

## Penyuluhan Etiket dan Protokol dalam Kegiatan Hubungan Masyarakat di Yayasan Sahabat Insan Alhusna

Baqiya Aini Wahyu Ningtyas<sup>1</sup>, Patnah Wati<sup>2</sup>, Ngatiyah<sup>3</sup>, Sukma Bangkit Panji Muslim<sup>4</sup>, Sobirin<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup> Institut Agama Islam Al-Zaytun Indonesia,

E-mail: <sup>1</sup>[baqiyaainiwn@gmail.com](mailto:baqiyaainiwn@gmail.com), <sup>2</sup>[patnahwati06@gmail.com](mailto:patnahwati06@gmail.com), <sup>3</sup>[ngatiyahtiya98@gmail.com](mailto:ngatiyahtiya98@gmail.com), <sup>4</sup>[soekmabangkit10@gmail.com](mailto:soekmabangkit10@gmail.com)

### Info Artikel

Article history:

Available online

DOI://journal.unuha.ac.id/index.php/JIMi/

How to cite (APA):

Ningtyas, B.A.W., Wati, P., Ngatiyah, N., Muslim, S.B.P., Sobirin, S. (2025). Penyuluhan Etiket dan Protokol dalam Kegiatan Hubungan Masyarakat di Yayasan Sahabat Insan Alhusna. *Jurnal Indonesia Mengabdi*, 7(2), 91-98.

ISSN 2685-3035



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

### Abstrak

#### Abstrak

Yayasan Sahabat Insan Alhusna menghadapi masalah rendahnya pemahaman etiket dan protokol komunikasi di kalangan pengurus, remaja, dan anak-anak binaan. Hal ini menyebabkan miskomunikasi dan kurangnya kesantunan dalam interaksi kelembagaan. Berdasarkan pretest terhadap 36 peserta, skor rata-rata hanya 62,6. Kegiatan pelatihan dilakukan sebagai solusi melalui metode partisipatif-edukatif seperti ceramah, simulasi, permainan edukatif, dan diskusi reflektif. Peserta terdiri dari 25 anak, 5 remaja, dan 6 pengurus. Hasil posttest menunjukkan peningkatan skor rata-rata menjadi 87,2 poin, menunjukkan pemahaman yang lebih baik terkait komunikasi publik, protokol tamu, dan etika digital. Selain peningkatan kognitif, kegiatan ini mendorong lahirnya peserta remaja yang menjadi teladan komunikasi bagi yang lainnya/internal. Penyuluhan ini efektif membangun budaya komunikasi yang lebih santun dan profesional serta menjadi dasar pengembangan pedoman komunikasi internal yayasan secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** etiket, protokol, humas, yayasan

#### Abstract

*The Sahabat Insan Alhusna Foundation faces problems with low understanding of etiquette and communication protocols among administrators, teenagers, and children under its care. This causes miscommunication and a lack of politeness in institutional interactions. Based on a pretest of 36 participants, the average score was only 62.6. Training activities were conducted as a solution using participatory-educational methods such as lectures, simulations, educational games, and reflective discussions. The participants consisted of 25 children, 5 teenagers, and 6 staff members. The post-test results showed an increase in the average score to 87.2 points, indicating better understanding of public communication, guest protocols, and digital ethics. In addition to cognitive improvement, this activity encouraged the emergence of teenage participants who became communication role models for others/internally. This counseling was effective in building a more courteous and professional communication culture and served as the foundation for the development of the foundation's internal communication guidelines on an ongoing basis.*

**Keywords:** *etiquette, protocol, public relations, foundation*

## PENDAHULUAN

Di tengah pesatnya perkembangan teknologi informasi, lembaga sosial menghadapi tantangan besar dalam menjaga kepercayaan publik. Komunikasi publik yang dilakukan oleh organisasi nirlaba tidak hanya bertujuan menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk citra, reputasi, dan integritas



lembaga (Syahrir, 2023). Peran humas yang strategis dapat dilihat dari cara mereka menyampaikan kegiatan institusi melalui media sosial, membina hubungan dengan masyarakat, serta menerapkan standar komunikasi yang baik berdasarkan etiket dan protokol interaksi kelembagaan (Nadhila et al., 2024). Oleh karena itu, penerapan etiket dan protokol dalam hubungan masyarakat menjadi krusial untuk memastikan bahwa pesan-pesan lembaga tersampaikan dengan cara yang sopan, representatif, dan diterima positif oleh audiens. Penerapan etiket dan protokol yang baik juga mencerminkan tanggung jawab sosial dan spiritual lembaga terhadap komunitas yang dilayaninya. Sebagaimana dikemukakan oleh Salurante et al. (2021), bahwa kepatuhan terhadap protokol, termasuk dalam aspek komunikasi, adalah bentuk nyata dari komitmen sosial dalam membangun hubungan yang bermakna, berintegritas, dan menjunjung nilai kemanusiaan.

