Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa

Vol 6 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

Strategi Manajemen Komunikasi pada Kegiatan Pengabdian Masyarakat: Pendekatan Kolaboratif antara Perguruan Tinggi dan Komunitas

Ilham Gemiharto
Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia
Email: ilham@unpad.ac.id

ABSTRAK. Manajemen komunikasi memiliki peran strategis dalam keberhasilan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, khususnya ketika melibatkan kolaborasi antara perguruan tinggi dan komunitas lokal. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi manajemen komunikasi yang diterapkan dalam program pengabdian masyarakat, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, serta menilai dampaknya terhadap efektivitas pelaksanaan program dan pemberdayaan komunitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan tim pelaksana pengabdian, tokoh masyarakat, dan peserta program, serta melalui observasi langsung dan telaah dokumen terkait. Analisis data dilakukan secara tematik dengan mengacu pada model proses komunikasi yang mencakup perencanaan pesan, saluran komunikasi, interaksi tim, dan umpan balik dari penerima program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan komunikasi dalam program pengabdian masyarakat dipengaruhi oleh tiga faktor utama: (1) perencanaan komunikasi yang matang dan disesuaikan dengan konteks budaya lokal; (2) pemilihan saluran komunikasi yang tepat, memadukan metode tatap muka dan media digital; serta (3) keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan dalam perencanaan dan evaluasi kegiatan. Hambatan utama yang ditemukan meliputi keterbatasan sumber daya, perbedaan persepsi antar pihak, dan kendala teknis pada komunikasi daring. Analisis hasil penelitian menegaskan bahwa manajemen komunikasi yang efektif tidak hanya meningkatkan koordinasi dan ketercapaian tujuan program, tetapi juga memperkuat hubungan kemitraan antara perguruan tinggi dan masyarakat. Oleh karena itu, penguatan kapasitas komunikasi tim pelaksana dan integrasi strategi komunikasi berbasis partisipasi menjadi rekomendasi utama untuk keberlanjutan program pengabdian masyarakat.

***Kata kunci*:** *manajemen komunikasi, pengabdian masyarakat, pemberdayaan komunitas, kolaborasi, strategi komunikasi.*

ABSTRACT. Communication management plays a strategic role in ensuring the success of community service programs, particularly when involving collaboration between universities and local communities. This study aims to analyze communication management strategies applied in community service activities, identify the challenges encountered, and evaluate their impact on program effectiveness and community empowerment. A descriptive qualitative approach with a case study method was employed. Data were collected through in-depth interviews with program implementers, community leaders, and participants, as well as

Article History
Received: 3 Agustus 2025
Reviewed: 10 Agustus 2025
Published: 14 Agustus 2025

Plagirism Checker No 234.KK.443
Prefix DOI : **10.9765/Krepa.V218.3784**
Plagirism Checker No 234
Prefix DOI : Prefix DOI : 10.8734/Krepa.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Krepa

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

direct observation and document review. Thematic analysis was conducted based on a communication process model encompassing message planning, communication channels, team interaction, and feedback from program recipients. The findings reveal that the effectiveness of communication management in community service programs is influenced by three key factors: (1) well-planned communication tailored to local cultural contexts; (2) appropriate selection of communication channels, combining face-to-face methods and digital media; and (3) active involvement of all stakeholders in program planning and evaluation. Major obstacles include limited resources, differing perceptions among stakeholders, and technical issues in online communication. The discussion highlights that effective communication management not only improves coordination and goal achievement but also strengthens partnerships between universities and communities. Enhancing the communication capacity of program teams and integrating participatory communication strategies are recommended for the sustainability of community service programs.

Keywords**:** *Corporate Social Responsibility, corporate sustainability, Triple Bottom Line, Creating Shared Value, sustainable business strategy.*

PENDAHULUAN

Selama beberapa dekade terakhir, peran perguruan tinggi di Indonesia tidak hanya terbatas pada pendidikan dan penelitian, tetapi juga mencakup pengabdian kepada masyarakat sebagai salah satu dari Tri Dharma Perguruan Tinggi (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2020). Pengabdian masyarakat diartikan sebagai bentuk kontribusi nyata akademisi dalam memberdayakan komunitas, mentransfer pengetahuan, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara berkelanjutan. Dalam konteks ini, manajemen komunikasi menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan program, karena melalui komunikasi yang efektif tujuan program dapat disampaikan, dipahami, dan diinternalisasi oleh masyarakat sasaran (Cutlip et al., 2013).

