

PENGUATAN KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL DAN MEDIA SOSIAL DALAM MENDUKUNG ZONA INTEGRITAS WBK/WBBM DI BBPPMPV BBL

Corry Novrica AP Sinaga, Ida Martinelly, Leylia Khairani

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
corrynovrica@umsu.ac.id

Abstract

Public service transformation in the digital era requires not only the availability of technological systems but also the capacity of public officers to build informative, transparent, responsive, and integrity-based communication. In the context of developing Integrity Zones toward Corruption-Free Areas and Clean and Serving Bureaucratic Areas, digital technology and social media-based public service communication function as strategic instruments for improving interactions between government institutions and citizens. This community service activity aimed to strengthen participants' understanding of the principles, strategies, and practices of digital public service communication in supporting Integrity Zone values at the Center for Vocational Education Quality Assurance Development in Building and Electrical Engineering. The activity was conducted through a workshop, material presentation, case-based reflection, interactive discussion, and participant engagement. The main topics included the essence of public service communication, effective communication strategies, the role of websites and social media, credibility and integrity of information, responsiveness to public inquiries, consistency of messages across channels, and personal data protection. The activity indicated that participants developed a stronger awareness that digital communication is not merely a tool for distributing information, but a core element of transparent, accountable, and citizen-oriented public service culture. The workshop also generated practical recommendations for strengthening institutional digital communication, including official channel identity management, social media response standards, consistency of service information, and the development of two-way communication as part of integrity-based public service delivery.

Keywords: public service communication, government social media, digital transformation, integrity zone, WBK/WBBM.

Abstrak

Transformasi pelayanan publik pada era digital tidak hanya menuntut tersedianya sistem teknologi, tetapi juga kemampuan aparatur dalam membangun komunikasi yang informatif, transparan, responsif, dan berintegritas. Dalam konteks pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, komunikasi pelayanan publik berbasis teknologi digital dan media sosial menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan kualitas interaksi antara lembaga pemerintah dan masyarakat. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman peserta mengenai prinsip, strategi, dan praktik komunikasi pelayanan publik digital dalam mendukung nilai-nilai Zona Integritas di lingkungan Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bidang Bangunan dan Listrik. Kegiatan dilaksanakan melalui workshop, pemaparan materi, studi kasus, diskusi interaktif, dan refleksi bersama peserta. Materi utama meliputi hakikat komunikasi pelayanan publik, strategi komunikasi efektif, peran website dan media sosial, prinsip kredibilitas dan integritas informasi, responsivitas terhadap publik, konsistensi pesan antarkanal, serta perlindungan data dan privasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta memperoleh penguatan pemahaman bahwa komunikasi digital bukan sekadar aktivitas penyebaran informasi, melainkan bagian dari budaya pelayanan publik yang terbuka, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kegiatan ini juga menghasilkan sejumlah rekomendasi praktis bagi optimalisasi komunikasi digital kelembagaan, antara lain penguatan identitas kanal resmi, penyusunan standar respons media sosial, konsistensi informasi layanan, dan pengembangan komunikasi dua arah sebagai bagian dari pelayanan publik berbasis integritas.

Keywords: Komunikasi Pelayanan Publik, Media Sosial Pemerintah, Transformasi Digital, Zona Integritas, WBK/WBBM.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wajah nyata birokrasi di hadapan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan prosedur dan kecepatan proses, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam menyampaikan informasi secara jelas, terbuka, empatik, dan dapat dipercaya. Dalam praktiknya, masyarakat sering kali menilai mutu lembaga publik melalui pengalaman komunikatif yang mereka peroleh saat mengakses layanan, baik secara langsung maupun melalui kanal digital. Oleh karena itu, komunikasi pelayanan publik perlu dipahami sebagai komponen substantif dari kualitas layanan, bukan sekadar aktivitas pendukung administrasi.

