dan Media Sosial Terhadap Pola Perilaku Komunikasi Di Masyarakat*. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/UBF3P>
- Hutahaean, M., Eunike, I. J., & Silalahi, A. D. K. (2023). Social Media, Good Governance, and Public Trust in E-Government Participation. *Human Behavior and Emerging Technologies*. <https://doi.org/10.1155/2023/9988602>
- Janowski, T. (2015). Digital Government Evolution: From Transformation to Contextualization. *Government Information Quarterly*.
- JATI, A. K. N. (2019). Pelatihan etika berbahasa bagi siswa untuk meningkatkan keterampilan berkomunikasi di media sosial. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. <https://www.academia.edu/download/70627678/pdf.pdf>
- Kavanaugh, A. & others. (2012). Social Media Use by Government: From Information Dissemination to Citizen Engagement. *Government Information Quarterly*.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2021). *Modul Literasi Digital Indonesia*.



- Kristiyono, J., & Sari, R. P. (2023). Peningkatan Kompetensi Analisis Media Sosial Pada Aparatur Sipil Negara Lembaga Pemerintahan Indonesia. *ABDIMASKU: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(3), 822–831. <http://abdimasku.lppm.dinus.ac.id/index.php/jurnalabdimasku/article/view/1400>
- Maulvi, H. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2023). Peran Media Sosial Bagi Humas Pemerintah. *Jurnal Komunikasi*, 14(1). <https://doi.org/10.31294/jkom.v14i1.11852>
- Medaglia, R., & Zheng, L. (2021). Mapping Government Social Media Research. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101600. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101600>
- Mergel, I. (2021). Digital Transformation of the Public Sector. *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1111/puar.13397>
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., & Novianti, E. (2022). Analisis strategi humas pemerintahan era milenial dalam menghadapi tata kelola informasi publik. *PROfesi Humas*, 6(2), 286–310. <https://journals.unpad.ac.id/profesi-humas/article/view/37095>
- Pohan, R. A. (2026). Perspektif Islam dalam Teori Komunikasi: Integrasi Nilai-Nilai Dakwah dan Etika: Penelitian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 4(3), 20257–20263. <http://jerkin.org/index.php/jerkin/article/view/5283>
- Praselanova, R. (2022). Komunikasi Profetik Perspektif Islam Terhadap Ujaran Kebencian di Media Sosial. *Al-Jadwa: Jurnal Studi Islam*, 1(2), 163–179. <https://doi.org/10.38073/aljadwa.v1i2.725>
- Soetekouw, L., & Angelopoulos, S. (2024). Digital Resilience Through Training Protocols: Learning To Identify Fake News On Social Media. *Information Systems Frontiers*, 26(2), 459–475. <https://doi.org/10.1007/s10796-021-10240-7>
- Vial, G. (2019). Understanding Digital Transformation: A Review and Research Agenda. *Journal of Strategic Information Systems*.
- Wardiana, N. I. (2025). Pancasila sebagai Dasar Pembentukan Etika Komunikasi Pemerintahan di Era Digital. *Journal of Social and Communication*.
- Wiratama, P. (2022). Etika Penggunaan Media Sosial Pemerintah dalam Konteks Pelayanan Publik. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(7). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i7.7813>
- Yahmun, Sumarti, E., & Sari, N. K. (2023). Pelatihan dan Pendampingan Tentang Etika Komunikasi Kepada Pengurus Rt 29 Rw 06 Griya Sejahtera Desa Pandanlandung Kecamatan Wagir Kabupaten Malang. *Anfatama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(4), Article 4.
- Yuan, Y. P., Dwivedi, Y. K., Tan, G. W. H., & others. (2023). Government Digital Transformation and Social Media Governance. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101775>