Komunikasi yang efektif, santun, dan terstandarisasi menjadi elemen fundamental dalam membangun citra serta reputasi lembaga sosial. Yayasan Sahabat Insan Alhusna, sebagai lembaga yang fokus pada pembinaan anak-anak yatim dan dhuafa, menyadari pentingnya hubungan masyarakat (humas) dalam memperkuat koneksi dengan masyarakat luas, mitra, dan donatur. Namun, hasil observasi dan dialog awal dengan pengurus yayasan mengungkapkan bahwa terdapat masalah utama yaitu masih rendahnya pemahaman dan penerapan etiket serta protokol komunikasi, tidak hanya di kalangan pengurus dan relawan, tetapi juga di antara anak-anak yatim dan binaan yayasan yang seringkali dilibatkan dalam kegiatan kehumasan seperti penyambutan tamu, penampilan publik, hingga interaksi dengan donatur. Permasalahan ini berdampak pada pola komunikasi yang tidak konsisten antar pengurus, kurang sopannya interaksi anak-anak dalam konteks formal kelembagaan, serta risiko miskomunikasi dengan pihak eksternal. Sebagai contoh, dalam sesi diskusi kelompok yang dilakukan selama kegiatan pelatihan, pengurus mengakui bahwa selama ini belum pernah ada pelatihan resmi mengenai tata krama komunikasi kelembagaan, dan penyampaian pesan masih dilakukan secara informal tanpa rambu etis yang jelas.

Lebih lanjut, hasil pretest terhadap 36 peserta yang terdiri dari anak-anak, remaja, dan pengurus menunjukkan rata-rata skor pemahaman awal hanya 62,6 dari 100 poin, dengan rincian sebagai berikut: pemahaman tentang etiket komunikasi publik (60), sikap saat menerima tamu (65), pemahaman tentang protokol humas (63), penggunaan etiket di media sosial lembaga (61), dan dampak komunikasi tidak etis (64). Data ini mengindikasikan perlunya intervensi edukatif yang tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga aplikatif dan kontekstual.

Permasalahan ini mencerminkan realitas umum yang dihadapi banyak lembaga sosial di Indonesia, yaitu rendahnya literasi komunikasi kelembagaan yang beretika. Dalam penelitian Wibowo (2023), disebutkan bahwa institusi sosial yang tidak memiliki standar komunikasi yang tertulis dan terstruktur akan menghadapi risiko penurunan kepercayaan publik serta krisis reputasi di era informasi digital yang cepat. Hal serupa ditegaskan oleh Cutlip et al. (2021), yang menyatakan bahwa komunikasi publik bukan sekadar transfer informasi, tetapi merupakan proses strategis yang membangun citra, kredibilitas, dan loyalitas audiens.

Adapun minimnya pembinaan sistematis dalam hal komunikasi publik berbasis etiket menjadi penyebab utama munculnya kesenjangan sikap antara yang diharapkan dan yang terjadi. Padahal menurut (Nurhadi, 2021), etiket komunikasi bukan hanya milik kalangan profesional, tetapi harus ditanamkan sejak dini agar individu terbiasa bersikap santun, menghargai lawan bicara, dan memahami konteks situasi dalam berinteraksi. Ketika komunikasi publik dilakukan tanpa memperhatikan etiket, potensi terjadinya miskomunikasi, kesan buruk, bahkan kerusakan reputasi akan meningkat. Contoh nyata pentingnya pemahaman etiket ini terlihat dalam praktik kehumasan di DPRD Blitar, di mana penguatan tata krama komunikasi menjadi kunci dalam membangun hubungan harmonis dengan media massa (Puspitasari, 2024). Oleh karena itu, penting bagi organisasi sosial untuk membekali setiap anggotanya dengan pengetahuan praktis tentang etiket komunikasi dan sikap profesional dalam hubungan publik.