Kebutuhan tersebut semakin relevan dalam pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Regulasi terbaru mengenai pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menegaskan pentingnya penguatan tata kelola, pencegahan penyimpangan, serta peningkatan kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah (Mulyana, 2024). Dalam konteks tersebut, komunikasi pelayanan publik berfungsi sebagai jembatan antara komitmen reformasi birokrasi dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, jangka waktu, alur pengaduan, dan tindak lanjut layanan harus dikomunikasikan secara konsisten agar

prinsip transparansi dan akuntabilitas dapat dirasakan secara nyata.

Transformasi digital telah mengubah pola interaksi antara lembaga publik dan masyarakat. Transformasi digital di sektor publik tidak sekadar mengadopsi teknologi, tetapi juga mengubah proses, struktur organisasi, dan hubungan pemerintah dengan warga (Mergel et al., 2019). Perubahan digital di sektor publik memerlukan penyesuaian institusional, praktik kerja, dan kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan pemangku kepentingan (Haug et al., 2024). Dengan demikian, digitalisasi pelayanan publik perlu disertai peningkatan kapasitas komunikasi agar teknologi benar-benar memperbaiki mutu layanan.

Website, media sosial, aplikasi layanan, dan sistem pengaduan daring kini menjadi bagian penting dari ekosistem komunikasi lembaga publik. Teknologi informasi, e-government, dan media sosial dapat memperkuat keterbukaan serta menjadi instrumen antikorupsi melalui akses informasi yang lebih luas (Bertot et al., 2010). Penggunaan media sosial sektor publik berkaitan positif dengan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Porumbescu, 2016). Dalam konteks Indonesia, ini membuktikan bahwa perhatian terhadap media sosial dan website pemerintah berpengaruh terhadap persepsi transparansi, kepercayaan, dan keterlibatan warga (Nainggolan, 2024).

Meskipun demikian, manfaat komunikasi digital tidak muncul secara otomatis. Media sosial pemerintah

yang hanya bersifat satu arah, lambat merespons, tidak konsisten antarkanal, atau tidak berhati-hati dalam melindungi data pribadi berpotensi menurunkan kepercayaan publik. Prinsip transparansi, partisipasi, dan kolaborasi dalam penggunaan media sosial pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan (Al-omoush, 2023), sedangkan kontradiksi informasi justru berisiko melemahkan sikap positif warga. Perlunya komunikasi media sosial yang adaptif, partisipatif, dan disesuaikan dengan konteks isu agar akuntabilitas berbasis web dapat terbentuk secara lebih efektif (Dobija et al., 2023).

BBPPMPV BBL sebagai lembaga publik yang menjalankan fungsi pengembangan dan penjaminan mutu pendidikan vokasi memiliki kebutuhan strategis untuk mengoptimalkan komunikasi pelayanan publik digital. Berdasarkan profil kelembagaan, BBPPMPV BBL berperan dalam mendukung peningkatan mutu pendidikan vokasi di bidang bangunan dan listrik (Listrik, 2025). Dalam menjalankan fungsi tersebut, lembaga berinteraksi dengan peserta pelatihan, guru vokasi, satuan pendidikan, mitra kerja, dan masyarakat luas. Kompleksitas pemangku kepentingan tersebut memerlukan pola komunikasi yang informatif, mudah diakses, konsisten, dan responsif.

Berangkat dari kebutuhan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat bertema Penguatan Komunikasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital dan Media Sosial untuk Mendukung Zona Integritas WBK/WBBM di BBPPMPV BBL dilaksanakan sebagai upaya penguatan kapasitas aparatur dan pemangku kepentingan internal. Kegiatan ini mengembangkan materi workshop

mengenai hakikat komunikasi pelayanan publik, strategi komunikasi efektif, peran kanal digital, etika komunikasi internet, serta prinsip integritas, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, profesionalisme, dan inovasi. Secara khusus, kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman peserta tentang komunikasi pelayanan publik digital, mendorong kesadaran terhadap pentingnya pengelolaan media sosial yang kredibel, serta merumuskan rekomendasi praktis untuk optimalisasi komunikasi layanan yang mendukung pencapaian WBK/WBBM.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk workshop edukatif-partisipatif pada rangkaian Workshop Peningkatan Kinerja BBPPMPV BBL Berbasis Nilai-Nilai Zona Integritas WBK/WBBM. Kegiatan berlangsung di Grand Singgie Hotel, Tanjung Balai, pada 3 September 2025. Sasaran kegiatan adalah aparatur dan pemangku kepentingan internal BBPPMPV BBL yang terlibat dalam penguatan pelayanan publik dan komunikasi kelembagaan.