Perubahan lanskap sosial, kemajuan teknologi informasi, dan meningkatnya kompleksitas kebutuhan masyarakat menuntut strategi pengelolaan komunikasi yang adaptif dan responsif. Perguruan tinggi tidak hanya perlu menyampaikan informasi, tetapi juga membangun interaksi dua arah yang memungkinkan terjadinya pertukaran pengetahuan dan pemahaman (Rogers & Kincaid, 1981). Hal ini menjadi semakin penting mengingat masyarakat sebagai penerima manfaat memiliki karakteristik yang beragam, baik dari segi tingkat pendidikan, budaya, maupun akses terhadap teknologi (Nurjanah et al., 2021).

Manajemen komunikasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi komunikasi yang mendukung tercapainya tujuan program. Perencanaan yang matang membantu mengidentifikasi pesan inti, memilih saluran komunikasi yang tepat, serta menentukan metode penyampaian yang sesuai dengan karakteristik sasaran (Kotler & Roberto, 1989). Tanpa perencanaan yang baik, pesan yang disampaikan dapat mengalami distorsi atau tidak diterima dengan optimal oleh masyarakat.

Selain perencanaan, faktor lain yang krusial adalah kemampuan tim pelaksana dalam menjalin hubungan interpersonal yang positif dengan pemangku kepentingan lokal. Hubungan yang baik akan menciptakan rasa saling percaya (*trust*), yang pada gilirannya mempermudah koordinasi dan kolaborasi

dalam pelaksanaan program (Morgan & Hunt, 1994). Kepercayaan ini dapat dibangun melalui keterbukaan informasi, transparansi proses, dan keterlibatan masyarakat dalam setiap tahapan program.

Pengabdian kepada masyarakat sering kali melibatkan kolaborasi multi-pihak, seperti pemerintah daerah, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor swasta. Kolaborasi ini membutuhkan strategi komunikasi yang mampu menjembatani perbedaan kepentingan, mengelola ekspektasi, dan meminimalkan potensi konflik (Bryson et al., 2006). Dalam hal ini, kemampuan memfasilitasi dialog partisipatif menjadi sangat penting agar semua pihak merasa terlibat dan memiliki kepemilikan terhadap program.

Teknologi digital telah membuka peluang baru bagi manajemen komunikasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat. Platform seperti media sosial, aplikasi pesan instan, dan situs web dapat dimanfaatkan untuk memperluas jangkauan komunikasi, mempercepat penyebaran informasi, dan memfasilitasi interaksi real-time (Kaplan & Haenlein, 2010). Namun, pemanfaatan teknologi juga menghadapi tantangan, terutama di daerah dengan keterbatasan infrastruktur digital atau rendahnya literasi teknologi.

Hambatan komunikasi sering kali muncul akibat perbedaan bahasa, istilah teknis yang sulit dipahami, atau pesan yang tidak relevan dengan kebutuhan lokal (Hall, 1976). Oleh karena itu, adaptasi bahasa, penyederhanaan pesan, dan penggunaan media yang sesuai menjadi bagian penting dari strategi komunikasi. Prinsip *audience-centered communication* perlu diterapkan agar pesan yang disampaikan benar-benar dapat dipahami dan bermanfaat bagi masyarakat sasaran (McQuail, 2010).

Evaluasi komunikasi dalam program pengabdian masyarakat berfungsi untuk mengukur sejauh mana pesan telah tersampaikan, dipahami, dan direspons oleh masyarakat. Evaluasi juga membantu mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki, baik dalam hal pesan, metode, maupun media yang digunakan (Patton, 2015). Dengan evaluasi yang tepat, keberlanjutan program dapat lebih terjamin karena strategi komunikasi akan terus diperbarui sesuai dinamika lapangan.

Peran aktif masyarakat dalam proses komunikasi menjadi indikator penting keberhasilan program. Partisipasi masyarakat tidak hanya memperkaya proses perencanaan dan pelaksanaan, tetapi juga memastikan relevansi program terhadap kebutuhan nyata mereka (Pretty, 1995). Partisipasi yang tinggi mencerminkan adanya hubungan komunikasi yang sehat dan saling menguntungkan antara perguruan tinggi dan masyarakat.

Selain faktor teknis, aspek budaya juga memengaruhi efektivitas komunikasi dalam pengabdian masyarakat. Pemahaman terhadap norma, nilai, dan kebiasaan lokal akan membantu tim pelaksana menyusun pesan yang sensitif secara budaya dan dapat diterima oleh masyarakat (Hofstede, 2001). Kesadaran budaya ini mencegah terjadinya kesalahpahaman dan meningkatkan efektivitas interaksi.

