

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini kita sedang berada di era digital, yang dimana era segala perkembangan semakin cepat, begitu juga dengan peran hubungan masyarakat (Humas) menjadi sangat vital dalam membangun dan mempertahankan citra sebuah institusi pemerintah (Windriati et al., 2019).

Hubungan masyarakat tidak terlepas dari manusia sebagai makhluk sosial yang selalu berhubungan di mana pun berada baik secara lokal maupun luas. Hubungan ini bertujuan untuk menciptakan keuntungan dan kemudahan bagi masyarakat dan institusi pemerintahan. *Public Relations* (Humas) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung manajemen organisasi untuk mencapai tujuan dengan lebih efektif dan efisien. Sebagai fungsi majerial, Humas bertanggung jawab untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang harmonis antara organisasi dan publiknya, baik itu internal maupun eksternal. Humas berfungsi sebagai alat yang membantu menciptakan saling pengertian, penerimaan, dan kerja sama antara organisasi dengan publik yang lebih luas. Humas juga berperan dalam memfasilitasi komunikasi dua arah yang memungkinkan organisasi mendengarkan dan merespons kebutuhan publik, yang pada akhirnya meningkatkan citra positif organisasi di mata masyarakat (Windriati et al., 2019).

Di Indonesia peran Humas telah mengalami perkembangan yang signifikan, walaupun dibandingkan dengan negara maju, fungsinya masih relatif baru (Yusuf et al., 2020). Namun, Humas berperan penting dalam membangun hubungan yang saling pengertian antara organisasi dan publik yang signifikan. Humas berfungsi untuk menjaga citra dan reputasi organisasi dengan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial dan media tradisional. Humas juga berperan sebagai mediator, menghubungkan organisasi dengan publik, baik itu publik internal maupun eksternal, dan

memastikan bahwa komunikasi berjalan dua arah. Seiring dengan kemajuan teknologi, tantangan yang dihadapi oleh humas semakin kompleks, terutama dalam mengelola opini publik dan menjaga reputasi online. Humas dituntut untuk lebih adaptif, mengintegrasikan berbagai platform komunikasi untuk membangun citra positif dan memastikan komunikasi yang efektif dengan *audiens* yang lebih luas (Windriati et al., 2019).

Hubungan masyarakat berperan dalam membangun saling pengertian antara organisasi dan publik, sehingga terbentuk hubungan timbal balik yang positif. Peran ini sangat penting dalam menyampaikan informasi, pesan, publikasi, dan relasi yang luas, serta membentuk opini publik yang mendukung citra organisasi. Namun tidak semua timbal balik berupa positif, ada juga tantangan seperti minimnya sumber daya manusia yang siap kerja. (Yusuf et al., 2020).

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI), lembaga pemerintah yang berperan penting dalam pengembangan dan pembinaan administrasi negara, yang memerlukan strategi komunikasi efektif untuk menyampaikan berbagai program dan kebijakan kepada publik (LAN RI, 2020). Transformasi digital yang terjadi secara masif dalam beberapa tahun terakhir telah mengubah *landscape* komunikasi publik secara fundamental, menciptakan tantangan sekaligus peluang baru dalam praktik kehumasan di pemerintahan. Dalam konteks historis, peran Humas di lingkungan pemerintahan telah mengalami evolusi dari sekadar fungsi administratif menjadi fungsi strategis (Windriati et al., 2019). Hal ini sejalan dengan meningkatnya tuntutan transparansi dan akuntabilitas publik terhadap lembaga pemerintah. LAN RI, sebagai lembaga yang memiliki mandat dalam pengembangan kapasitas Aparatur Sipil Negara (ASN), memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan efektivitas komunikasi publik terkait berbagai program dan kebijakan pengembangan kompetensi ASN (LAN RI, 2020).

Era digital telah membawa perubahan signifikan dalam bidang Hubungan Masyarakat, Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi praktik kehumasan di lingkungan pemerintahan, yang

menjadikannya lebih penting sebagai penghubung komunikasi dan penyampai pesan terutama dalam implementasi *Government Public Relations 4.0* (Windriati et al., 2019). Di dalam perkembangan teknologi di Era digital Humas LAN RI menghadapi tantangan untuk mengadaptasi perkembangan teknologi komunikasi dalam menyampaikan informasi kepada *stakeholders*, terutama dalam era transformasi digital pemerintahan. Pemanfaatan berbagai platform digital, seperti *website*, media sosial, *podcast*, dan kanal digital lainnya, menjadi bagian integral dari strategi komunikasi modern untuk meningkatkan visibilitas dan aksesibilitas informasi.