Pendekatan edukatif-partisipatif dipilih karena penguatan komunikasi pelayanan publik tidak cukup dilakukan melalui transfer pengetahuan secara satu arah. Peserta perlu diajak menghubungkan konsep komunikasi digital dengan pengalaman kelembagaan, mengenali potensi masalah komunikasi, serta merumuskan alternatif perbaikan yang dapat diterapkan dalam konteks organisasi. Pendekatan ini sejalan dengan karakter pengabdian masyarakat berbasis capacity building yang menekankan peningkatan pemahaman, refleksi kritis,

dan keluaran praktis.

Pelaksanaan kegiatan terdiri atas empat tahap. Pertama, identifikasi isu komunikasi pelayanan publik melalui pemantik diskusi mengenai pentingnya identitas digital lembaga, konsistensi kanal informasi, dan potensi kekeliruan publik dalam mengenali akun atau informasi resmi. Kedua, pemaparan materi inti yang meliputi konsep komunikasi pelayanan publik, relevansinya dengan Zona Integritas, strategi komunikasi efektif, pemanfaatan website dan media sosial, serta prinsip etika komunikasi digital. Ketiga, diskusi interaktif untuk merefleksikan praktik komunikasi yang telah berlangsung dan mengidentifikasi kebutuhan penguatan. Keempat, perumusan rekomendasi strategis yang dapat menjadi masukan bagi pengelolaan komunikasi pelayanan publik digital di lingkungan BBPPMPV BBL.

Evaluasi kegiatan dilakukan secara deskriptif melalui pengamatan terhadap keterlibatan peserta dalam diskusi, respons peserta terhadap materi yang disampaikan, kemampuan mengidentifikasi isu komunikasi pelayanan publik, serta kualitas rekomendasi yang muncul pada tahap refleksi. Artikel ini tidak menyajikan klaim peningkatan kompetensi berbasis uji statistik karena kegiatan tidak dirancang menggunakan pre-test dan post-test. Sebaliknya, hasil pengabdian ditampilkan sebagai capaian proses pembelajaran, pemetaan kebutuhan, dan rumusan tindak lanjut praktis bagi lembaga.

Workshop Peningkatan Kinerja BBPPMPV BBL Berbasis Nilai-Nilai Zona Integritas WBK/WBBM

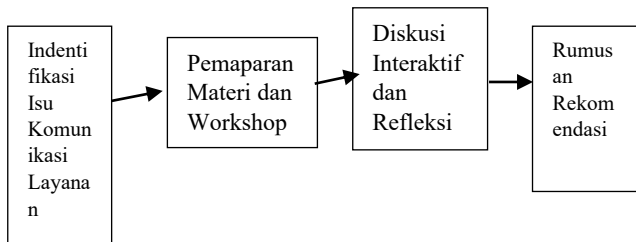


Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

Tahap	Aktivitas Utama	Tujuan	Luaran
1. Identifikasi isu	Pemantik tentang identitas digital, kanal resmi, dan konsistensi informasi	Menggali masalah komunikasi pelayanan publik digital	Daftar isu awal dan perhatian peserta
2. Pemaparan materi	Penyampaian konsep, strategi, dan prinsip komunikasi layanan berbasis ZI	Meningkatkan pengetahuan konseptual peserta	Pemahaman terhadap komunikasi digital yang transparan dan responsif
3. Diskusi interaktif	Tanya jawab, refleksi praktik kelembagaan, analisis contoh kasus	Menghubungkan teori dengan kebutuhan organisasi	Temuan kebutuhan penguatan komunikasi
4. Rekomendasi	Sintesis gagasan tindak lanjut bagi BBPPMPV BBL	Merumuskan alternatif perbaikan yang operasional	Rekomendasi optimalisasi komunikasi publik digital