Manajemen komunikasi yang baik dalam pengabdian masyarakat memiliki implikasi yang luas, mulai dari peningkatan efektivitas program, penguatan hubungan kemitraan, hingga kontribusi terhadap pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (United Nations, 2015). Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu menempatkan komunikasi sebagai bagian integral dari desain program, bukan sekadar pelengkap.

Dengan mempertimbangkan kompleksitas tantangan dan peluang yang ada, penelitian ini memfokuskan pada analisis manajemen komunikasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat, dengan tujuan mengidentifikasi strategi efektif, hambatan yang dihadapi, dan implikasi terhadap pemberdayaan komunitas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian komunikasi pembangunan dan kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas program pengabdian masyarakat di Indonesia.

Konsep *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan pengabdian kepada masyarakat memiliki keterkaitan yang erat dalam konteks Tri Dharma Perguruan Tinggi. CSR pada hakikatnya merujuk pada komitmen organisasi atau perusahaan untuk berkontribusi terhadap pembangunan berkelanjutan, termasuk melalui kegiatan sosial, lingkungan, dan ekonomi yang bermanfaat bagi masyarakat luas (Carroll & Shabana, 2010). Dalam ranah perguruan tinggi, pengabdian kepada masyarakat menjadi implementasi

tanggung jawab sosial akademik, di mana institusi pendidikan tinggi memanfaatkan keilmuan, teknologi, dan sumber daya yang dimiliki untuk meningkatkan kesejahteraan komunitas (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2020).

Manajemen komunikasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat menjadi komponen kunci yang menentukan efektivitas program. Menurut Cutlip et al. (2013), manajemen komunikasi adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi komunikasi yang terstruktur untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif. Dalam konteks pengabdian masyarakat, manajemen komunikasi mencakup penentuan pesan inti, pemilihan saluran komunikasi, pengelolaan hubungan dengan pemangku kepentingan, dan pengukuran keberhasilan komunikasi.

Teori komunikasi partisipatif memberikan landasan konseptual yang relevan untuk memahami dinamika komunikasi dalam pengabdian masyarakat. Rogers dan Kincaid (1981) menjelaskan bahwa komunikasi yang partisipatif mendorong pertukaran informasi dua arah, di mana semua pihak memiliki kesempatan yang setara untuk menyampaikan gagasan, mendengarkan, dan membentuk kesepahaman bersama. Pendekatan ini efektif dalam membangun rasa memiliki (*ownership*) terhadap program, sehingga meningkatkan keterlibatan masyarakat.

Selain teori partisipasi, pendekatan komunikasi pembangunan (*development communication*) juga menjadi kerangka yang relevan. Melkote dan Steeves (2015) menekankan bahwa komunikasi pembangunan berfokus pada proses perubahan sosial yang terencana, dengan memanfaatkan komunikasi untuk mempercepat pembangunan ekonomi dan sosial. Dalam konteks pengabdian masyarakat, komunikasi pembangunan menempatkan masyarakat sebagai subjek aktif, bukan sekadar objek penerima bantuan.

Pengelolaan komunikasi yang baik membutuhkan pemahaman terhadap *stakeholder theory*, yang menekankan pentingnya mengidentifikasi, memprioritaskan, dan memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan (Freeman, 1984). Pemangku kepentingan dalam pengabdian masyarakat mencakup masyarakat sasaran, pemerintah daerah, lembaga swadaya masyarakat, sektor swasta, dan internal perguruan tinggi. Komunikasi yang tepat sasaran dengan masing-masing kelompok akan meningkatkan efektivitas program dan memperkuat hubungan kemitraan.

Penggunaan teknologi informasi dalam manajemen komunikasi juga semakin signifikan. Kaplan dan Haenlein (2010) menunjukkan bahwa media sosial, aplikasi perpesanan, dan platform daring dapat memperluas jangkauan komunikasi, meningkatkan interaktivitas, dan mempercepat penyebaran informasi. Namun, efektivitas teknologi bergantung pada tingkat literasi digital masyarakat dan ketersediaan infrastruktur pendukung (Van Dijk, 2020).

Hambatan komunikasi dalam pengabdian masyarakat dapat bersumber dari perbedaan bahasa, norma budaya, tingkat pendidikan, atau keterbatasan akses informasi (Hall, 1976). Untuk mengatasi hambatan ini, diperlukan adaptasi pesan, pemilihan media yang tepat, dan pemanfaatan pendekatan komunikasi yang berpusat pada audiens (*audience-centered communication*) (McQuail, 2010).

Literatur juga menyoroti pentingnya evaluasi komunikasi untuk mengukur keberhasilan program. Patton (2015) menggarisbawahi bahwa evaluasi yang sistematis membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan strategi komunikasi, serta menyediakan data empiris untuk perbaikan di masa depan. Evaluasi tidak hanya menilai pencapaian output, tetapi juga outcome dan dampak program terhadap masyarakat.

Dengan demikian, tinjauan pustaka ini menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen komunikasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat bergantung pada integrasi teori dan praktik, pemahaman konteks lokal, penerapan teknologi yang tepat, serta evaluasi berkelanjutan. Landasan teoretis ini akan digunakan untuk menganalisis strategi komunikasi, tantangan yang dihadapi, dan dampak program dalam studi ini.

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas **Vol 6 No 12 Tahun 2025**
ISSN 2988-3059 **Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784**
Cahaya Ilmu Bangsa

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam fenomena manajemen komunikasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai strategi komunikasi, tantangan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap efektivitas program dan pemberdayaan komunitas (Creswell & Poth, 2018). Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali konteks sosial-budaya secara langsung dari perspektif para pelaku dan penerima manfaat program.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus yang berfokus pada satu program pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Studi kasus dipilih karena mampu mempelajari suatu fenomena secara mendalam dalam batas-batas waktu, tempat, dan kegiatan tertentu (Yin, 2018). Melalui studi kasus, peneliti dapat memetakan proses komunikasi yang berlangsung, baik pada tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi program.

Lokasi penelitian ditentukan secara purposif, yaitu di wilayah tempat program pengabdian masyarakat dilaksanakan. Pemilihan lokasi mempertimbangkan keterwakilan karakteristik sasaran, aksesibilitas data, dan relevansi dengan tujuan penelitian (Patton, 2015). Lokasi ini memiliki keberagaman demografis dan budaya yang dapat memengaruhi dinamika komunikasi antara tim pelaksana dan masyarakat.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yakni memilih responden yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam program (Palinkas et al., 2015). Informan meliputi dosen atau tenaga pengajar sebagai pengelola program, mahasiswa sebagai pelaksana lapangan, tokoh masyarakat, dan peserta kegiatan. Komposisi informan yang beragam ini diharapkan memberikan perspektif yang holistik terhadap proses komunikasi yang berlangsung.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interviews*), observasi partisipatif, dan studi dokumen. Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan evaluasi informan terhadap strategi komunikasi yang digunakan (Kvale & Brinkmann, 2015). Observasi partisipatif memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung interaksi komunikasi, pola koordinasi, dan respons masyarakat terhadap kegiatan (Spradley, 2016). Studi dokumen digunakan untuk menganalisis materi komunikasi, laporan kegiatan, dan arsip terkait yang dapat memperkuat temuan lapangan.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah panduan wawancara semi-terstruktur dan lembar observasi. Panduan wawancara disusun berdasarkan kerangka teori manajemen komunikasi, meliputi aspek perencanaan pesan, pemilihan saluran, teknik penyampaian, dan mekanisme umpan balik (Cutlip et al., 2013). Lembar observasi memuat indikator perilaku komunikasi, interaksi antar pelaku, dan keterlibatan audiens dalam kegiatan.

Analisis data dilakukan secara tematik dengan mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Proses ini dimulai dengan transkripsi hasil wawancara, pengkodean data untuk mengidentifikasi tema-tema utama, dan interpretasi temuan berdasarkan kerangka konseptual yang digunakan. Analisis tematik memungkinkan peneliti mengungkap pola komunikasi yang berulang, hubungan sebab-akibat, serta faktor kontekstual yang memengaruhi keberhasilan atau hambatan komunikasi.

Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber, metode, dan peneliti (Denzin, 2012). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, triangulasi metode dengan menggabungkan wawancara, observasi, dan dokumen, sedangkan

Vol 6 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

triangulasi peneliti dilakukan melalui diskusi temuan dengan rekan sejawat untuk meminimalkan bias interpretasi.

Etika penelitian dijaga dengan memberikan informed consent kepada seluruh informan, menjamin kerahasiaan identitas, dan memastikan bahwa partisipasi dilakukan secara sukarela (Orb et al., 2001). Prinsip etis ini penting untuk membangun kepercayaan antara peneliti dan informan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keterbukaan dalam berbagi informasi.

Dengan rancangan metode ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai bagaimana manajemen komunikasi dikelola dalam kegiatan pengabdian masyarakat, serta bagaimana strategi tersebut dapat ditingkatkan untuk memperkuat efektivitas dan keberlanjutan program.

HASIL DAN PEMBAHASAN

rogram pengabdian masyarakat yang menjadi fokus penelitian ini dilaksanakan oleh sebuah perguruan tinggi negeri di Indonesia dengan tujuan utama meningkatkan kapasitas masyarakat dalam pengelolaan potensi lokal. Program ini dirancang untuk mengintegrasikan keilmuan dan teknologi hasil penelitian kampus dengan kebutuhan nyata masyarakat. Kegiatan melibatkan dosen, mahasiswa, tokoh masyarakat, perangkat desa, serta perwakilan kelompok usaha mikro. Kolaborasi multi-pihak ini memberikan peluang besar untuk membangun sinergi, namun juga memunculkan tantangan koordinasi yang cukup kompleks (Bryson et al., 2006).

Pelaksanaan program terbagi menjadi tiga tahap: (1) perencanaan dan persiapan, (2) pelaksanaan di lapangan, dan (3) evaluasi serta tindak lanjut. Pada tahap perencanaan, tim pelaksana mengadakan rapat koordinasi internal, melakukan *needs assessment*, dan menyusun rencana kerja. Tahap pelaksanaan berfokus pada transfer pengetahuan, pelatihan keterampilan, dan pendampingan langsung kepada masyarakat sasaran. Tahap evaluasi melibatkan diskusi reflektif bersama pemangku kepentingan untuk menilai pencapaian dan mengidentifikasi area perbaikan.

Manajemen komunikasi berperan penting pada setiap tahapan. Misalnya, dalam tahap perencanaan, penggunaan komunikasi tatap muka melalui *focus group discussion* (FGD) memungkinkan tim memahami secara langsung aspirasi dan kendala yang dihadapi masyarakat (Rogers & Kincaid, 1981). Pada tahap pelaksanaan, kombinasi komunikasi verbal, demonstrasi langsung, dan penggunaan media visual membantu memperjelas pesan, terutama di kalangan peserta dengan latar belakang pendidikan beragam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen komunikasi yang efektif dalam program ini mencakup tiga komponen utama: perencanaan pesan yang tepat sasaran, pemilihan saluran komunikasi yang sesuai, dan mekanisme umpan balik yang responsif.

Pertama, perencanaan pesan disesuaikan dengan konteks sosial-budaya lokal. Pesan dirumuskan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, menghindari istilah teknis yang terlalu akademis, serta mengadopsi peribahasa atau ungkapan lokal untuk memperkuat penerimaan pesan (Hall, 1976).

Kedua, saluran komunikasi dipilih secara kombinatif antara metode tatap muka (*face-to-face*) dan media digital. Metode tatap muka digunakan untuk membangun kedekatan emosional dan kepercayaan, sedangkan media digital seperti grup WhatsApp dimanfaatkan untuk mempercepat penyebaran informasi dan koordinasi teknis (Kaplan & Haenlein, 2010).

Ketiga, mekanisme umpan balik dibangun secara formal melalui sesi tanya jawab pada akhir pelatihan dan secara informal melalui interaksi di luar jadwal kegiatan. Umpan balik ini menjadi

sumber data penting bagi tim untuk menyesuaikan materi dan metode selama program berlangsung (Patton, 2015).

Tabel 1. Strategi Manajemen Komunikasi pada Setiap Tahap Program

Tahap Program	Strategi Komunikasi Utama	Saluran yang Digunakan	Tujuan
Perencanaan	*Needs assessment* melalui FGD	Tatap muka, diskusi kelompok	Mengidentifikasi kebutuhan, hambatan, dan peluang lokal
Pelaksanaan	Penyampaian materi dengan bahasa sederhana, visualisasi konsep	Presentasi langsung, media visual, WhatsApp	Meningkatkan pemahaman materi dan partisipasi aktif
Evaluasi & Tindak Lanjut	Diskusi reflektif dan survei kepuasan	Tatap muka, formulir evaluasi, komunikasi daring	Mengukur keberhasilan, mengidentifikasi perbaikan, dan tindak lanjut

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Analisis tabel menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya bergantung pada pesan yang disampaikan, tetapi juga pada pemilihan saluran yang selaras dengan kebutuhan audiens. Pendekatan *blended communication*—menggabungkan tatap muka dan digital—terbukti mampu menjembatani keterbatasan waktu dan jarak, sekaligus mempertahankan kedekatan interpersonal (Cutlip et al., 2013).

Selain itu, pemanfaatan saluran komunikasi digital seperti WhatsApp terbukti efisien untuk berbagi dokumen, jadwal kegiatan, dan pengumuman mendadak. Namun, tantangan muncul terkait keterbatasan literasi digital sebagian peserta, sehingga memerlukan strategi pendampingan khusus untuk memastikan semua pihak dapat mengakses informasi dengan setara (Van Dijk, 2020).

Hasil penelitian mengungkap bahwa pelaksanaan manajemen komunikasi dalam program pengabdian masyarakat menghadapi berbagai tantangan yang bersumber dari faktor internal maupun eksternal. Tantangan utama berasal dari keterbatasan sumber daya, baik dalam bentuk waktu, anggaran, maupun personel. Tim pelaksana yang sebagian besar memiliki tugas akademik lainnya sering kali harus membagi fokus antara kewajiban pengajaran, penelitian, dan pengabdian. Kondisi ini berdampak pada intensitas komunikasi yang dapat dilakukan (Bryson et al., 2006).

Selain itu, perbedaan persepsi antara pihak perguruan tinggi dan masyarakat mengenai tujuan program menjadi kendala tersendiri. Sementara tim pelaksana berfokus pada pencapaian target indikator kinerja program, masyarakat terkadang lebih menekankan pada manfaat langsung yang dapat dirasakan. Perbedaan orientasi ini memerlukan keterampilan negosiasi dan adaptasi strategi komunikasi untuk menemukan titik temu yang saling menguntungkan (Freeman, 1984).

Kendala teknis juga ditemukan pada penggunaan media komunikasi daring, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur internet dan rendahnya literasi digital masyarakat. Meskipun aplikasi seperti WhatsApp mempermudah koordinasi, akses yang tidak merata menyebabkan sebagian peserta tertinggal informasi. Hal ini sejalan dengan temuan Van Dijk (2020) yang menyebutkan bahwa kesenjangan digital masih menjadi penghalang dalam pemerataan informasi.

Di sisi lain, terdapat sejumlah faktor pendukung yang memperkuat keberhasilan manajemen komunikasi. Faktor tersebut meliputi komitmen tinggi dari pimpinan perguruan tinggi untuk mendukung program, keterlibatan tokoh masyarakat sebagai penghubung komunikasi (*communication bridge*), dan kesesuaian materi dengan kebutuhan lokal. Tokoh masyarakat terbukti efektif dalam menjembatani bahasa, budaya, dan nilai-nilai lokal, sehingga pesan dapat diterima lebih cepat dan lebih akurat (Hall, 1976).

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa tantangan komunikasi yang dihadapi dapat diatasi melalui serangkaian solusi strategis. Misalnya, keterbatasan sumber daya diantisipasi dengan

pembagian peran yang jelas dalam tim pelaksana, sehingga beban kerja dapat terdistribusi secara proporsional. Perbedaan persepsi diatasi melalui pelaksanaan sesi klarifikasi tujuan program pada awal kegiatan dengan melibatkan semua pihak terkait.

Kesenjangan digital diantisipasi dengan menyediakan alternatif saluran komunikasi non-digital, seperti papan informasi di balai desa dan pengumuman lisan melalui pertemuan komunitas. Langkah ini terbukti membantu peserta yang tidak memiliki akses internet untuk tetap mendapatkan informasi penting. Selain itu, penyusunan materi komunikasi dalam bentuk visual sederhana, seperti poster dan infografis, meningkatkan keterpahaman pesan (McQuail, 2010).

Tabel 2. Hambatan dan Solusi dalam Manajemen Komunikasi Program Pengabdian Masyarakat

Hambatan	Dampak terhadap Program	Solusi Strategis
Keterbatasan sumber daya (waktu & personel)	Intensitas komunikasi menurun; koordinasi tidak optimal	Pembagian peran yang jelas; penjadwalan komunikasi rutin
Perbedaan persepsi tujuan program	Potensi konflik kepentingan; rendahnya partisipasi aktif	Sesi klarifikasi tujuan; dialog partisipatif sejak tahap perencanaan
Keterbatasan infrastruktur internet	Peserta tertinggal informasi; koordinasi daring terganggu	Saluran komunikasi alternatif non-digital; papan informasi; pengumuman lisan
Rendahnya literasi digital masyarakat	Kesulitan mengakses informasi program	Pelatihan singkat penggunaan aplikasi komunikasi; penggunaan media visual yang sederhana
Perbedaan bahasa dan budaya	Pesan sulit dipahami; potensi salah tafsir	Keterlibatan tokoh masyarakat sebagai penerjemah konteks budaya dan bahasa

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Analisis tabel di atas menunjukkan bahwa hambatan komunikasi tidak dapat dihilangkan sepenuhnya, namun dapat diminimalkan dengan strategi yang terencana dan adaptif. Pendekatan yang menggabungkan saluran komunikasi formal dan informal terbukti efektif untuk memastikan bahwa informasi tersampaikan kepada seluruh pemangku kepentingan (Cutlip et al., 2013).

Lebih lanjut, solusi strategis yang bersifat partisipatif tidak hanya menyelesaikan masalah komunikasi, tetapi juga meningkatkan rasa memiliki (*sense of ownership*) masyarakat terhadap program. Partisipasi aktif masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi terbukti memperkuat hubungan kolaboratif dan meningkatkan keberlanjutan program (Pretty, 1995).

Pelaksanaan manajemen komunikasi yang efektif dalam program pengabdian masyarakat ini memberikan dampak positif terhadap pemberdayaan komunitas di wilayah sasaran. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa masyarakat memperoleh peningkatan kapasitas di tiga aspek utama, yaitu pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan diri. Peningkatan pengetahuan meliputi pemahaman tentang pengelolaan potensi lokal, teknik produksi, serta akses pasar yang lebih luas. Peningkatan keterampilan terlihat pada kemampuan peserta mengaplikasikan teknik baru yang diperkenalkan dalam pelatihan. Sementara itu, rasa percaya diri meningkat seiring dengan keberhasilan masyarakat mempraktikkan keterampilan tersebut secara mandiri (Zimmerman, 2000).

Keberhasilan pemberdayaan ini tidak terlepas dari penerapan komunikasi partisipatif. Melalui dialog terbuka dan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, peserta merasa dihargai dan memiliki peran penting dalam program. Pendekatan ini sesuai dengan konsep *empowerment through communication* yang menempatkan masyarakat sebagai aktor utama, bukan sekadar penerima manfaat (Rappaport, 1987).

Temuan penelitian ini konsisten dengan *stakeholder theory* yang menyatakan bahwa keberhasilan program bergantung pada kemampuan mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan semua pihak yang terlibat (Freeman, 1984). Dalam konteks pengabdian masyarakat, keberhasilan komunikasi antara perguruan tinggi, tokoh masyarakat, dan warga berkontribusi pada peningkatan rasa memiliki dan komitmen terhadap keberlanjutan program.

Selain itu, strategi komunikasi yang digunakan juga sejalan dengan prinsip *development communication* yang dikemukakan oleh Melkote dan Steeves (2015), di mana komunikasi berfungsi sebagai alat untuk memfasilitasi perubahan sosial yang terencana. Program ini mengadaptasi saluran dan pesan berdasarkan kondisi sosial-budaya setempat, sehingga pesan lebih mudah diterima dan diinternalisasi oleh masyarakat. Hasil penelitian ini juga memperkuat temuan O'Connor (2022) yang menyatakan bahwa penggunaan kombinasi komunikasi tatap muka dan digital dapat meningkatkan efektivitas penyampaian pesan, meskipun masih perlu strategi khusus untuk mengatasi hambatan kesenjangan digital.

Sintesis temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa keberhasilan manajemen komunikasi dalam program pengabdian masyarakat bukan hanya diukur dari kelancaran penyampaian pesan, tetapi juga dari sejauh mana komunikasi tersebut mendorong keterlibatan, partisipasi, dan pemberdayaan komunitas. Strategi komunikasi yang adaptif, partisipatif, dan berbasis konteks lokal terbukti lebih efektif dibandingkan pendekatan yang bersifat top-down (Chambers, 1994).

Implikasi praktisnya adalah perlunya desain komunikasi yang fleksibel, mampu merespons perubahan dinamika di lapangan, serta didukung oleh mekanisme umpan balik yang berkelanjutan. Dalam jangka panjang, keberlanjutan program akan sangat dipengaruhi oleh keberhasilan perguruan tinggi membangun jejaring komunikasi yang solid dengan seluruh pemangku kepentingan (Bryson et al., 2006).

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan program pengabdian masyarakat sangat ditentukan oleh efektivitas manajemen komunikasi yang diterapkan pada setiap tahap pelaksanaan, mulai dari perencanaan, implementasi, hingga evaluasi. Pertanyaan penelitian pertama mengenai strategi komunikasi terjawab melalui temuan bahwa pendekatan *blended communication*—menggabungkan komunikasi tatap muka dan media digital—memberikan hasil paling optimal dalam menjangkau seluruh pemangku kepentingan. Pertanyaan kedua mengenai tantangan menunjukkan bahwa hambatan komunikasi lebih banyak disebabkan oleh keterbatasan sumber daya, kesenjangan digital, dan perbedaan persepsi tujuan program, sementara faktor pendukung utama adalah keterlibatan tokoh masyarakat dan kesesuaian materi dengan kebutuhan lokal. Pertanyaan ketiga terkait dampak membuktikan bahwa manajemen komunikasi yang partisipatif dan adaptif tidak hanya meningkatkan pemahaman materi, tetapi juga memberdayakan masyarakat dalam aspek pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan diri.

Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian *stakeholder theory* (Freeman, 1984) dengan menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi bergantung pada keselarasan tujuan antar pihak dan keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan. Temuan ini juga memperkuat relevansi prinsip *development communication* (Melkote & Steeves, 2015) dalam konteks pengabdian masyarakat di Indonesia, di mana adaptasi pesan terhadap budaya lokal menjadi faktor kunci keberhasilan. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kontribusi pada literatur manajemen komunikasi dalam pengabdian masyarakat dengan menekankan pentingnya pendekatan adaptif, partisipatif, dan berbasis konteks lokal.

Dari sisi praktis, hasil penelitian memberikan arahan strategis bagi perguruan tinggi dan pihak terkait dalam merancang program pengabdian masyarakat. Pertama, desain komunikasi perlu menggabungkan metode tatap muka untuk membangun kepercayaan dan teknologi digital untuk

mempercepat koordinasi. Kedua, keterlibatan tokoh masyarakat harus diinstitusionalisasi sebagai bagian dari strategi komunikasi untuk menjembatani bahasa dan nilai budaya lokal. Ketiga, evaluasi komunikasi harus menjadi agenda rutin untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan strategi yang digunakan, sehingga memungkinkan perbaikan berkelanjutan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan program pengabdian masyarakat tidak hanya memberikan dampak jangka pendek, tetapi juga membangun fondasi keberlanjutan yang kuat.

REFERENSI

Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Stone, M. M. (2006). The design and implementation of cross-sector collaborations: Propositions from the literature. *Public Administration Review, 66*(s1), 44–55. https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00665.x

Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010). The business case for corporate social responsibility: A review of concepts, research and practice. *International Journal of Management Reviews, 12*(1), 85–105. https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00275.x

Chambers, R. (1994). Participatory rural appraisal (PRA): Analysis of experience. *World Development, 22*(9), 1253–1268. https://doi.org/10.1016/0305-750X(94)90003-5

Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2013). *Effective public relations* (11th ed.). Pearson.

Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.

Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. Anchor Press.

Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons, 53*(1), 59–68. https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2020). *Panduan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

McQuail, D. (2010). *McQuail's mass communication theory* (6th ed.). Sage.

Melkote, S. R., & Steeves, H. L. (2015). *Communication for development: Theory and practice for empowerment and social justice* (3rd ed.). Sage.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage.

O'Connor, A. (2022). *The Routledge handbook of corporate social responsibility communication*. Routledge. https://doi.org/10.4324/9781003126320

Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N., & Hoagwood, K. (2015). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research, 42*(5), 533–544. https://doi.org/10.1007/s10488-013-0528-y

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). Sage.

Pretty, J. N. (1995). Participatory learning for sustainable agriculture. *World Development, 23*(8), 1247–1263. https://doi.org/10.1016/0305-750X(95)00046-F

Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology. *American Journal of Community Psychology, 15*(2), 121–148. https://doi.org/10.1007/BF00919275

Rogers, E. M., & Kincaid, D. L. (1981). *Communication networks: Toward a new paradigm for research*. Free Press.

Van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. Polity Press.

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage.

Zimmerman, M. A. (2000). Empowerment theory: Psychological, organizational and community levels of analysis. In J. Rappaport & E. Seidman (Eds.), *Handbook of community psychology* (pp. 43–63). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4615-4193-6_2