

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Peran humas dalam sebuah organisasi sangatlah krusial karena bertanggung jawab untuk menjaga citra dan reputasi perusahaan atau instansi di mata publik. Humas berfungsi sebagai penghubung antara organisasi dan masyarakat, memastikan bahwa informasi yang disampaikan akurat dan tepat waktu. Selain itu, humas berperan sebagai mediator dalam situasi krisis, membantu mengelola komunikasi untuk mencegah atau mengurangi dampak negatif. Dalam keadaan darurat, humas bertindak cepat untuk mengidentifikasi masalah, merancang strategi respons, dan memberikan pernyataan resmi yang menenangkan publik. Mereka juga memastikan bahwa informasi yang disampaikan selama krisis konsisten dan transparan, sehingga dapat memulihkan kepercayaan publik.

Putri & Yuningsih (2023) menyatakan bahwa humas merupakan bagian dari pengelolaan komunikasi antara suatu organisasi dengan publik. Jika suatu perusahaan tidak memiliki humas, tentu informasi menjadi sulit tersebar dan diketahui oleh masyarakat. Hal ini dapat menjadi kelemahan sebuah perusahaan karena mengakibatkan kurangnya kesadaran terhadap keberadaan perusahaan, bahkan hingga merusak reputasi dan citra perusahaan. Cultip, Center & Broom (2009) menyatakan bahwa Hubungan Masyarakat adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap masyarakat, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur individu atau organisasi dengan kepentingan umum, dan merencanakan serta melaksanakan program tindakan untuk mendapatkan pemahaman dan penerimaan publik.

Hubungan masyarakat juga berfungsi sebagai jembatan antara perusahaan dengan media yang membantu menyebarkan informasi mengenai perusahaan tersebut. Tanpa hubungan yang baik dengan media, perusahaan akan kesulitan menjangkau masyarakat yang lebih luas untuk menyampaikan pesan-pesan penting pada masyarakat (Purwo & Puspasari, 2020, p. 459). Seperti halnya perusahaan,

instansi atau pemerintah juga memerlukan peran humas. Dalam kebijakan kehumasan pemerintah, dijelaskan bahwa Humas pemerintah melaksanakan berbagai fungsi. seperti yang disebutkan dalam dalam Inpres No. 9/2015 terkait Pengelolaan Komunikasi Publik, yakni (a) *nation-branding*, (b) sosialisasi, (c) edukasi, (d) kampanye program, dan (e) kontranarasi (Iriantara, 2019).

Menurut Rahmarini (2019), melalui Humas, sebuah instansi atau pemerintah dapat menyampaikan informasi atau memberikan penjelasan mengenai kebijakan, tindakan tertentu, serta aktivitas dalam menjalankan tugas dan kewajiban pemerintah. Sam Black menyebutkan terdapat 4 tujuan utama Humas Pemerintah, yaitu (a) menginformasikan kepada masyarakat secara jelas tentang kebijakan instansi dan kegiatan sehari-hari, (b) memberikan kesempatan kepada mereka untuk menyampaikan pandangan tentang proyek baru yang penting sebelum instansi membuat keputusan, (c) memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pelaksanaan sistem pemerintahan serta hak dan tanggung jawab mereka, dan (d) menumbuhkan rasa bangga sebagai warga negara (Effendy, 2003).

Adapun perbedaan utama humas pemerintah dengan humas non-pemerintah, yakni fungsi humas pada instansi pemerintah adalah tidak adanya sesuatu yang diperjualbelikan atau transaksi terjadi, baik berbentuk produk barang maupun jasa pelayanan yang ditawarkan kepada pihak yang membutuhkan secara komersial. Meski ada pihak humas pemerintah melakukan hal yang sama dengan perusahaan komersial, seperti melaksanakan kampanye publikasi, promosi pemasaran dan periklanan, namun hal tersebut lebih menekan pada bentuk *public services* atau *public utilities* demi kepentingan pelayanan masyarakat (Rahmarini, 2019, p. 279).

Dalam pemerintahan daerah, peran humas dipegang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika atau Diskominfo. Salah satu peran utama humas adalah menciptakan hubungan dan komunikasi yang baik dengan media sehingga media menjadi mitra yang efektif dalam menyebarkan informasi terkait kebijakan, program, atau kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Dengan adanya komunikasi yang baik dengan media, humas akan dapat memfasilitasi pemberitaan yang akurat dan berimbang, guna meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap isu-isu yang

beredar di publik. Dengan demikian, kerja sama yang dibentuk oleh Diskominfo dengan media dapat memberikan dampak yang positif terhadap citra pemerintah daerah yang dinilai terbuka dan transparan akan informasi yang disampaikan ke publik.

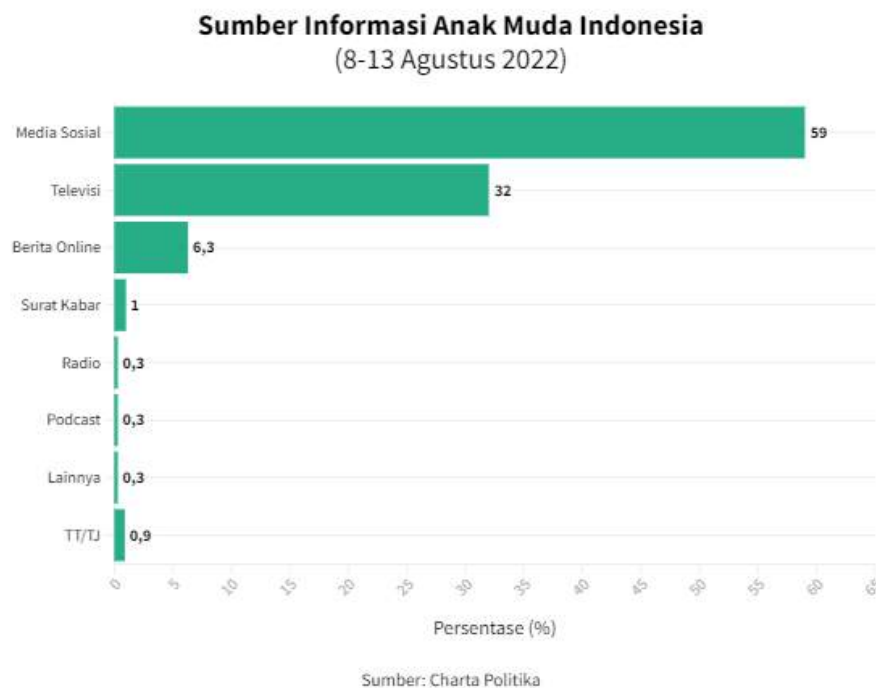
Selain kerjasamanya dengan media, Diskominfo juga mempunyai media penyebaran informasi mandiri. Media yang dikelola sendiri dibuat untuk menutupi keterbatasan media massa, terutama ketika muncul pemberitaan yang simpang siur maupun tidak bisa dipastikan kebenarannya. Hal ini menunjukkan peran humas tidak hanya menjadi komunikator namun juga mediator. Sudah menjadi kewajiban media pemerintah yang dikelola humas untuk meluruskan pemberitaan dan menyebarkan informasi yang benar untuk menjaga citra pemerintah daerah. Media yang humas kelola sendiri bisa berupa buletin, *website*, maupun media sosial (Lani & Handayani, 2021, p. 135).

Di era yang maju saat ini, perkembangan komunikasi menjadi semakin cepat dan luas, terutama dengan berkembangnya media sosial. Tak dapat dibantah bahwa humas memerlukan media sosial sebagai salah satu sarana pendukung aktivitas komunikasinya dengan masyarakat. Melalui media sosial, humas dapat dengan mudah meningkatkan keterlibatan publik, mengelola reputasi, dan lekas menyelesaikan berbagai masalah. Selain itu, keberadaan media sosial juga memungkinkan humas untuk berinteraksi secara langsung dengan publik, menerima *feedback* dengan mudah, dan dapat membangun hubungan lebih dekat dengan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial merupakan salah satu strategi yang dapat memudahkan humas untuk mengelola komunikasi di masa digitalisasi ini (Maulvi, Rizal, & Lusiana, 2023, p. 96).

Diskominfo Tangerang Selatan merupakan salah satu instansi pemerintah yang aktif menggunakan media sosial sebagai alat berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat. Penggunaan media sosial memungkinkan Diskominfo Kota Tangerang Selatan untuk menyebarkan informasi terkini secara efektif mengenai perkembangan program, informasi layanan publik, dan kegiatan yang sedang berlangsung di lingkungan Kota Tangerang Selatan. Selain itu, melalui media

sosial, Diskominfo Tangerang Selatan juga dapat secara langsung mencari pendapat, masukan, dan aspirasi dari masyarakat mengenai kebutuhan dan harapannya terhadap layanan pemerintahan. Oleh karena itu, pemanfaatan media sosial di Diskominfo Tangerang Selatan tidak hanya memperlancar arus informasi antara pemerintahan dan masyarakat, namun juga meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan dan pengelolaan daerah khususnya di Kota Tangerang Selatan.

Menurut Mahdi (2022), pada tahun 2021 tercatat 170 juta jiwa menggunakan media sosial dan pada Januari 2022, total pengguna aktif media sosial di Indonesia mencapai 191 juta orang. Aplikasi media sosial yang paling banyak diakses adalah Whatsapp, kemudian Instagram, dan juga diikuti oleh Facebook (Mahdi, 2022, p. 1).



Gambar 1.1 Mayoritas Masyarakat Mendapatkan Informasi dari Media Sosial

Sumber: Charta Politika (2022)

Berdasarkan survei status literasi digital tahun 2022 yang disusun oleh M Ivan Mahdi (2022) pada laman Charta Politika, mayoritas masyarakat Indonesia lebih

memilih mencari informasi di platform media sosial dibandingkan media lain. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial berpengaruh masif dalam kehidupan masyarakat. Penggunaan media sosial sebagai sumber informasi juga memperkuat peran suatu platform dalam membentuk opini, sikap, dan perilaku masyarakat. Diskominfo memahami bahwa penggunaan media sosial sebagai sumber informasi dapat signifikan memengaruhi pembentukan opini, sikap, dan perilaku masyarakat. Oleh karena itu, Diskominfo memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi yang akurat, edukatif, dan bermanfaat bagi publik, serta memahami peran serta pengaruh media sosial dalam kehidupan masyarakat.

Dengan peran humas yang begitu besar serta diperkuat oleh pengaruhnya di media sosial, maka penulis tertarik untuk menjalani magang di instansi pemerintah seperti Diskominfo Tangerang Selatan. Penulis melihat bahwa lembaga pemerintah menjadi sebuah kesempatan untuk mendapatkan pengalaman yang luas dalam bidang humas. Di samping itu, bekerja dalam bidang ini juga sesuai dengan bidang studi yang penulis ambil, yaitu Ilmu Komunikasi. Selain itu, Diskominfo Kota Tangerang Selatan juga diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai peran pemerintahan dalam menyediakan informasi kepada masyarakat serta menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan media dan juga publik. Selama proses magang, penulis juga dapat belajar mengenai proses komunikasi publik dan manajemen informasi dalam penyediaan layanan publik. Hal ini membantu penulis mengetahui peran-peran pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui komunikasi yang efektif dan pengelolaan teknologi informasi, serta media sosial yang lebih baik.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang**

Aktivitas magang ini dilangsungkan dengan maksud agar penulis dapat memahami aspek praktis dari bidang kehumasan, memperluas pengetahuan teoritis melalui pengalaman praktis di divisi hubungan masyarakat, memperoleh pengalaman kerja serta mendapat gambaran mengenai aktivitas Humas pada

Diskominfo Tangerang Selatan. Khususnya, berikut adalah tujuan dari aktivitas magang ini:

- a. Mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh dari mata kuliah *Media Relations & Publicity Effectiveness* ke dalam dunia kerja nyata, meningkatkan pemahaman penulis mengenai praktik humas di Diskominfo Tangerang Selatan, termasuk dalam proses perencanaan hingga pelaksanaan strategi komunikasi publik, serta memperdalam pengetahuan penulis mengenai dinamika sosial di Kota Tangerang Selatan.
- b. Mengasah *hard skill* dalam keterampilan teknologi informasi, analisis data, *copy writing*, serta komunikasi digital dengan internal tim Diskominfo dan masyarakat di Kota Tangerang Selatan.
- c. Melatih *soft skill* dalam komunikasi, berpikir kritis, koordinasi, menganalisis, presentasi, serta *public speaking* dalam menyampaikan pesan kepada internal tim Diskominfo dan masyarakat di Kota Tangerang Selatan.

### 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

#### 1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Aktivitas magang yang dijalani penulis ini diusung sebagai bagian dari persyaratan Program Studi Ilmu Komunikasi. Dalam kerangka ini, penulis diwajibkan untuk menyelesaikan 640 jam kerja di instansi terkait. Aktivitas magang ini berlangsung secara tatap muka dari hari Senin hingga Jumat. Berikut informasi terkait aktivitas magang:

Nama Instansi : Diskominfo Tangerang Selatan

Alamat : Jl. Maruga Raya No.1 Gedung 1 Lantai 6, Serua,  
Kec. Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten  
15414

Waktu Pelaksanaan : 15 Januari - 15 Mei 2024

Jam Kerja : 08.00 - 17.00 (Senin - Jumat)

Posisi Magang : Humas *Internship*

### 1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

#### A. Proses Administrasi

1. Menghadiri pembekalan magang yang diadakan melalui cara tatap muka di gedung A Kampus UMN.
2. Mengisi dan *submit* KRS dengan syarat telah menyelesaikan minimal 110 sks, tanpa terdapat nilai D dan E.
3. Melakukan pengajuan form KM 01 dengan mengisi form google pada link <https://linktr.ee/fikomumn> untuk verifikasi tempat kerja magang yang memenuhi syarat.
4. Setelah tempat kerja magang telah memenuhi syarat dan disetujui, form KM 02 dikeluarkan oleh Kaprodi Ilmu Komunikasi.
5. Menyerahkan form KM 02 kepada instansi terkait.
6. Memperoleh *acceptance letter* dari instansi terkait sebagai bukti bahwa telah bersedia menerima mahasiswa magang.
7. Mengunggah *acceptance letter* pada web Kampus Merdeka.

#### B. Proses Pelaksanaan Praktik Kerja Magang

Berikut adalah langkah yang dilakukan penulis berlandaskan peraturan magang yang telah ditetapkan:

1. Mengirim CV pada 10 Januari 2024 kepada Diskominfo Tangerang Selatan melalui *email*.
2. Melakukan wawancara pada tanggal 11 Januari 2024 secara daring.
3. Mendapatkan informasi berhasil dalam tahap wawancara dan resmi diterima sebagai humas *internship* pada 11 Januari 2024.
4. Penugasan dan kebutuhan informasi dibimbing langsung oleh Staff Humas, Dennis Sandika selaku Supervisor Lapangan.

5. Aktif melaksanakan magang di Diskominfo Tangerang Selatan mulai tanggal 15 Januari 2024. Penulis melakukan registrasi pada *website* Kampus Merdeka ([merdeka.umn.ac.id](http://merdeka.umn.ac.id)) sebagai salah satu syarat praktik kerja magang.

#### C. Proses Pembuatan Laporan Praktik Kerja Magang

1. Penulisan laporan magang dibimbing oleh Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si selaku Dosen Pembimbing dengan cara pertemuan daring dan tatap muka.
2. Laporan magang diserahkan.
3. Menunggu persetujuan dari Kaprodi Ilmu Komunikasi.