Alur Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian



Gambar 2. Alur Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penguatan Makna Komunikasi Pelayanan Publik dalam Zona Integritas

Materi awal menekankan bahwa pelayanan publik yang baik tidak hanya berkaitan dengan substansi layanan, tetapi juga cara layanan tersebut dikomunikasikan kepada masyarakat. Dalam workshop, komunikasi pelayanan publik dipahami sebagai proses penyampaian informasi antara aparatur dan pengguna layanan untuk menghasilkan layanan yang jelas, tepat, cepat, dan akuntabel. Gagasan ini membantu peserta menempatkan komunikasi sebagai bagian dari kualitas pelayanan, bukan sebagai kegiatan publikasi semata.

Konsep tersebut dikaitkan dengan model komunikasi Lasswell yang menekankan unsur komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Dalam konteks pelayanan publik, aparatur berperan sebagai komunikator yang wajib menjaga akurasi informasi; pesan harus jelas dan tidak ambigu; media perlu dipilih sesuai kebutuhan publik; masyarakat diposisikan sebagai penerima sekaligus pemberi umpan balik; sedangkan efek yang diharapkan adalah peningkatan pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan layanan. Perspektif ini relevan dengan penguatan Zona Integritas karena transparansi dan

akuntabilitas hanya dapat terwujud apabila informasi layanan dipahami secara benar oleh publik.

Secara teoritis, transparansi digital berkaitan erat dengan mutu informasi yang tersedia serta keterbukaan proses kelembagaan. Transparansi berbasis teknologi membutuhkan penyajian informasi yang memadai agar masyarakat dapat menilai tindakan pemerintah (Grimmelikhuijsen & Welch, 2012). Transparansi modern semakin dimediasi oleh teknologi informasi, sehingga kualitas komunikasi digital menjadi bagian penting dari persepsi publik terhadap akuntabilitas institusi (Meijer, 2009). Dalam kegiatan ini, peserta diarahkan untuk melihat bahwa informasi prosedur, waktu layanan, syarat administrasi, dan kanal pengaduan harus tersaji secara mudah diakses dan tidak menimbulkan interpretasi ganda.

B. Strategi Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Publik Digital

Kegiatan workshop membahas empat strategi komunikasi efektif, yaitu komunikasi tatap muka, komunikasi digital, komunikasi persuasif, dan komunikasi partisipatif. Komunikasi tatap muka tetap penting karena kualitas interaksi langsung memengaruhi pengalaman pengguna layanan. Bahasa yang sederhana, sikap ramah, dan kesediaan mendengarkan merupakan bagian dari pelayanan publik yang humanis. Akan tetapi, pada era digital, komunikasi tatap muka perlu dipadukan dengan kanal daring agar akses informasi semakin luas dan respons terhadap kebutuhan masyarakat semakin cepat.

Komunikasi digital dibahas sebagai strategi pemanfaatan website, media sosial, aplikasi, layanan pesan instan, dan sistem pengaduan daring

untuk menyampaikan informasi secara efisien. Layanan publik digital dapat memperkuat transparansi dan akuntabilitas apabila dirancang dengan informasi yang lengkap dan dapat diaudit (Morgan et al., 2022). Keterlibatan publik di media sosial pemerintah dipengaruhi oleh struktur interaksi dan jenis konten yang disampaikan (Wukich & Caba-p, 2022). Temuan tersebut memperkuat pentingnya pengelolaan konten layanan yang tidak hanya informatif, tetapi juga memberi ruang interaksi.

Komunikasi persuasif dalam pelayanan publik dipahami sebagai kemampuan menjelaskan kebijakan, prosedur, dan perubahan layanan secara rasional, berbasis data, serta tidak kaku. Sementara itu, komunikasi partisipatif menekankan pentingnya survei kepuasan, kolom saran, diskusi publik, dan pengaduan digital sebagai kanal umpan balik. Setiap media sosial sektor publik memiliki potensi penting untuk mendukung citizen engagement jika digunakan melalui pola komunikasi yang aktif dan dialogis (Chen et al., 2020). Dengan demikian, partisipasi tidak boleh berhenti pada tersedianya kolom komentar, melainkan perlu diikuti tata kelola respons yang jelas.

