

## Etika Berkomunikasi Tertulis dalam Lingkungan Masyarakat

Yuniarsih<sup>\*1</sup>, Komara Mulya<sup>2</sup>, Tia Ristiawati<sup>3</sup>, Cut Erra Rismorlita<sup>4</sup>, Gres Grasia Azmin<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang, Universitas Negeri Jakarta

<sup>5</sup> Program Studi Sastra Indonesia, Universitas Negeri Jakarta

e-mail: \*[yuniarsih@unj.ac.id](mailto:yuniarsih@unj.ac.id), [komaramulya@unj.ac.id](mailto:komaramulya@unj.ac.id), [tiaristiawati@unj.ac.id](mailto:tiaristiawati@unj.ac.id),  
[erralita@unj.ac.id](mailto:erralita@unj.ac.id), [azmin@unj.ac.id](mailto:azmin@unj.ac.id)

### **Abstrak**

*Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilatarbelakangi oleh menurunnya kualitas komunikasi tertulis di tengah masyarakat, khususnya dalam interaksi digital, yang sering kali menimbulkan kesalahpahaman. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat, khususnya para anggota Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) di Kecamatan Pulogadung, mengenai etika berkomunikasi secara tertulis. Metode yang digunakan adalah penyuluhan dan lokakarya, dengan efektivitas yang diukur melalui desain pre-test dan post-test kepada 18 peserta. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta yang signifikan, di mana nilai rata-rata meningkat dari 31,17 pada pre-test menjadi 41,33 pada post-test. Efektivitas program dihitung mencapai 60,4%, yang masuk dalam kategori “cukup efektif”. Hal ini menandakan bahwa penyuluhan yang diberikan berhasil meningkatkan pemahaman dan kemampuan peserta dalam menerapkan etika komunikasi tertulis di kehidupan sehari-hari.*

**Kata kunci**—etika komunikasi, komunikasi tertulis, penyuluhan, pemberdayaan masyarakat, PKK

DOI: <https://doi.org/10.20884/1.pamasa.2025.3.2.18809>

Dikirim: 9 Desember 2025

Direvisi: 14 Desember 2025

Diterima: 31 Desember 2025

### **PENDAHULUAN**

Seiring berkembangnya teknologi digital, komunikasi tertulis melalui platform seperti pesan instan telah menjadi bagian tak terpisahkan dari interaksi sosial. Namun, kemudahan ini tidak selalu diimbangi dengan pemahaman etika berbahasa yang memadai. Akibatnya, pesan yang dikirim sering kali menimbulkan persepsi negatif atau kesalahpahaman karena penggunaan nada, pilihan kata, atau struktur kalimat yang kurang tepat (Cangara, 2023). Fenomena ini, jika dibiarkan, berpotensi mengganggu keharmonisan sosial di lingkungan masyarakat. Kesalahan umum seperti penggunaan huruf kapital yang dianggap sebagai amarah, penyebaran informasi yang belum terverifikasi (hoax), hingga ujaran pasif-agresif menjadi tantangan nyata dalam komunikasi digital saat ini (Prastyawan et al., 2024).

Etika komunikasi merupakan landasan fundamental dalam membangun interaksi yang sehat dan harmonis. Menurut Cangara (2023), etika komunikasi di era digital menuntut individu untuk lebih bijak dan santun dalam menyampaikan pesan agar tidak menimbulkan konflik. Komunikasi tertulis, sebagai salah satu bentuk komunikasi yang dominan, memiliki tantangan tersendiri karena ketiadaan isyarat non-verbal seperti intonasi suara atau ekspresi wajah (Puspitasari & Danaya, 2022). Hal ini meningkatkan risiko misinterpretasi pesan.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan sebuah kerangka kerja yang praktis dan mudah diterapkan. Dalam kegiatan ini, diperkenalkan Teori 7C. Komunikasi sebagai landasan materi. Prinsip 7C ini terdiri dari: Clear (Jelas), Concise (Ringkas), Concrete (Konkret), Correct (Benar), Coherent (Koheren), Complete (Lengkap), dan Courteous (Santun). Kerangka ini membantu penyusun pesan untuk memastikan informasinya tersampaikan secara efektif, akurat, dan sopan (Wulandari, 2017). Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, masyarakat diharapkan dapat menyusun pesan yang tidak hanya informatif tetapi juga menjaga hubungan baik antar sesama, yang pada akhirnya mendukung terciptanya komunikasi efektif dalam organisasi kemasyarakatan (Asriadi, 2020).