Dalam konteks hubungan masyarakat, protokol komunikasi dibutuhkan untuk menciptakan standar operasional yang konsisten dalam setiap bentuk interaksi, baik internal maupun eksternal. Menurut Kurniawan (2022), keberadaan protokol ini membantu mencegah miskomunikasi, meningkatkan efisiensi kerja, serta memperkuat kesan profesional lembaga di mata publik. Terlebih di



era digital, di mana komunikasi berlangsung cepat dan tersebar luas, kesalahan kecil dalam penyampaian pesan dapat berdampak besar terhadap reputasi organisasi. Oleh sebab itu, penerapan protokol seperti susunan sambutan resmi, alur komunikasi, dan prosedur penerimaan tamu menjadi hal yang tidak bisa diabaikan.

Selain itu, lembaga sosial di era digital juga harus mampu merespons tantangan komunikasi daring. (Rahmadani, 2024) menggarisbawahi pentingnya pelatihan humas digital yang beretika dalam pengelolaan media sosial lembaga nirlaba agar mampu membangun hubungan emosional dengan audiensnya secara tepat. Di sisi lain, studi Malik (2025) menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi berbasis nilai dapat menjadi fondasi transformasi sosial yang dimulai dari komunitas akar rumput.

Dengan mempertimbangkan berbagai tantangan tersebut, kegiatan pelatihan etiket dan protokol humas di Yayasan Sahabat Insan Alhusna dirancang sebagai intervensi strategis yang bertujuan meningkatkan pemahaman dan keterampilan komunikasi yang santun, sistematis, dan relevan dengan kebutuhan lembaga. Melalui pendekatan edukatif yang aplikatif dan partisipatif, diharapkan terbentuk kesadaran kolektif dan budaya komunikasi yang profesional, yang menjadi modal sosial penting dalam menjaga integritas serta memperluas jejaring lembaga di masa depan.

## **METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilakukan di Yayasan Sahabat Insan Alhusna. Subjek penerima manfaat dalam kegiatan ini meliputi 25 anak-anak usia sekolah dasar dan menengah, 5 remaja, serta 6 orang pengurus yayasan. Mereka tidak hanya menjadi peserta dalam kegiatan, tetapi juga berperan sebagai mitra kolaboratif dalam proses pelaksanaan dan evaluasi kegiatan.

Perencanaan kegiatan diawali dengan observasi awal dan komunikasi langsung dengan pengurus yayasan untuk mengidentifikasi kebutuhan yang berkaitan dengan pemahaman etika dan protokol dalam kegiatan hubungan masyarakat. Hasil observasi menjadi dasar dalam penyusunan modul pelatihan serta rancangan kegiatan. Subjek binaan juga turut dilibatkan dalam proses perencanaan kegiatan melalui wawancara singkat dan diskusi kelompok kecil. Keterlibatan ini memastikan bahwa materi dan metode yang digunakan relevan dan kontekstual dengan kebutuhan mereka.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini bersifat partisipatif edukatif dengan pendekatan pendekatan edukatif berbasis pengalaman dan partisipatif serta simulatif. Strategi pelaksanaan menggabungkan ceramah interaktif, role-play, diskusi kelompok, dan permainan edukatif yang mendukung tercapainya tujuan: meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta dalam menerapkan etika komunikasi serta protokol kehumasan secara efektif dan sopan. Materi yang disampaikan disesuaikan dengan tingkat pemahaman peserta berdasarkan hasil pretest.

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) di Yayasan Sahabat Insan Alhusna dimulai dengan tahap perencanaan. Pada tahap ini, tim PKM melakukan observasi awal dan dialog langsung dengan pengurus yayasan untuk mengidentifikasi permasalahan terkait pemahaman etiket dan protokol komunikasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa anak-anak di yayasan belum terbiasa menggunakan bahasa yang sopan dan formal dalam interaksi kelembagaan. Hal ini diperkuat oleh pengakuan pengurus yayasan yang menyebutkan belum adanya program edukatif khusus yang membahas tata krama komunikasi, baik bagi anak-anak maupun pengurus. Tim kemudian menyusun rencana program berdasarkan kebutuhan lapangan dengan melibatkan subjek binaan dalam proses perencanaan melalui wawancara dan diskusi kelompok kecil. Keterlibatan ini memastikan bahwa materi yang disiapkan relevan dan kontekstual dengan realitas peserta.