Tabel 2. Prinsip Komunikasi Pelayanan Publik Digital Berbasis Zona Integritas

Prinsip	Makna Operasional	Implikasi bagi BBPPMPV BBL
Integritas	Informasi disampaikan jujur, akurat, dan bebas kepentingan pribadi	Menghindari informasi ambigu, tidak resmi, atau menyesatkan
Transparansi	Prosedur, syarat, waktu, dan kanal pengaduan dipublikasikan secara terbuka	Menjadikan kanal resmi sebagai rujukan utama informasi layanan

Akuntabilitas	Komunikasi layanan terdokumentasi dan dapat ditelusuri	Memanfaatkan jejak digital untuk evaluasi pelayanan
Responsivitas	Pertanyaan, kritik, dan keluhan publik ditanggapi secara cepat dan profesional	Menyusun standar waktu respons dan alur eskalasi
Konsistensi	Pesan antarkanal digital tidak saling bertentangan	Menyinkronkan informasi website, media sosial, dan pesan instan
Perlindungan data	Informasi pribadi masyarakat tidak disebarluaskan di ruang publik	Mengalihkan pembahasan data sensitif ke kanal privat atau sistem resmi

C. Peran Website dan Media Sosial Pemerintah

Salah satu bahasan penting dalam workshop adalah perbedaan fungsi antara website resmi dan media sosial. Website diposisikan sebagai pusat informasi formal yang memuat prosedur, persyaratan, dokumen, standar layanan, dan berita institusi. Media sosial berfungsi memperluas jangkauan informasi, mempercepat penyebaran pesan, memperkuat edukasi publik, dan membuka ruang dialog. Media sosial sektor publik memiliki hubungan positif dengan kepuasan dan kepercayaan warga (Porumbescu, 2016). Sedangkan Ernungtyas dan Boer menemukan bahwa perhatian publik terhadap kanal resmi pemerintah meningkatkan persepsi transparansi dan citizen engagement.

Dalam konteks BBPPMPV BBL, website resmi dan akun media sosial dapat digunakan secara komplementer. Informasi yang bersifat rinci dan permanen, seperti standar

pelayanan, mekanisme pendaftaran, atau prosedur pengaduan, sebaiknya ditempatkan di website. Media sosial dapat digunakan untuk mengarahkan audiens menuju sumber resmi tersebut melalui unggahan ringkas, infografis, video edukasi, dan pengingat layanan. Strategi ini penting untuk mencegah fragmentasi informasi dan mengurangi risiko perbedaan pesan antarplatform.

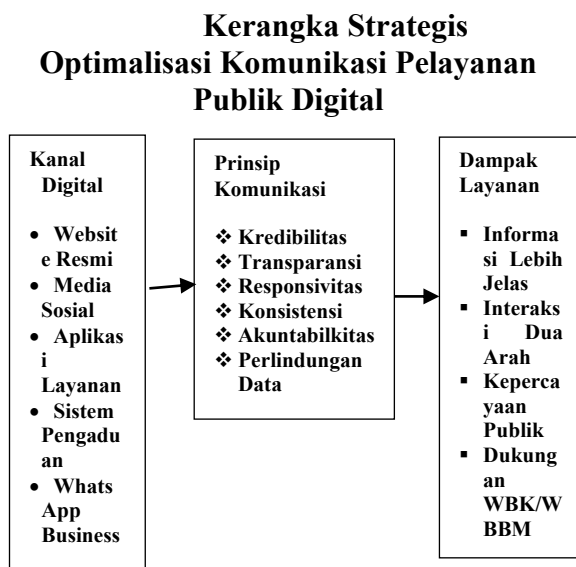
Workshop juga menekankan pentingnya identitas digital lembaga. Kekeliruan masyarakat dalam mengenali akun atau kanal resmi dapat menyebabkan informasi layanan tidak sampai pada sasaran atau menimbulkan kebingungan publik. Oleh karena itu, konsistensi nama akun, identitas visual, deskripsi profil, tautan website, dan verifikasi kanal perlu diperkuat. Transparansi yang dimediasi media sosial bukan hanya soal membuka informasi, tetapi juga tentang bagaimana institusi mengelola keterlihatan, keterpahaman, dan kebermaknaan informasi dalam ruang digital (Villodre, 2025).

D. Responsivitas, Etika Digital, dan Perlindungan Data

Peserta workshop memperoleh penguatan mengenai aspek yang harus dijaga komunikator ketika berinteraksi di media sosial, yaitu kredibilitas informasi, kejelasan pesan, etika digital, transparansi, responsivitas, konsistensi, pengelolaan citra, dan perlindungan data. Dalam ruang digital, satu informasi yang keliru dapat tersebar luas, direproduksi kembali oleh pengguna, dan berdampak pada reputasi institusi. Karena itu, aparaturnya perlu memastikan bahwa pesan yang disampaikan selaras dengan regulasi, fakta kelembagaan, serta kebijakan resmi.

Responsivitas menjadi isu penting karena masyarakat cenderung mengharapkan jawaban yang cepat ketika berkomunikasi melalui kanal digital. Media sosial dapat meningkatkan responsivitas pemerintah jika digunakan untuk memperkuat jaringan komunikasi antara pejabat publik dan warga (Eom et al., 2018). Komunikasi media sosial yang adaptif dan partisipatif dapat mendukung akuntabilitas berbasis web. Dalam konteks BBPPMPV BBL, responsivitas dapat diwujudkan melalui standar waktu tanggapan, klasifikasi pertanyaan, template respons dasar, dan mekanisme eskalasi kepada unit terkait (Dobija et al., 2023).

Etika digital dan perlindungan data pribadi juga menjadi perhatian. Akun resmi perlu menghindari balasan bernada emosional, argumentatif, diskriminatif, atau membuka identitas pribadi pengguna layanan. Ketika pertanyaan menyangkut data sensitif, pengelola akun sebaiknya mengarahkan masyarakat ke pesan privat, surat elektronik resmi, atau sistem pengaduan yang terdokumentasi. Prinsip ini



Gambar 3. Kerangka strategis optimalisasi komunikasi pelayanan publik digital

penting untuk menjaga profesionalisme aparatur sekaligus mencegah risiko pelanggaran privasi.

Tabel 3. Rekomendasi Optimalisasi Komunikasi Pelayanan Publik Digital BBPPMPV BBL

Area Penguatan	Rekomendasi Praktis	Dampak yang Diharapkan
Identitas kanal resmi	Menyeragamkan nama akun, foto profil, bio, tautan website, dan informasi kontak	Publik lebih mudah mengenali sumber resmi
Standar respons	Menyusun SOP waktu respons, klasifikasi pertanyaan, dan alur eskalasi	Layanan digital menjadi lebih cepat dan profesional
Sinkronisasi informasi	Memastikan prosedur dan pengumuman sama pada website, media sosial, dan kanal pesan	Mengurangi kebingungan serta kontradiksi informasi
Konten edukatif	Menyusun pilar konten: prosedur layanan, tutorial, FAQ, capaian ZI, dan klarifikasi	Meningkatkan literasi layanan publik
Pengelolaan aduan	Mengarahkan aduan sensitif ke sistem atau kanal privat yang terdokumentasi	Penanganan masalah lebih aman dan akuntabel
Monitoring evaluasi	Melakukan evaluasi berkala atas respons, pertanyaan dominan, dan kebutuhan informasi	Komunikasi digital lebih adaptif dan berbasis data

E. Capaian Kegiatan dan Implikasi Pengabdian

Secara umum, pelaksanaan workshop menghasilkan tiga capaian utama. Pertama, peserta memperoleh penguatan konseptual mengenai relasi

antara komunikasi pelayanan publik, transformasi digital, dan Zona Integritas. Kedua, peserta mampu mengidentifikasi bahwa kualitas komunikasi digital perlu diukur bukan hanya dari frekuensi unggahan, tetapi juga dari akurasi pesan, konsistensi antarkanal, kecepatan respons, dan kemampuan menjawab kebutuhan masyarakat. Ketiga, kegiatan menghasilkan rekomendasi praktis yang dapat dijadikan rujukan awal dalam memperbaiki tata kelola komunikasi digital lembaga.