Dalam efektivitas komunikasi publik, lembaga pemerintahan sangat bergantung pada kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumsi informasi masyarakat (Mahfuzhah & Anshari, 2018). Dalam konteks ini, Humas LAN RI telah mengembangkan berbagai inisiatif strategis, termasuk pengembangan konten digital, pengelolaan media sosial, dan implementasi komunikasi *multi-channel*. Hal ini tercermin dalam berbagai program kerja yang dilaksanakan, seperti produksi konten edukatif, pengelolaan platform digital, serta peliputan kegiatan institusi.

Humas di dalam pemerintahan memiliki peran penting, yaitu untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Fungsi utama humas pemerintahan adalah untuk menjalankan proses komunikasi antara pemerintah dengan publik. Proses komunikasi ini merupakan proses strategis yang digunakan pemerintah untuk menyampaikan informasi tentang kebijakan, program, serta kegiatan pemerintahan kepada publik. Kegiatan humas oleh pemerintah penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dengan menerapkan keterbukaan informasi.

Dengan adanya UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, humas diharuskan lebih proaktif dalam menyediakan informasi yang transparan dan menerima masukan dari masyarakat. Langkah ini tidak hanya memperkuat citra pemerintah tetapi juga menciptakan hubungan dua arah yang lebih erat melalui transparansi dan akuntabilitas.

Lebih dari itu, humas juga memainkan peran sebagai fasilitator dan penyelesaian masalah, sebagaimana ditemukan di DPRD Kabupaten Nganjuk. Mereka berperan dalam memahami kebutuhan masyarakat, mengelola aspirasi, dan menyusun strategi komunikasi yang efektif. Pendekatan ini mendukung upaya membangun citra positif lembaga pemerintahan.

Melalui peran-peran ini, humas menjadi garda depan dalam memastikan hubungan antara pemerintah dan masyarakat tetap harmonis, mendukung citra pemerintah, dan menjawab kebutuhan publik secara responsif. Peran strategis Humas dalam membangun citra institusi semakin krusial di tengah meningkatnya ekspektasi publik terhadap kinerja lembaga pemerintah. menegaskan bahwa citra positif lembaga pemerintahan yang berkorelasi kuat atau tidak dapat dipisahkan dengan tingkat kepercayaan publik dan efektivitas implementasi kebijakan. Dalam konteks LAN RI, peran ini menjadi semakin penting mengingat posisinya sebagai lembaga pemikir di dalam pemerintahan untuk pengembangan administrasi negara dan pembinaan ASN.

Transformasi digital dalam praktik kehumasan juga membawa tantangan baru dalam hal manajemen krisis dan pengelolaan isu. mengidentifikasi bahwa kecepatan penyebaran informasi di era digital menuntut respons yang lebih cepat dan akurat dari humas pemerintah. Hal ini menjadikan kemampuan monitoring media dan analisis isu sebagai kompetensi kunci yang harus dimiliki praktisi humas di pemerintahan.

Dalam konteks LAN RI, implementasi strategi komunikasi digital telah menghasilkan beberapa capaian signifikan. Data internal menunjukkan peningkatan keterlibatan publik melalui berbagai platform digital yang dikelola oleh Humas LAN RI. Hal ini sejalan dengan temuan. yang menunjukkan bahwa implementasi strategi komunikasi digital yang tepat dapat meningkatkan efektivitas penyampaian informasi publik dan penguatan citra institusi.

Humas di instansi pemerintahan memiliki peran strategis dalam menjaga dan meningkatkan citra lembaga yang diwakilinya. Mereka harus menangani

berbagai situasi, seperti opini publik yang negatif, kontroversial, hingga krisis kepercayaan. Tugas humas adalah menjaga citra positif pemerintah agar dapat mengatasi situasi yang tidak menguntungkan. Dengan citra yang baik, pelaksanaan kegiatan pemerintah yang melibatkan masyarakat akan lebih efektif, serta kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah dapat terbentuk dan meningkat.

Namun demikian, dinamika perkembangan teknologi dan perubahan perilaku publik terus menciptakan tantangan baru. Humas LAN RI dituntut untuk terus berinovasi dalam mengembangkan strategi komunikasi yang efektif dan relevan. Inovasi dalam praktik kehumasan tidak hanya terkait dengan adopsi teknologi, tetapi juga mencakup pengembangan konten yang kreatif, serta pemilihan channel komunikasi yang tepat sesuai karakteristik target *audiens*.

Pengalaman magang di Humas LAN RI diharapkan bisa memberikan pemangang sebuah perspektif mendalam tentang kompleksitas dan dinamika pengelolaan komunikasi pemerintah kepada publik di era digital. Dengan melibatkan diri serta observasi langsung dari lapangan dalam berbagai aktivitas kehumasan pemerintah, pemangang diharapkan mampu mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang strategi dan implementasi program komunikasi dalam konteks lembaga pemerintah.