Tahap kedua adalah tahap persiapan. Delapan mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah yang tergabung dalam tim PKM menyusun materi dan alat bantu ajar yang disesuaikan dengan karakteristik peserta yang terdiri dari anak-anak, remaja, dan pengurus yayasan. Materi dirancang dalam tiga pokok utama, yaitu etiket dalam menyapa dan memperkenalkan diri, tata krama dalam menyambut tamu dan berbicara di forum, serta protokol komunikasi dasar dalam lingkungan kelembagaan. Materi ini disusun dalam bentuk presentasi visual dan alat peraga sederhana agar lebih mudah dipahami. Selain itu, disiapkan juga skenario permainan edukatif, simulasi komunikasi, serta lembar pretest dan posttest sebagai instrumen evaluasi.



Tahap pelaksanaan kegiatan dilaksanakan di aula Yayasan Sahabat Insan Alhusna dan diikuti oleh 25 anak-anak yatim/piatu dan dhuafa, 5 remaja, serta 6 pengurus yayasan. Kegiatan dilakukan dengan pendekatan partisipatif-edukatif yang mencakup ceramah interaktif ringan untuk memperkenalkan konsep etiket komunikasi, role-play atau simulasi praktik komunikasi sopan, serta permainan edukatif seperti “Tebak Bahasa Tubuh Sopan”, “Rantai Salam”, dan “Dialog Santun”. Kegiatan juga disertai diskusi mini yang melibatkan remaja dan pengurus untuk membahas tantangan komunikasi nyata di yayasan. Seluruh metode pelatihan dirancang sesuai dengan tingkat perkembangan peserta, khususnya anak-anak, dengan pendekatan yang komunikatif, visual, dan aplikatif agar mereka mampu memahami serta menerapkan nilai-nilai etiket dalam kehidupan sehari-hari.

Tahap terakhir adalah evaluasi dan tindak lanjut. Evaluasi dilakukan melalui pretest dan posttest, yang menunjukkan peningkatan rata-rata skor dari 62,6 menjadi 87,2, menandakan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan. Selain itu, observasi langsung terhadap keterlibatan anak-anak dalam simulasi dan permainan menunjukkan respons positif, dengan 92% peserta menyatakan kegiatan ini menarik dan mudah dipahami. Kegiatan ini selaras dengan pendekatan penguatan karakter dalam lembaga keagamaan sebagaimana dikaji oleh Niam et al. (2024) dalam program pembinaan karakter santri melalui kitab *Nasoihul Ibad*. Mereka menemukan bahwa pendekatan partisipatif dan kontekstual meningkatkan pemahaman nilai-nilai moral peserta dan memperkuat perilaku etis dalam kehidupan sehari-hari. Pendekatan serupa diterapkan dalam pelatihan di Yayasan Sahabat Insan Alhusna, di mana metode diskusi, praktik komunikasi langsung, dan simulasi keprotokolanan membantu peserta memahami secara konkret penerapan etika komunikasi dalam situasi nyata.

Tim PKM juga merumuskan empat rekomendasi kebijakan komunikasi internal yang diserahkan kepada pengurus yayasan sebagai upaya keberlanjutan. Rekomendasi tersebut mencakup penyusunan pedoman komunikasi internal tertulis, penyelenggaraan pelatihan rutin, pembentukan tim komunikasi internal berbasis relawan, dan evaluasi berkala terhadap praktik komunikasi kelembagaan. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya memberikan dampak jangka pendek dalam bentuk peningkatan kapasitas komunikasi, tetapi juga menjadi fondasi awal bagi pengembangan sistem komunikasi yang lebih sopan, profesional, dan berkelanjutan di lingkungan Yayasan Sahabat Insan Alhusna.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang dilaksanakan di Yayasan Sahabat Insan Alhusna telah memberikan kontribusi nyata dan berdampak signifikan terhadap peningkatan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan yayasan, khususnya dalam hal pengetahuan, kesadaran, dan keterampilan komunikasi etis. Sasaran kegiatan yang mencakup anak-anak, remaja, serta pengurus yayasan menunjukkan bahwa pendekatan PKM ini tidak hanya menyorot aspek edukatif semata, tetapi juga mengintegrasikan nilai-nilai moral dan profesionalisme dalam komunikasi yang sesuai dengan karakteristik organisasi nirlaba.