Menjawab permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PPM) ini dirancang untuk memberikan penyuluhan mengenai pentingnya etika dalam komunikasi tertulis. Kajian sebelumnya oleh Puspitasari & Danaya (2022) menegaskan krusialnya peran komunikasi tertulis dalam sebuah organisasi, sebuah prinsip yang juga relevan dalam konteks organisasi kemasyarakatan seperti kelompok PKK. Kegiatan ini berfokus pada kelompok anggota PKK di Kecamatan Pulogadung, yang memiliki peran strategis dalam membentuk norma komunikasi di keluarga dan lingkungan sekitarnya. Kebaruan dari kegiatan ini terletak pada penerapan kerangka komunikasi efektif "7C" (Clear, Concrete, Concise, Correct, Coherent, Courteous, Complete) sebagai solusi praktis bagi masyarakat umum untuk meningkatkan kualitas interaksi digital mereka. Tujuan dari artikel ini adalah untuk melaporkan dan menganalisis efektivitas kegiatan penyuluhan dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta mengenai etika komunikasi tertulis.

## METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan dengan metode penyuluhan dan lokakarya yang diadakan pada hari Rabu, 27 Mei 2025, di Aula Kantor Kecamatan Pulogadung, Jakarta Timur. Peserta kegiatan adalah anggota Tim Penggerak PKK Kecamatan Pulogadung yang berjumlah 42 orang. Untuk mengukur dampak dan efektivitas kegiatan, digunakan pendekatan kuantitatif dengan desain one-group pre-test-post-test. Instrumen tes berupa dua soal esai terbuka yang meminta peserta untuk menyusun contoh pesan WhatsApp dalam dua skenario berbeda: (1) membuat undangan rapat, dan (2) menolak undangan secara sopan. Data lengkap dari 18 peserta yang mengikuti kedua tes dianalisis.

Efektivitas penyuluhan dihitung menggunakan rumus yang diadaptasi dari Ginting (1991) dalam Widyastuti (2018):

$$EP = (Ps - Pr) / (N \times t \times Q - Pr) \times 100\%$$

Keterangan:

- EP: Efektivitas Penyuluhan
- Ps: Total skor post-test
- Pr: Total skor pre-test
- N: Jumlah responden (18)
- t: Nilai tertinggi per soal (24)
- Q: Jumlah pertanyaan (2)

Hasil perhitungan efektivitas dikategorikan sebagai berikut: Efektif ( $\geq 66.66\%$ ), Cukup Efektif ( $33.33\% - 66.66\%$ ), dan Kurang Efektif ( $< 33.33\%$ ).

## PEMBAHASAN

Pada rangkaian kegiatan ini terdapat tes. Tes pada kegiatan PPM "Etika Berkomunikasi Tertulis dalam Lingkungan Masyarakat" dibagi menjadi dua, yaitu Pre Test dan Post Test. Pre Test dibagikan di awal acara sebelum materi diberikan, sedangkan Post Test diberikan di akhir acara setelah materi diberikan. Hal ini bertujuan untuk mengukur efektivitas penyuluhan bagi peserta dan untuk mengetahui manfaat PPM ini bagi seluruh peserta TP PKK Pulo Gadung. Efektivitas penyuluhan dihitung untuk mengetahui seberapa efektif kegiatan yang dilakukan. Kriteria efektivitas penyuluhan menurut Ginting (1991) dalam Widyastuti (2018) yaitu sebagai berikut:

- Efektif : 66.66%

- Cukup Efektif : 33.33%-66.66%
- Kurang Efektif: < 33.33%

### ***Pemaparan Materi Etika Berkomunikasi***

Materi utama yang diberikan oleh narasumber, Dr. Gres Grasia Azmin, M.Si., adalah Komunikasi Tanpa Salah Paham: Menulis Pesan Singkat yang Efektif. Beliau memaparkan bahwa Teori 7C adalah prinsip penting dalam komunikasi tertulis agar pesan yang kita sampaikan jelas, sopan, dan mudah dipahami. Prinsip ini sangat berguna saat menulis pesan WhatsApp, surat, atau pengumuman resmi, termasuk dalam kegiatan kemasyarakatan.

Prinsip 7C yang dijelaskan kepada peserta meliputi:

1. *Clear* (Jelas): Pesan harus mudah dimengerti dan tidak ambigu.
2. *Concrete* (Konkret): Pesan didukung oleh fakta atau detail yang spesifik.
3. *Concise* (Ringkas): Pesan disampaikan secara singkat dan padat, tanpa bertele-tele.
4. *Correct* (Benar): Informasi yang disampaikan akurat dan bebas dari kesalahan tata bahasa.
5. *Coherent* (Koheren): Semua bagian pesan saling berhubungan dan memiliki alur yang logis.
6. *Courteous* (Santun): Pesan disampaikan dengan ramah, sopan, dan menghargai penerima.
7. *Complete* (Lengkap): Pesan memuat semua informasi yang dibutuhkan oleh penerima.

Dr. Gres Grasia Azmin, M.Si. kemudian memberikan contoh praktis bagaimana menerapkan setiap poin 'C' ini dalam menyusun pesan sehari-hari, mulai dari undangan rapat RT hingga cara menyampaikan kritik yang membangun di grup komunitas. Banyak grup komunitas yang awalnya bertujuan untuk mempererat silaturahmi, hampir kehilangan fungsinya dikarenakan para anggota yang belum mengetahui bagaimana cara menyampaikan kritik atau ketidaksetujuan secara santun berbasis digital. Padahal, komunikasi yang sehat adalah kunci dari kerukunan warga, dan pemahaman etika digital memungkinkan pesan penting tersampaikan secara efektif tanpa menimbulkan perpecahan.



**Gambar 1.** Flyer seminar etika berkomunikasi tertulis dalam lingkungan masyarakat



**Gambar 2.** Sambutan serta pembukaan oleh ketua TP PKK Pulogadung



**Gambar 3.** Penyampaian materi oleh narasumber



**Gambar 4.** Sesi tanya jawab

Analisis data pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta setelah mengikuti penyuluhan. Data hasil tes dari 18 responden disajikan pada Tabel 1 dan Tabel 2.

**Tabel 1.** Rekapitulasi hasil *pre-test* peserta

<b>No</b>	<b>Pertanyaan 1</b>	<b>Pertanyaan 2</b>	<b>Jumlah</b>
1	10	10	20
2	12	13	25
3	10	14	24
4	18	18	36
5	8	12	20
6	18	14	32
7	8	10	18
8	10	10	20
9	22	16	38
10	22	16	38
11	23	17	40
12	20	12	32
13	23	16	39
14	24	14	38
15	20	10	30
16	22	18	40
17	22	14	36
18	21	14	35
<b>Σ</b>	<b>313</b>	<b>248</b>	<b>561</b>

**Tabel 2.** Rekapitulasi hasil post-test peserta

No	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Jumlah
1	24	18	42
2	23	18	41
3	20	18	38
4	12	14	26
5	12	14	26
6	23	24	47
7	24	24	48
8	24	24	48
9	23	18	41
10	23	24	47
11	22	17	39
12	22	20	42
13	23	18	41
14	23	16	39
15	23	16	39
16	24	24	48
17	24	22	46
18	24	22	46
<b>Σ</b>	<b>393</b>	<b>351</b>	<b>744</b>

Dari tabel di atas, total skor *pre-test* (Pr) adalah 561, sedangkan total skor *post-test* (Ps) adalah 744. Terjadi peningkatan total skor sebesar 183 poin. Rata-rata skor individu meningkat dari 31,17 pada *pre-test* menjadi 41,33 pada *post-test* dari skor maksimal 48.

Selanjutnya, efektivitas penyuluhan dihitung sebagai berikut:

- Ps = 744
- Pr = 561
- N = 18

- $t = 24$
- $Q = 2$

$$EP = (744 - 561) / (18 \times 24 \times 2 - 561) \times 100\%$$

$$EP = 183 / (864 - 561) \times 100\%$$

$$EP = 183 / 303 \times 100\%$$

$$EP = 60,4\%$$

Hasil perhitungan menunjukkan tingkat efektivitas sebesar 60,4%. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan, nilai ini masuk dalam kategori **cukup efektif**.

Peningkatan skor dan tingkat efektivitas ini membuktikan bahwa materi yang disampaikan, khususnya mengenai prinsip 7C, dapat dipahami dan diterapkan oleh peserta. Peserta menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam menyusun pesan yang jelas, santun, dan lengkap setelah mengikuti penyuluhan. Hasil ini sejalan dengan tujuan kegiatan, yaitu mengatasi masalah komunikasi yang sering memicu kesalahpahaman di platform digital. Keberhasilan ini juga didukung oleh respon positif dari angket kepuasan, di mana 95% peserta merasa materi sangat bermanfaat dan 100% menilai narasumber sangat menguasai materi.

## KESIMPULAN

Kegiatan penyuluhan mengenai etika komunikasi tertulis bagi anggota TP PKK di Kecamatan Pulogadung telah berhasil dilaksanakan dan terbukti cukup efektif dalam meningkatkan pengetahuan serta keterampilan peserta. Hal ini dibuktikan secara kuantitatif melalui peningkatan skor rata-rata dari 31,17 menjadi 41,33 dan hasil perhitungan efektivitas program sebesar 60,4%. Peserta menunjukkan pemahaman yang lebih baik dalam menerapkan prinsip-prinsip komunikasi yang santun dan jelas dalam interaksi digital sehari-hari. Berdasarkan hasil dan evaluasi kegiatan, disarankan agar pelatihan serupa dapat diadakan secara berkelanjutan untuk memperkuat pemahaman peserta. Selain itu, untuk kegiatan di masa depan, perlu dipertimbangkan penambahan sesi praktik atau simulasi langsung untuk memperdalam penerapan teori. Optimalisasi durasi acara juga dapat memberikan ruang yang lebih luas untuk diskusi dan interaksi yang lebih kaya antara narasumber dan peserta.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Negeri Jakarta atas dukungan dan pendanaannya, yang memungkinkan terlaksananya Pelatihan dan Pemaparan Materi tentang Etika Berkomunikasi Tertulis dalam Lingkungan Masyarakat. Terima kasih juga kami sampaikan kepada Wilayah Binaan Fakultas Kecamatan Pulogadung sebagai mitra yang telah memberikan kerja sama dan sambutan hangat. Semoga kolaborasi ini terus berlanjut dan memberikan manfaat bagi pengembangan masyarakat di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asriadi, A. (2020). Komunikasi efektif dalam organisasi. *RETORIKA: Jurnal Kajian Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 2(1), 36-50.
- Cangara, H. (2023). Etika Komunikasi: Menjadi Manusia yang Santun Berkomunikasi dalam Era Digital. Prenada Media.
- Prastyawan, R. E., et al. (2024). Kajian Komunikasi Tertulis Melalui Pendekatan Strategi Kesopanan di Pemilihan Umum 2024. In: Prosiding Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV) (pp. 149-155).
- Puspitasari, D., & Danaya, B. P. (2022). Pentingnya Peranan Komunikasi Dalam Organisasi: Lisan, Non-Verbal, dan Tertulis (Literature Review Manajemen). *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Sosial Indonesia (JEMSI)*, 3(3). <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3>
- Wulandari, T. A. (2017). *Komunikasi Tertulis dalam Bisnis*.