Implikasi kegiatan ini penting bagi pengembangan pelayanan publik yang berorientasi pada integritas. Pemerintah dan lembaga publik semakin dihadapkan pada tuntutan keterbukaan, partisipasi, dan akuntabilitas yang berlangsung secara real time. Komunikasi pemerintah melalui media sosial dapat berperan dalam membangun kepercayaan publik (Park et al., n.d.), sementara, Khaled Saleh Al-Omouh menegaskan sosial pemerintah yang transparan dan kolaboratif berdampak pada sikap positif masyarakat (Al-omouh, 2023). Dengan demikian, penguatan komunikasi digital BBPPMPV BBL berpotensi mendukung pencapaian layanan yang lebih bersih, terbuka, dan melayani.

Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa optimalisasi teknologi digital memerlukan pendekatan budaya organisasi. Digitalisasi bukan hanya pembaruan perangkat, tetapi perubahan cara kerja aparatur dalam mengelola informasi dan menjalin relasi dengan masyarakat. Perubahan digital di sektor publik bersifat organisatoris dan institusional (Haug et al., 2024). Oleh sebab itu, tindak lanjut kegiatan dapat diarahkan pada penyusunan pedoman komunikasi digital, peningkatan kapasitas admin kanal resmi, dan

evaluasi berkala terhadap kualitas komunikasi pelayanan publik.

F. Keterbatasan dan Tindak Lanjut

Keterbatasan kegiatan ini terletak pada desain evaluasi yang bersifat deskriptif dan belum menggunakan instrumen pengukuran pre-test dan post-test untuk menilai perubahan pengetahuan peserta secara kuantitatif. Selain itu, artikel ini berfokus pada hasil penguatan pemahaman dan rekomendasi strategis, bukan pada audit menyeluruh terhadap performa komunikasi digital lembaga. Meskipun demikian, hasil workshop tetap memberikan kontribusi praktis sebagai dasar perbaikan tata kelola komunikasi pelayanan publik.

Tindak lanjut yang direkomendasikan adalah penyusunan dokumen standar komunikasi digital BBPPMPV BBL, pelatihan teknis bagi pengelola akun resmi, pengembangan kalender konten layanan, dan pelaksanaan evaluasi berbasis indikator seperti kecepatan respons, konsistensi informasi, isu dominan yang ditanyakan publik, serta kualitas penyelesaian aduan. Upaya tersebut dapat memperkuat posisi komunikasi digital sebagai bagian dari budaya pelayanan publik berbasis Zona Integritas.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui workshop penguatan komunikasi pelayanan publik berbasis teknologi digital dan media sosial di BBPPMPV BBL menegaskan bahwa komunikasi merupakan unsur strategis dalam mendukung pencapaian Zona Integritas WBK/WBBM. Komunikasi pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip kejelasan, kredibilitas, transparansi, akuntabilitas,

responsivitas, konsistensi, dan perlindungan data pribadi.

Pelaksanaan kegiatan menunjukkan terbentuknya pemahaman bersama bahwa website, media sosial, aplikasi layanan, dan sistem pengaduan daring perlu dikelola sebagai ekosistem komunikasi yang saling terhubung. Kanal digital tidak cukup digunakan untuk publikasi kegiatan, tetapi perlu diarahkan sebagai sarana edukasi, layanan informasi, interaksi dua arah, dan penguatan kepercayaan masyarakat. Rekomendasi yang dihasilkan meliputi penguatan identitas kanal resmi, penyusunan SOP respons media sosial, sinkronisasi informasi layanan, pengembangan konten edukatif, pengelolaan aduan secara aman, dan monitoring komunikasi berbasis data.

Dengan demikian, workshop ini memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan kapasitas aparatur dalam membangun komunikasi pelayanan publik digital yang lebih profesional dan berintegritas. Ke depan, penguatan kebijakan internal dan evaluasi kinerja komunikasi digital perlu dilakukan secara berkelanjutan agar BBPPMPV BBL mampu menghadirkan pelayanan publik yang semakin terbuka, dipercaya, dan melayani.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada BBPPMPV BBL atas kesempatan yang diberikan dalam pelaksanaan kegiatan workshop Peningkatan Kinerja BBPPMPV BBL Berbasis Nilai-Nilai Zona Integritas WBK/WBBM. Apresiasi juga disampaikan kepada seluruh peserta yang terlibat aktif dalam diskusi, refleksi, dan perumusan rekomendasi penguatan komunikasi pelayanan publik digital. Dan tak lupa jajaran Dekanat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah mendukung penulis dalam melaksanakan program Pengabdian Kepada Masyarakat ini

DAFTAR PUSTAKA

- Al-omoush, K. S. (2023). The impact of government use of social media and social media contradictions on trust in government and citizens' attitudes in times of crisis. *Journal of Business Research Journal*, 159(January). <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113748>
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Chen, Q., Min, C., Zhang, W., Wang, G., Ma, X., & Evans, R. (2020). Computers in Human Behavior Unpacking the black box: How to promote citizen engagement through government social media during the COVID-19 crisis. *Computers in Human Behavior*, 110(April), 106380. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106380>
- Dobija, D., Grossi, G., Mora, L., Staniszewska, Z., Koz, Ł., & Kovbasiuk, A. (2023). *Adaptive social media communication for web-based accountability*. 40(August 2022). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101859>
- Eom, S., Hwang, H., & Kim, J. H. (2018). Can social media increase government responsiveness? A case study of Seoul, Korea. *Government Information Quarterly*, 35(1), 109–122. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.002>
- Grimmelikhuijsen, S. G., & Welch, E. W. (2012). Developing and Testing a Theoretical Framework for Computer-Mediated Transparency of Local Governments. *Public Administration Review*, August. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02532.x>
- Haug, N., Dan, S., & Mergel, I. (2024). Digitally-induced change in the public sector: a systematic review and research agenda. *Public Management Review*, 26(7), 1963–1987. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2234917>
- Listrik, B. B. B. dan. (2025). *Profile Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bidang Bangunan dan Listrik (BBPPMPV BBL)*. <https://bbppmpvbbl.kemendikdasmen.go.id/>
- Meijer, A. (2009). International Review of Administrative Sciences Understanding modern transparency. *International Review of Administrative Sciences*, 75(2), 255–269. <https://doi.org/10.1177/0020852309104175>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews ☆. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.

- <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Morgan, D., Saldanha, F., Nogueira, C., & Guillaumon, S. (2022). Transparency and accountability in digital public services : Learning from the Brazilian cases. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101680. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101680>
- Mulyana, A. N. (2024). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024* (BN 2024 (444); 7 hlm). <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/>. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/295631/permen-panrb-no-5-tahun-2024>
- Nainggolan, R. R. E. (2024). Analisis Penggunaan Website dan Media Sosial Pemerintah untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 1–21.
- Park, M. J., Kang, D., & Rho, J. J. (n.d.). *Policy Role of Social Media in Developing Public Trust : Twitter communication with government leaders. August 2015*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1066418>
- Porumbescu, G. A. (2016). Linking public sector social media and e-government website use to trust in government. *Government Information Quarterly*, 33(2), 291–304. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.04.006>
- Villodre, J. (2025). A three-model approach to understand social media- mediated transparency in public administrations. *International Review of Administrative Sciences*, 9(1). <https://doi.org/10.1177/00208523241261896>
- Wukich, C., & Caba-p, C. (2022). Social media engagement forms in government : A structure-content framework. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101684. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101684>