Proses pendampingan dilakukan secara partisipatif dan interaktif melalui metode andragogis yang relevan dengan karakteristik peserta. Kegiatan dirancang dalam bentuk sesi edukatif yang mencakup ceramah singkat berbasis studi kasus, diskusi kelompok terfokus, *role-play* komunikasi antarindividu dalam konteks kehumasan, serta permainan edukatif yang mensimulasikan dinamika komunikasi di lingkungan sosial. Metode ini secara efektif membangun pemahaman peserta terhadap pentingnya penerapan prinsip-prinsip etiket komunikasi dan protokol kehumasan dalam menyampaikan pesan publik, menjaga citra lembaga, serta membina hubungan harmonis dengan berbagai pihak.

Selama pelaksanaan kegiatan, terjadi dinamika pembelajaran yang positif dan konstruktif. Peserta menunjukkan antusiasme tinggi, terbukti melalui partisipasi aktif dalam setiap sesi, kemauan bertanya, dan keterlibatan penuh dalam simulasi praktis, seperti dalam gambar 1 dibawah. Antusiasme ini tidak hanya mencerminkan ketertarikan terhadap materi, tetapi juga menjadi indikator awal adanya perubahan sikap dan kesiapan untuk menerapkan nilai-nilai yang diperoleh dalam konteks kegiatan



yayasan sehari-hari.



**Gambar 1. Proses Pendampingan dan Pelaksanaan Kegiatan PKM**

Selain membekali peserta dengan pemahaman konseptual, kegiatan ini juga membuka ruang reflektif yang memungkinkan peserta, khususnya pengurus yayasan untuk mengevaluasi ulang pola komunikasi yang telah dijalankan. Identifikasi tantangan dan kesenjangan dalam komunikasi internal maupun eksternal dilakukan melalui sesi diskusi kelompok dan refleksi terstruktur, di mana peserta diminta untuk menganalisis berbagai studi kasus nyata dari pengalaman organisasi mereka sendiri. Dalam sesi ini, fasilitator memberikan panduan berupa daftar pertanyaan pemicu (*trigger questions*), seperti: *Apa kendala komunikasi yang sering dihadapi saat menyampaikan informasi kepada masyarakat? Apakah pesan lembaga sering disalahartikan? Bagaimana alur komunikasi antar pengurus saat menjalankan program?*

Peserta kemudian mendiskusikan jawaban-jawaban mereka dalam kelompok kecil, dan hasilnya dipresentasikan secara terbuka. Dari proses ini, terungkap beberapa permasalahan utama, seperti kurangnya saluran komunikasi formal antar pengurus, ketidakterpaduan pesan ketika berinteraksi dengan pihak eksternal, serta belum adanya pedoman komunikasi yang baku. Temuan ini menjadi bahan dasar untuk merumuskan strategi perbaikan berbasis prinsip etiket dan protokol komunikasi yang lebih sistematis dan sesuai dengan kebutuhan yayasan.

Perubahan sosial yang tampak sebagai hasil kegiatan antara lain adalah:

1. Meningkatnya kesadaran kolektif terhadap pentingnya menjaga kesantunan dan profesionalisme dalam komunikasi publik yayasan.
2. Terciptanya *local champion*, yaitu beberapa peserta remaja yang aktif dalam diskusi dan menunjukkan potensi sebagai penggerak komunikasi yayasan di masa depan.
3. Peningkatan keberanian berbicara di depan umum dan keterampilan dasar *public speaking*, yang terlihat dalam praktik *role-play* yang berhasil diselesaikan oleh mayoritas peserta dengan percaya diri.

Hasil pretest dan posttest memperkuat temuan ini. Data menunjukkan bahwa terdapat peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan:

**Tabel 1. Skor Pretest dan Posttest**

Item Pertanyaan	Pretest	Posttest
Pemahaman tentang etiket dalam komunikasi publik	60	85
Sikap yang sesuai saat menerima tamu atau menyambut audiens	65	90
Pentingnya protokol dalam kegiatan hubungan masyarakat di yayasan	63	88
Contoh penerapan etiket dalam penggunaan media sosial lembaga	61	87
Dampak dari komunikasi yang tidak sesuai dengan etiket dan protokol	64	86
<b>Rata-rata</b>	<b>62,6</b>	<b>87,2</b>

Peningkatan skor ini menunjukkan bahwa metode edukatif yang digunakan yakni ceramah interaktif, simulasi, dan permainan edukatif yang efektif dalam mentransfer pemahaman secara kognitif maupun afektif. Selain itu, penggunaan angket tertutup memberikan data yang lebih sistematis dan mudah dianalisis sebagai dasar penyusunan evaluasi keberhasilan kegiatan.

## Pembahasan

Kegiatan PKM di Yayasan Sahabat Insan Alhusna menunjukkan capaian signifikan dalam aspek



peningkatan pemahaman peserta terhadap prinsip etiket dan protokol kehumasan. Ini tercermin dari kenaikan skor pretest dan posttest dengan rata-rata peningkatan dari 62,6 menjadi 87,2, berdasarkan angket pertanyaan tertutup yang menilai aspek konseptual dan aplikatif (lihat Tabel 1). Capaian ini menunjukkan keberhasilan dalam mentransformasikan materi menjadi pengalaman belajar yang bermakna, terutama melalui metode interaktif seperti diskusi, role-play, dan simulasi. Capaian utama lainnya adalah munculnya beberapa peserta aktif yang menjadi teladan bagi teman-teman sebayanya dan meningkatnya keberanian public speaking anak-anak, khususnya dari kelompok usia 8–14 tahun (sebanyak 25 anak terlibat). Meski pendekatan andragogi secara teori diperuntukkan bagi orang dewasa, namun prinsipnya dapat diterapkan pada anak-anak dan remaja dengan penyesuaian metode. Dalam hal ini, materi disampaikan menggunakan pendekatan berbasis pengalaman dan permainan edukatif yang menekankan pembelajaran kontekstual.

Selain itu, hasil pengamatan menunjukkan peningkatan keterlibatan aktif peserta, terutama dalam sesi simulasi kehumasan. Para peserta lebih percaya diri dalam berbicara di depan umum dan mampu menunjukkan sikap hormat dalam menyampaikan pendapat. Hal ini sejalan dengan temuan Suryandari et al. (2024), yang menekankan pentingnya edukasi nilai moral dan pelibatan aktif dalam membentuk budaya organisasi yang menghargai martabat dan kebhinekaan.

Dari sisi transformasi organisasi, penyuluhan ini juga berfungsi sebagai langkah awal menuju penguatan sistem komunikasi internal. Sebagaimana dijelaskan oleh Amaliah et al. (2024), etiket dalam komunikasi kelembagaan harus dikembangkan secara sistematis agar menjadi budaya organisasi yang melekat dan berkelanjutan. Hal ini penting karena citra lembaga sangat tergantung pada bagaimana pesan dikomunikasikan secara konsisten, sopan, dan strategis.

Lebih lanjut, penguatan kapasitas humas melalui pelatihan ini juga memberi kontribusi terhadap posisi yayasan sebagai institusi dakwah yang profesional. Kegiatan pelatihan yang dilakukan mengadopsi prinsip *Living Values Education Program* (LVEP), yang telah terbukti efektif dalam meningkatkan kesadaran nilai dan moral peserta didik di berbagai lembaga pendidikan dan sosial. Implementasi nilai-nilai LVEP seperti tanggung jawab, rasa hormat, dan kerja sama terlihat dari antusiasme peserta saat menerapkan tata laku komunikasi yang baik dalam simulasi tugas humas.

Namun, kegiatan ini juga menghadapi sejumlah kendala. Pertama, ketimpangan tingkat pemahaman antar peserta karena rentang usia yang luas (anak-anak hingga dewasa). Kedua, belum adanya pedoman komunikasi internal tertulis, menyebabkan kesulitan dalam menginternalisasi nilai etiket secara berkelanjutan. Ketiga, keterbatasan literasi digital di kalangan pengurus menjadikan pengelolaan komunikasi daring belum optimal. Faktor pendukung utama keberhasilan kegiatan ini adalah kolaborasi erat dengan pengurus yayasan, suasana pembelajaran yang kondusif, serta penggunaan metode partisipatif yang membangun rasa memiliki peserta. Selain itu, adanya refleksi kolektif melalui diskusi studi kasus internal turut memperkuat kesadaran kritis peserta terhadap pentingnya komunikasi profesional.

Meskipun hasil PKM menunjukkan perubahan positif, terdapat sedikit gap antara tujuan awal (menstandarkan komunikasi) dengan hasil akhir, karena pedoman tertulis belum disusun pasca-kegiatan. Hal ini menjadi masukan untuk tindak lanjut kegiatan berupa penyusunan SOP komunikasi dan pelatihan lanjutan secara berkala (Jocelyn & Christiarini, 2024).

Terkait pendekatan, andragogi tetap relevan diterapkan pada anak dan remaja dengan pendekatan praktik langsung dan refleksi ringan. Knowles et al. (2022) menyatakan bahwa prinsip utama andragogi dapat disesuaikan dengan peserta muda melalui adaptasi konteks dan media belajar. Studi lain menunjukkan bahwa pendekatan ini efektif untuk pelibatan anak-anak dalam kegiatan berbasis nilai sosial jika difasilitasi dengan cara yang menyenangkan dan interaktif.

Secara teoritis, kegiatan PKM ini memperkuat konsep bahwa keberhasilan hubungan masyarakat di era digital tidak cukup hanya bergantung pada strategi komunikasi persuasif, tetapi juga harus didukung oleh pemahaman mendalam tentang etiket komunikasi, manajemen reputasi, serta sensitivitas sosial terhadap audiens yang beragam (Cutlip et al., 2021). Lembaga sosial seperti yayasan sangat bergantung pada kepercayaan publik, sehingga komunikasi yang dilakukan harus mencerminkan nilai-nilai organisasi, menjunjung tinggi transparansi, serta membangun koneksi emosional dan moral dengan para pemangku kepentingan. Dalam konteks ini, komunikasi tidak hanya



dipahami sebagai penyampaian pesan, melainkan juga sebagai medium pembentukan citra dan kredibilitas.

Lebih lanjut, Wibowo (2023) menekankan bahwa tantangan komunikasi di era digital terletak pada kecepatan arus informasi dan risiko penyebaran pesan yang tidak terkontrol. Ketika suatu institusi tidak memiliki standar komunikasi dan protokol yang jelas, maka akan rentan terhadap krisis informasi dan kehilangan kepercayaan publik. Oleh karena itu, kegiatan PKM ini menjadi langkah awal yang strategis dalam membantu Yayasan Sahabat Insan Alhusna mengidentifikasi kebutuhan mendesak akan standar komunikasi yang lebih tertata. Meskipun pedoman komunikasi internal tertulis belum tersedia saat pelaksanaan kegiatan, hasil dari pelatihan dan refleksi peserta telah memberikan dasar penting bagi penyusunan kerangka komunikasi yang lebih sopan, konsisten, dan profesional.

Dengan demikian, meskipun tujuan ideal untuk memiliki standar komunikasi belum sepenuhnya tercapai dalam pelaksanaan PKM ini, kegiatan ini telah memicu kesadaran dan komitmen awal dari pihak yayasan untuk menindaklanjutinya secara sistematis. Ini sekaligus menunjukkan bahwa intervensi edukatif seperti ini tidak hanya berdampak pada peningkatan pemahaman peserta secara individual, tetapi juga dapat menjadi pemicu transformasi kelembagaan jika didukung oleh tindak lanjut berkelanjutan dan penguatan kebijakan internal. Karna komunikasi tidak lagi sekadar penyampaian informasi, tetapi menjadi sarana membangun citra, integritas, dan kredibilitas organisasi. Selain itu, kegiatan ini juga berpotensi direplikasi di berbagai lembaga sosial lainnya dengan penyesuaian konteks lokal, sehingga memperluas dampak positif dari transformasi komunikasi berbasis nilai. Temuan ini membuktikan bahwa transformasi sosial dapat dimulai dari intervensi edukatif berskala mikro yang berbasis komunitas, yang jika dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan, mampu membentuk budaya komunikasi organisasi yang sehat, profesional, dan bernilai.

## SIMPULAN

Kegiatan penyuluhan etiket dan protokol dalam kegiatan hubungan masyarakat di Yayasan Sahabat Insan Alhusna telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas komunikasi lembaga. Kegiatan ini berhasil membangun kesadaran kolektif, memperkuat kapasitas pengurus, serta mendorong perubahan perilaku komunikasi yang lebih santun, terstruktur, dan profesional. Pendekatan partisipatif berbasis andragogi terbukti efektif dalam menjangkau peserta dari berbagai latar belakang usia dan peran di yayasan. Selain peningkatan skor evaluasi, keberhasilan kegiatan ini juga terlihat dari munculnya semangat kolaboratif, antusiasme peserta, serta potensi pengembangan pedoman komunikasi internal. Temuan ini menunjukkan bahwa penguatan etiket dan protokol komunikasi di lembaga sosial bukan hanya kebutuhan teknis, melainkan merupakan strategi utama dalam membangun kredibilitas dan kepercayaan publik di era informasi yang semakin terbuka.

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar yayasan menyusun pedoman komunikasi internal yang tertulis dan dapat diakses oleh seluruh anggota lembaga, menyelenggarakan pelatihan berkala untuk memperkuat pemahaman praktis tentang etiket komunikasi, serta membentuk tim humas internal yang memiliki kapasitas dalam mengelola komunikasi digital secara etis dan profesional. Selain itu, evaluasi berkala dan mekanisme umpan balik dari komunitas dampingan juga perlu diterapkan guna memastikan bahwa nilai-nilai komunikasi yang ditanamkan dapat dijalankan secara berkelanjutan dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah, K., Kenali, E. W., Khoerunnisa, T. K., Rofianto, D., Fathoni, H., & Fitri, M. (2024). Peningkatan Daya Saing UMKM Binaan Polinela melalui Pemanfaatan Teknologi Artificial Intelligence (AI). *Jurnal Indonesia Mengabdi*, 6(2), 95–106. <https://journal.unuha.ac.id/index.php/JIMi/>
- Cutlip, S., Center, A. H., & Broom, G. M. (2021). *Effective Public Relations* (11th ed.). Pearson Education.
- Jocelyn, N., & Christiarini, R. (2024). Peningkatan Daya Saing UMKM Aneka Rasa melalui Inovasi SOP, Kemasan Berkelanjutan dan Branding. *Jurnal Indonesia Mengabdi*, 6(2), 121–129. <https://journal.unuha.ac.id/index.php/JIMi/>
- Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2022). *The Adult Learner: The Definitive Classic in*



- Adult Education and Human Resource Development* (9th ed.). Routledge.
- Kurniawan, H. (2022). *Etika Profesional dalam Komunikasi Organisasi*. Penerbit Lintas Kata.
- Malik, A. R. (2025). Edukasi Mikro dan Transformasi Sosial dalam Komunitas Akar Rumput. *Jurnal Sosiologi Perubahan*, 11(1), 45–59.
- Nadhila, F., Ningrum, R. S., Shafarina, J. F., & Anggrayni, D. (2024). Peran Humas dalam Mempublikasikan Kegiatan DPRD Kota Bogor Melalui Media Sosial Instagram. *Komunika: Journal of Communication Science and Islamic Dakwah*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.32832/komunika.v8i1.11488>
- Niam, A. U., Kholidin, N., Dewi, S. E. K., & Rizkyawan, R. (2024). Mutsaqoful Fikri: Pembinaan Karakter Santri Melalui Pengajian Kitab Nasoihul Ibad. *Jurnal Indonesia Mengabdi*, 6(2), 155–161. <https://journal.unuha.ac.id/index.php/JIMi/>
- Nurhadi, L. (2021). Membangun Komunikasi Publik Berbasis Etika Sosial. *Jurnal Komunikasi Dan Etika*, 13(2), 78–89.
- Puspitasari, R. (2024). Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Yogyakarta 2024. *Universitas Islam Indonesia*. <file:///C:/Users/ASUS-LT/Downloads/etika%20humas.pdf>
- Rahmadani, S. (2024). *Manajemen Reputasi Lembaga Sosial di Era Media Baru*. Literasi Indonesia Press.
- Salurante, T., Silaen, R., Keluanan, Y., & Belo, Y. (2021). Tanggung Jawab Menjalankan Protokol Kesehatan di Tengah Pandemi Covid-19 Ditinjau dari Perspektif Etika Kristen. *Visio Del: Jurnal Teologi Kristen*, 3(1), 63–83. <https://doi.org/10.35909/visiodei.v3i1.198>
- Suryandari, Apiani, A., Rusiyono, R., Sari, I. P., Rochaendi, E., & Ismanto. (2024). Stop Bullying Melalui Implementasi Living Values Education Program. *Jurnal Indonesia Mengabdi*, 6(1), 23–30. <https://journal.unuha.ac.id/index.php/JIMi/>
- Syahrir, D. (2023). Komunikasi Lembaga Sosial dan Tantangan Kepercayaan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Budaya*, 9(3), 102–115.
- Wibowo, T. (2023). Pengaruh Standar Komunikasi Terhadap Reputasi Institusi di Era Digital. *Jurnal Ilmu Komunikasi Digital*, 7(2), 7(2), 112–128.