1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang

Aktivitas pelaksanaan kerja magang ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung dalam dunia komunikasi publik, khususnya di bidang Hubungan Masyarakat (Humas) di Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI). Secara lebih rinci, tujuan dari kerja magang ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang bagaimana strategi dan program komunikasi dijalankan di LAN RI, serta bagaimana Humas berperan dalam implementasinya.
2. Mengimplementasikan pembelajaran selama belajar Ilmu Komunikasi di UMN
3. Menganalisis kontribusi Humas dalam membangun citra positif LAN RI melalui pengelolaan komunikasi yang efektif dan sesuai dengan tujuan institusi.
4. Mengidentifikasi berbagai tantangan yang muncul dalam pengelolaan komunikasi publik di LAN RI, serta mencari solusi yang bisa diterapkan untuk menghadapinya.
5. Memberikan kontribusi dalam pengembangan konten dan program komunikasi yang mendukung tujuan LAN RI dalam menyampaikan informasi kepada publik dengan cara yang lebih menarik dan informatif.
6. Untuk meningkatkan softskill untuk pengembangan diri seperti komunikasi interpersonal, manajemen waktu, dan pemecahan masalah.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang terhitung mulai pada tanggal 4 September 2024 dan berakhir pada tanggal 31 Desember 2024. Waktu ini dihitung mulai pada saat hari pertama penulis memulai magang di LAN RI dan berakhir sesuai dengan perjanjian masa kerja magang yang telah disepakati bersama. Waktu jam bekerja dimulai pada pukul 07.00 sampai dengan 16.00 WIB dan waktu tersebut dapat berubah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Sistem kerja di LAN RI adalah *WFO (work from office)* dari Senin sampai Jumat.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

A. Proses Administrasi Kampus (UMN)

- 1) Mengikuti pembekalan magang yang diselenggarakan oleh Program Studi Ilmu Komunikasi UMN secara luring di kampus.
- 2) Melakukan pengisian KRS internship di myumn.ac.id dengan syarat telah menempuh 110 sks dan tidak memiliki nilai D & E.
- 3) Serta, meminta transkrip nilai dari semester awal hingga semester akhir sebelum magang.
- 4) Memiliki kesempatan untuk mengajukan KM-01 lebih dari satu kali melalui pengisian *Google Form* di *email* untuk verifikasi tempat magang yang memenuhi persyaratan dan mendapat persetujuan dalam bentuk KM-02 (Surat Pengantar Magang) dari Kepala Program Studi.
- 5) Mengisi dan submit form KM-01 pada myumn.ac.id jika sudah mendapat perusahaan atau lembaga yang sesuai.
- 6) Selanjutnya, mengunduh form KM-03 (Kartu Kerja Magang), KM-04 (Lembar Kehadiran Kerja Magang), KM-05 (Lembar Laporan Realisasi Kerja Magang), KM-06 (Penilaian Kerja Magang), KM-07 (Verifikasi Laporan Magang) untuk kebutuhan proses pembuatan laporan magang.

B. Proses Administrasi Kampus (UMN)

Proses pengajuan praktik kerja magang dengan mengirimkan CV kepada salah satu staff LAN RI pada bulan Agustus 2024, sekaligus melakukan pengisian KM-01 pada *Google Form* yang disediakan kampus. Setelah itu, melakukan wawancara dengan LAN RI yang dilanjutkan dengan meneruskan surat KM-02 dari

kampus. Kemudian, mengirimkan surat diterima kerja magang melalui *email* ke kampus.

C. Proses Pelaksanaan Praktik Kerja Magang

- 1) Praktik kerja magang dijalankan dengan posisi sebagai humas. Aktivitas Hubungan Masyarakat di LAN RI
- 2) Penugasan dan kebutuhan informasi didampingi secara langsung oleh *Trixe* (Pembina) selaku PIC Humas.
- 3) Pengisian dan penandatanganan form KM-03 sampai KM-07 dilakukan pada saat proses praktik kerja magang berlangsung dan mengajukan lembar penilaian kerja magang (KM-06) kepada Pembimbing Lapangan pada akhir periode magang.

D. Proses Pembuatan Laporan Praktik Kerja Magang

- 1) Pembuatan laporan praktik kerja magang dibimbing oleh Charlie Tjokrodinata, S.Kom., M.Sc.. selaku Dosen Pembimbing secara online maupun offline di kampus.. Laporan praktik kerja magang diserahkan dan menunggu persetujuan dari Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi.

E. Laporan praktik kerja magang yang telah disetujui diajukan untuk selanjutnya melalui proses sidang.

UJMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA