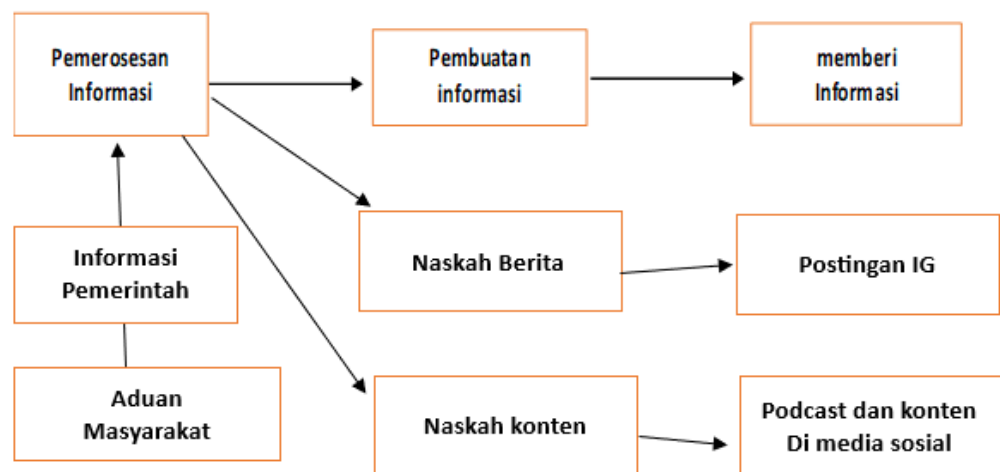


BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Pemagang selama melakukan praktik kerja di Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI), di tempatkan sebagai staf magang pada divisi Hubungan Masyarakat (Humas). Dalam peroses praktik kerja ini pemagang menjadi tahu secara lasung pekerjaan yang di lakukan oleh divisi kehumasan LAN RI, yang mana selama ini pemagang hanya mengetahui teori mengenai Hubungan Masyarakat (Humas) dari pembelajaran di Universitas. Divisi Humas yang ada di LAN RI merupakan salah satu ujung tombak dari lembaga itu sendiri karna Divisi Humas merupakan pintu gerbang utama yang menghubungkan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia dengna masyarakat. Dalam prakteknya Divisi Humas yang ada di LAN RI telah menggunakan pendekatan digital kepada masyarakat salah satunya dengan pemberian informasi di sosial media seperti *Tiktok*, *Instagram* dan *Youtube* dengan pendekatan seperti ini mencapai titik efesiensi.



Gambar 3.1 Alur Kerja Divisi Humas LAN RI

Sumber: Data Olahan Pribadi, 2024

Selama melakukan kegiatan praktik kerja magang di Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI), Pemagang dibimbing dan diajarkan oleh pekerja senior profesional serta mentor profesional yang ada di LAN RI karenanya lah pemagang menjadi paham tentang tugas-tugas serta standar yang harus di capai pada divisi humas LAN RI agar bisa memberi kesan positif terhadap masyarakat. Pekerja senior dan para mentor yang profesional ini sudah menjadi kunci untuk akses hubungan antara LAN RI dan masyarakat selama bertahun-tahun. Kesan dan citra yang baik di mata masyarakat adalah pedoman yang di pertahankan oleh mereka. Karna pengalaman yang panjang di bidang Ilmu Komunikasi yang di miliki menjadikan mereka sebagaiunggul hebat di bidang Komunikasi.

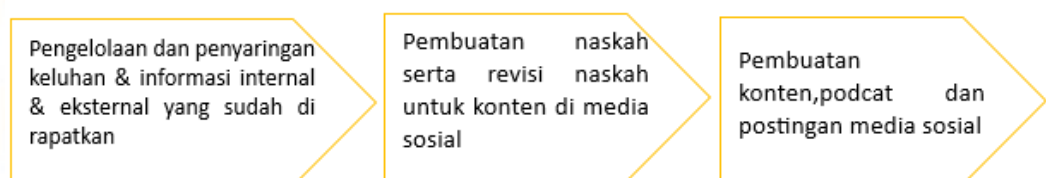
Karna hal itulah pemagang merasa beruntung di bimbing dan diajarkan langsung oleh orang-orang yang hebat di bidang Ilmu Komunikasi yang mana ini sesuai dengan jurusan pembelajaran yang ada di perkuliahan pemagang. Pembelajaran yang di rasakan langsung dan pembelajaran teori yang pemagang dapatkan membuat pemagang bisa langsung memahami pemrosesan informasi yang masih mentah menjadi hasil informasi yang layak untuk masyarakat.

Bimbingan dari pekerja profesional yang berpengalaman di LAN RI, memberikan kesan mendalam bagi pemagang yang mana di dunia kerja kita harus menjaga hubungan baik antara atasan dan bawahan serta staf dan tim yang bekerja sama dengan kita, tidak luput juga pemagang di berikan cara-cara efektif untuk mengelola informasi internal dan eksternal untuk di jadikan berita yang komunikatif bagi LAN RI dan masyarakat. Selain bimbingan yang di berikan oleh pekerja profesional pemagang juga di berikan kesempatan untuk terjun langsung merasakan pemrosesan tersebut, proses-proses tersebut yang di alami oleh pemagang di antaranya rapat divisi, penyusunan bahan konten digital, hingga diberi kesempatan untuk penelolaan komunikasi publik LAN RI, dengan pengawasan dari pihak profesional.

Interaksi langsung dengan mentor, yang mana para mentor memberikan dan menginformasikan kepada praktikan tentang pengalaman mereka pada bidang

Komunikasi. Mengenai permasalahan yang biasanya muncul saat pencarian informasi ataupun pemberian informasi kepada masyarakat, yang mana tentunya mereka sudah mendapatkan solusinya. Solusi ini lah yang di berikan kepada pemegang agar kedepannya saat pemegang mengalami hambatan yang kompleks saat pemberian ataupun pencarian informasi terhadap masyarakat bisa langsung tertangani dengan cepat. Pengalaman yang di berikan oleh para mentor bukan hanya mengenai permasalahan dan solusi dari penerimaan dan pencarian informasi, tapi juga para mentor memberi kan pembelajaran pengalaman mengenai pengelolaan citra lembaga di era digital, trik untuk merancang informasi, serta membangun kepercayaan publik melalui media sosial dan kanal komunikasi lainnya.

Bimbingan dan interaksi yang di lakukan terhadap pemegang dengan pekerja perfesional serta mentor telah memberikan ilmu yang banyak menganni penduan bekerja, koordinasi dan segala seluk-beluk pekerjaan Humas di lapangan. Pengalaman yang mereka dapat selama bertahun-tahun di bidang Ilmu komunikasi mau di bagi kepada pemegang hal itu juga sangat berarti bagi pemegang. Seperti yang sudah di bicarakan di atas, bawasannya pemegang di beri kesempatan untuk ikut serta pada proses pekerjaan Humas di LAN RI, antaranya rapat divisi, penyusunan bahan konten digital, hingga diberi kesempatan untuk penelolaan komunikasi publik LAN RI. Semua yang ada pada Gambar 3.1 mengenai alurkerja pemegang telah diberikan kesempatan untuk mencobanya pada poin penting yaitu pemerosesan informasi, pembuatan informasi, dan pemberian informasi.



Gambar 3.2 Alur kerja Divisi Staff Humas LAN RI
Sumber: Data Olahan Pribadi, 2024

Alur kerja di atas dilaksanakan setiap hari pada jam kerja di Divisi staff Humas LAN RI, pada awal pengelolaan di lakukan rapat dan evaluasi pada *email* yang masuk LAN RI, lalu mencocokkan dengan poin tugas yang diberikan oleh kepala Lembaga Administrasi Negara RI untuk di sebarluaskan ke masyarakat. Lalu di lanjut dengan penyusunan poin-poin yang sudah di dapat dari rapat untuk di jadikan naskah awal, naskah awal ini akan di cocokkan lagi dengan ide konten yang akan di gunakan, lalu setelahnya di lakukan revisi terhadap naskah dan ide konten agar mencapai pedoman standar yang di harapkan, yang mana hal yang di harapkan iyalah penerimaan informasi yang di berikan LAN RI kepada masyarakat di sambut baik dan respon yang memuaskan. Setelah semua naskah selesai dan ide konten yang di usung sudah cocok dengan waktu serta kondisi yang ada barulah tim Kreatif Humas melakukan penyutingan konten, entah itu suting video pendek ataupun panjang.

3.2 Tugas dan Uraian dalam Kerja Magang

3.2.1 Tugas Kerja Magang

Dalam melaksanakan praktik kerja magang, pemagang akan melaksanakan tugas yang sudah diberikan oleh pekerja profesional dan di bantu oleh mentor lapangan, sehingga tugas yang sudah diberikan oleh pekerja profesional bisa dikerjakan oleh pemagang dengan baik sebab perhatian yang di berikan oleh mentor. Tugas yang diberikan seputar pemerosesan informasi yang didapat untuk di siapkan menjadi naskah atau narasi konten di media sosial. Pemagang juga diberi tugas kepercayaan untuk menjadwalkan konten yang akan di *upload*.

Proses yang di lakukan untuk bisa menghasilkan konten yang Proaktif terhadap masyarakat. Pemagang menghadiri berbagai rapat strategis yang diadakan oleh divisi Humas. Keragaman tugas yang diberikan mencerminkan kompleksitas peran humas dalam lembaga pemerintah modern. Pemagang tidak hanya dituntut untuk mengembangkan keterampilan teknis dalam

produksi konten dan pengelolaan media, tetapi juga harus memahami nuansa komunikasi publik dalam konteks birokrasi. Tugas-tugas seperti pembuatan storyboard untuk video edukasi, penulisan artikel berita, dan partisipasi dalam rapat strategis memberikan gambaran holistik tentang bagaimana humas berperan dalam menterjemahkan kebijakan dan program pemerintah menjadi pesan yang dapat dipahami dan diterima oleh publik. pesan yang dapat dipahami dan diterima oleh publik.

No	Kegiatan Humas Pemerintahan di Media Sosial	Periode (dalam Bulan)				Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah untuk Humas Pemerintah			
		9	10	11	12	Penyebaran info dari pemerintah ke publik *(A)	Menggal Aspirasi Publik *(F)	Membangun Interaksi Pemerintah - Publik *(D)	Kesadaran & Partisipasi Masyarakat *(E)
1	Membuat Notula								
2	Membuat Berita								
3	Rekap Aduan <i>Email</i> Humas								
4	Bantu mempersiapkan <i>Podcast</i>								

Tabel 3.1 Tugas Praktik Kerja Magang Humas LAN RI
Sumber: Data Olahan Pribadi, 2024

3.2.2 Uraian Pelaksanaa Kerja Magang

Menurut Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah yang dikutip dari jurnal yang ditulis oleh Irianta (2019), media sosial sekarang memiliki peran penting dalam kegiatan humas pemerintah melalui dunia maya, yaitu: “(a) menyebarluaskan informasi pemerintah agar menjangkau masyarakat; (b) membangun peran aparatur negara dan masyarakat melalui media sosial; (c) mensosialisasikan strategi dan tujuan pembangunan di masa depan; (d) membangun interaksi antara pemerintah dan masyarakat; (e)

meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat terhadap kebijakan dan program pemerintah; dan (f) menggali aspirasi, opini, dan masukan masyarakat terhadap kebijakan dan program pemerintah.”



Gambar 3.3 Tugas Praktik Kerja Magang Humas LAN RI
Sumber: Data Olahan Pribadi, 2024

Oleh karena itu bisa diasumsikan berdasarkan pedoman tersebut, bahwa setiap kegiatan humas pemerintah perlu memenuhi peran-peran tersebut agar bisa dianggap sebagai pemanfaatan media sosial oleh pemerintah untuk kegiatan humas. Kegiatan yang dilakukan pemagang secara praktik saat magang di LAN RI adalah jenis kegiatan yang mencakup nilai A, F, D, E dari yang tertera di Gambar 3.1. Kegiatan humas yang dilakukan pemagang berisi unsur menyebarluaskan informasi pemerintah ke publik (A), mendengarkan aspirasi dari masyarakat terhadap program & kebijakan pemerintah (F), membangun interaksi antara pemerintah & masyarakat, membuat interaksi antara pemerintah dengan publik (D), meningkatkan awareness & partisipasi masyarakat terhadap program & kebijakan pemerintah (E).

Pelaksanaan kerja magang mencakup berbagai aktivitas yang merefleksikan dinamika pekerjaan humas di era digital. Berikut adalah uraian detail dari pelaksanaan kerja magang berdasarkan kategori tugas:

A. Menyebarluaskan Informasi Pemerintah ke Publik

Membuat *script* dan *storyboard* untuk video dengan berbagai macam tema. Proyek ini bertujuan untuk memvisualisasikan konsep abstrak menjadi narasi visual yang menarik dan informatif. Ikut berpartisipasi dalam pembuatan video konten. Tugas ini bertujuan untuk mengedukasi dan memberikan informasi kepada seluruh masyarakat yang melihat video ini.

Pemagang diberi kesempatan untuk ikut tampil di depan layar sebagai aktor di dalam konten yang di buat pada media sosial Humas LAN RI. Membuat konsep berbentuk narasi yang di sajikan secara visual yang menarik untuk masyarakat, bisa ikut langsung memberi informasi kepada masyarakat melalui media sosial menjadikan hal baru bagi pemagang. Kegiatan tersebut seperti pada gambar 3.4 pemagang di beri kesempatan menjadi aktor untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.



Gambar 3.4 konten Humas LAN RI
Sumber: Data Olahan Pribadi, 2024

Membuat grafik poster pemegang mendapat jobdesk untuk membuat poster HUT TNI dan HUT KORPRI). Tugas ini membutuhkan keahlian desain grafis dan pemahaman tentang identitas visual serta pesan yang ingin disampaikan.

Pengelolaan sosial media juga tidak luput dari uji coba pekerjaan yang di berikan kepada pemegang. Yang di mana pemegang di berikan tugas untuk membuat desain kempen dan narasi yang cocok pada postingan instagram seperti yang ada pada gambar 3.4, yang mana tugas yang di berikan kepada pemegang untuk membuat poster HUT TNI dan HUT KORPRI yang mana tugas ini membutuhkan kekreatifitasan dan identitas visual agar masyarakat paham apa yang ingin di sampaikan.



Gambar 3.5 Poster HUT TNI dan HUT KORPRI
Sumber: Data Olahan Pribadi, 2024

Melalui Pengelolaan Media Sosial dan Komunikasi Digital dngan mengelola media sosial agar terawat (tidak ada link mati, selalu terupdate), serta terus menerus mencari cara untuk meningkatkan strategi komunikasi digital Humas LAN RI bisa memastikan bahwa informasi telah tersebar dari pemerintah kepada publik, bisa menjangkau sebanyak-banyaknya *audiens* dari publik serta menyampaikan informasi yang akurat.

Melakukan cross-check Website LAN dan membuat daftar laman/aplikasi/link yang isinya tidak ada. Tugas ini penting untuk memastikan integritas dan akurasi informasi yang disajikan kepada publik melalui platform digital LAN. Membuat daftar *podcast* yang akan dijadikan konten shorts untuk platform media sosial. ni melibatkan analisis konten yang ada dan identifikasi bagian-bagian yang paling cocok untuk format singkat media sosial.

Terlibat dalam pengembangan Pedoman Pengelolaan Media Komunikasi Digital LAN, termasuk pembuatan presentasi PowerPoint.. Proyek ini sangat strategis dalam menetapkan standar dan praktik terbaik untuk komunikasi digital lembaga. Menyusun presentasi tentang Pedoman Pengelolaan Media Komunikasi Digital LAN (13-17 September 2024). Proyek ini krusial dalam merumuskan strategi komunikasi digital lembaga. Terlibat dalam rapat hybrid untuk perencanaan strategi komunikasi (25-26 September 2024). Partisipasi dalam rapat ini memberikan wawasan tentang proses pengambilan keputusan strategis dalam konteks komunikasi lembaga pemerintah.

B. Membangun Interaksi Pemerintah-Masyarakat

Melalui acara-acara resmi pemerintah, praktisi humas bisa membantu membangun interaksi antara publik dengan pemerintah. Humas berpartisipasi dengan menyediakan materi komunikasi untuk representatif-representatif pemerintah di dalam acara tersebut. Berpartisipasi dalam persiapan acara Akselerasi Pengembangan Kompetensi ASN. Tugas ini melibatkan koordinasi dengan berbagai pihak dan persiapan materi komunikasi untuk acara.

Melakukan liputan acara Akselerasi Pengembangan Kompetensi ASN. Pemegang bertanggung jawab untuk mendokumentasikan acara dan mengumpulkan informasi kunci untuk keperluan pelaporan dan publikasi. Mengembangkan daftar pertanyaan untuk *podcast* ASN Talent Academy (1

Oktober 2024). Tugas ini memerlukan pemahaman mendalam tentang isu-isu terkait pengembangan talenta ASN.

C. Mendengarkan Aspirasi Publik terhadap Pemerintah

Melalui aduan-aduan dari masyarakat terhadap program & kebijakan pemerintah yang dikirimkan ke e-mail humas, pemegang bisa menggali aspirasi, opini, dan masukan masyarakat terhadap kebijakan dan program pemerintah. Membuat notula untuk berbagai pertemuan dan *podcast*, termasuk SEJALAN (6 September 2024) dan NGOBRAS (20 September 2024). Tugas ini memerlukan kemampuan untuk menangkap dan merangkum poin-poin kunci dari diskusi panjang. Melakukan rekap data Excel (20-21 September 2024). Pekerjaan ini membutuhkan ketelitian dan kemampuan analisis data untuk mengorganisir informasi secara efektif.

Selain kegiatan Menurut Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah yang dikutip dari jurnal yang ditulis oleh Irianta (2019), ada juga kegiatan yang berhubungan dengan pedoman ilmu komunikasi lainnya yang dilakukan oleh pemegang, yang berkaitan dengan penggunaan media sosial :

1. Membuat Notulensi

Humas LAN RI juga melaksanakan berbagai acara, rapat, diskusi, dan seminar. Salah satu tugas dari pemegang adalah untuk membuat notula dari acara tersebut. Notula catatan tertulis tentang hal-hal penting dari acara tersebut. Notula yang berisi informasi penting inipun dijadikan basis untuk membuat press release untuk berita (Nugraha *et al.*, 2020). Dengan menyaring informasi yang penting untuk diketahui publik, pemegang bisa meningkatkan kesadaran publik.

Selama rapat ini, pemegang dapat mengamati Proses Pengambilan Keputusan dan ikut serta menjadi notulen yang menghasilkan catatan notula yang nantinya akan dijadikan tombak tugas dan arahan untuk di jadikan strategi komunikasi untuk memenuhi kebutuhan lembaga terhadap dinamika asupan publik. Rapat digital yang pemegang seperti pada gambar 3.3 yang dimana pemegang di minta menjadi notulen.



Gambar 3.6 Rapat Strategi Staff Humas LAN RI (Pemegang menjadi notulen)

Sumber: Data Olahan Pribadi, 2024

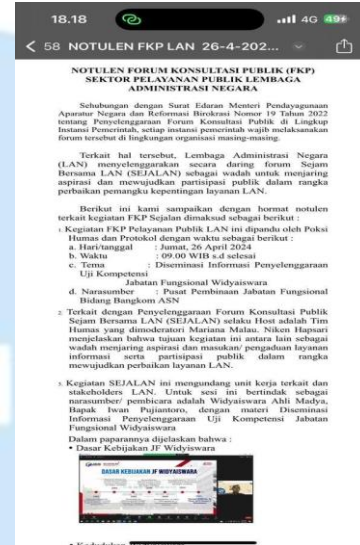
Pembuatan notula memerlukan kemampuan mendengarkan yang baik, kecepatan dalam mencatat, serta kemampuan menganalisis untuk memilah informasi yang benar-benar esensial (Fc *et al.*, 2020). Pemegang diharapkan dapat menangkap inti pembahasan, mencatat detail yang relevan, dan menyusun notula dalam format yang terstruktur dan mudah dipahami.

Notula yang dihasilkan menjadi dokumen penting bagi internal organisasi sebagai acuan tindak lanjut. Selain itu, notula juga sering dijadikan basis untuk pembuatan *press release* yang ditujukan kepada publik. Oleh karena itu, pemegang bertanggung jawab untuk menyaring informasi yang sesuai dengan kebutuhan *audiens*, memilih data yang penting, dan menyajikannya dengan bahasa yang menarik namun tetap informatif.

Melalui tugas ini, pemegang tidak hanya membantu meningkatkan efisiensi komunikasi internal dan eksternal LAN RI tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran publik tentang kegiatan dan program yang dijalankan. Selain itu, keterlibatan langsung dalam pembuatan notula juga membantu pemegang mengembangkan keterampilan mencatat, berpikir analitis, dan menyampaikan informasi secara profesional.

Notula yang telah dibuat juga sering kali menjadi dasar dalam penyusunan press release untuk media. Pemegang harus dapat menyaring informasi yang bersifat teknis atau internal dan mengolahnya menjadi pesan yang relevan dan menarik bagi publik. Misalnya, keputusan yang strategis atau hasil diskusi yang signifikan dapat diubah menjadi narasi yang meningkatkan kesadaran publik tentang program atau kebijakan LAN RI.

Tugas ini memiliki dampak besar dalam mendukung berbagai aspek operasional dan komunikasi LAN RI. Dengan notula yang terstruktur dan berkualitas, koordinasi internal dapat berjalan lebih lancar, sementara komunikasi eksternal dapat lebih efektif dalam menyampaikan informasi yang penting kepada publik. Dalam jangka panjang, tugas ini juga berperan dalam meningkatkan citra organisasi, karena dokumentasi yang baik mencerminkan profesionalisme dan akuntabilitas LAN RI.



Gambar 3.7 dan 3.8 kegiatan rapat dan interalsi dengan mentor.
Sumber: Data Olahan Pribadi, 2024

2. Membuat Berita

Humas LAN RI menyampaikan informasi melalui berbagai channel di media sosial. Salah satu dari channel tersebut adalah berita. Pemangag mengerjakan press release humas yang dibagikan kepada media agar diupload menjadi berita.

Humas LAN RI berfungsi sebagai penghubung antara organisasi dan publik dengan menyampaikan informasi secara efektif melalui berbagai channel komunikasi. Salah satu channel yang menjadi prioritas utama adalah berita, baik dalam bentuk media cetak, digital, maupun unggahan di platform media sosial. Dalam hal ini, tugas pembuatan berita, termasuk press release, menjadi salah satu tanggung jawab yang signifikan dan strategis.

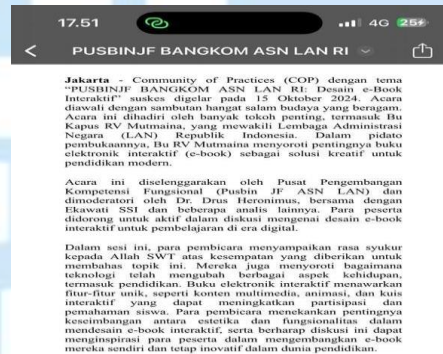
Pemagang di Humas LAN RI sering diberi kesempatan untuk terlibat langsung dalam proses ini, mulai dari pengumpulan informasi hingga penyusunan press release yang siap disebarluaskan kepada media. Tugas ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana pembelajaran bagi pemagang, tetapi juga memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat citra organisasi dan

meningkatkan kesadaran publik tentang berbagai program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh LAN RI. Tugas pembuatan berita bukan hanya sekedar mendokumentasikan kegiatan, tetapi juga merupakan bagian dari strategi komunikasi Humas LAN RI yang lebih besar. Berita yang ditulis dengan baik dapat memengaruhi cara masyarakat memandang organisasi, sehingga meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan publik. Dengan demikian, pemangang tidak hanya membantu melaksanakan tugas operasional, tetapi juga berperan aktif dalam mendukung tujuan strategis LAN RI.

Tugas pembuatan berita memiliki dampak yang sangat positif baik bagi organisasi maupun bagi pemangang yang terlibat di dalamnya (Islam & Utara, 2023). Bagi organisasi, seperti Humas LAN RI, kegiatan ini memberikan manfaat yang signifikan. Salah satunya adalah meningkatkan citra positif organisasi di mata publik. Berita yang disusun dengan baik tidak hanya menyampaikan informasi dengan jelas, tetapi juga membangun kesan profesional dan kredibel di antara masyarakat. Selain itu, pembuatan berita menjadi sarana efektif untuk menyebarkan informasi terkait program, pencapaian, serta kebijakan yang dijalankan oleh LAN RI. Ini tentu saja memperluas jangkauan komunikasi dan memastikan masyarakat dapat mengikuti perkembangan terbaru yang ada di dalam organisasi. Tak kalah pentingnya, meningkatkan engagement melalui media sosial, di mana berita yang dipublikasikan dapat memicu interaksi dan keterlibatan aktif dari masyarakat, yang pada akhirnya memperkuat hubungan antara organisasi dan publik.

Bagi pemangang, tugas pembuatan berita ini juga menawarkan banyak manfaat berharga. Salah satunya adalah penguasaan teknik penulisan jurnalistik. Pemangang akan belajar bagaimana menyusun berita yang tidak hanya informatif, tetapi juga memenuhi standar jurnalistik yang baik, dengan struktur yang jelas dan gaya bahasa yang tepat. Lebih dari itu, pengalaman ini juga memberikan peningkatan kepercayaan diri, karena pemangang dilatih untuk

berkomunikasi dengan cara yang lebih profesional, baik dalam bentuk tulisan maupun lisan. Tidak hanya itu, tugas ini juga memberikan pemahaman langsung tentang bagaimana dunia kerja di bagian Humas, termasuk bagaimana cara membangun hubungan yang baik dengan media dan publik. Semua pengalaman ini tentunya menjadi bekal berharga bagi pemegang untuk menghadapi tantangan dunia profesional di masa depan.



Gambar 3.9 catatan notulensi yang akan di olah menjadi berita
Sumber: Data Olahan Pribadi, 2024

3. Merekap Aduan *Email* Humas

Humas LAN RI menyediakan *email* aduan untuk menjawab aduan masyarakat, menangkap aspirasi, dan juga memberikan informasi kepada publik. Tugas dari pemegang adalah untuk melakukan rekap terhadap *email* yang dikirimkan ke *email* aduan Humas LAN, hal yang direkap adalah *email* tersebut sudah direspon/dijawab serta siapa pengirim & penerima *email* tersebut.

Sebagai salah satu lembaga pemerintah yang bertugas mendukung pengembangan administrasi negara, LAN RI memiliki tanggung jawab untuk memastikan komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Salah satu cara untuk menjalin hubungan ini adalah dengan menyediakan layanan *email* aduan. *Email* aduan ini berfungsi sebagai kanal komunikasi resmi yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, atau permintaan informasi langsung kepada Humas LAN RI.

Dalam operasionalnya, *email* aduan tidak hanya bertujuan untuk merespons kebutuhan masyarakat, tetapi juga menjadi alat penting untuk menangkap aspirasi (Aini Annisya, 2023). Untuk memastikan bahwa setiap pesan yang masuk mendapatkan tanggapan yang layak, diperlukan proses rekapitulasi yang terorganisir. Tugas rekapitulasi ini sering kali dipercayakan kepada pemegang Humas LAN RI.

Tugas rekapitulasi *email* aduan yang dilakukan oleh pemegang memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional Humas LAN RI. Pemegang bertanggung jawab untuk memantau kotak masuk *email* aduan yang masuk setiap hari. Langkah pertama yang harus dilakukan adalah memeriksa *email* baru yang diterima, memastikan bahwa semua *email* yang masuk tercatat dengan baik, baik dari masyarakat umum, organisasi, maupun pihak terkait lainnya. Kemudian, pemegang harus mengidentifikasi kategori *email* yang berbeda, seperti aduan terkait layanan LAN RI, permintaan informasi mengenai program atau kebijakan, aspirasi atau saran pengembangan layanan, serta komunikasi lainnya yang relevan.

Setelah semua *email* tercatat, tugas berikutnya adalah rekapitulasi data *email*. Pemegang menyusun rekapitulasi ini dengan mendokumentasikan beberapa elemen penting, seperti status *email* (apakah sudah direspons atau masih menunggu tindak lanjut), detail pengirim (termasuk nama, alamat *email*, atau organisasi pengirim), serta penerima internal, yaitu siapa di dalam tim Humas atau bagian terkait yang bertanggung jawab merespons *email* tersebut. Tak ketinggalan, pemegang juga harus menyusun ringkasan singkat isi *email*, untuk mempermudah analisis dan tindak lanjut. rekapitulasi ini dilakukan dalam format *spreadsheet* atau sistem *database* yang memudahkan pengolahan data.

Selain itu, pemegang juga memiliki tugas untuk memantau tindak lanjut dari setiap *email*. Mereka harus menandai *email* yang sudah dijawab dan memastikan bahwa respon yang diberikan sesuai dengan permintaan atau masalah yang disampaikan oleh masyarakat. Jika ada *email* yang memerlukan perhatian lebih lanjut, pemegang akan melaporkannya kepada *supervisor* atau pihak terkait. Pada akhir hari atau minggu, pemegang harus menyusun laporan harian atau mingguan yang merangkum seluruh *email* yang diterima beserta statusnya. Laporan ini sangat membantu tim Humas dalam mengevaluasi efektivitas penanganan *email* aduan dan memastikan tidak ada pesan penting yang terlewat.

Dampak tugas rekapitulasi *email* aduan ini bagi organisasi sangat signifikan. Pertama, tugas ini membantu memastikan respons yang cepat dan tepat terhadap setiap *email* yang masuk, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan oleh LAN RI. Kedua, data yang dikumpulkan dari *email* aduan juga memberikan wawasan berharga bagi organisasi tentang isu-isu yang sedang dihadapi oleh masyarakat, yang bisa dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan atau perbaikan layanan. Selain itu, dengan proses rekapitulasi yang teratur, organisasi dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam menangani setiap aduan atau permintaan informasi. Ini mencerminkan komitmen LAN RI dalam memberikan layanan yang profesional dan responsif. Terakhir, dengan memastikan bahwa suara masyarakat didengar dan ditanggapi dengan serius, tugas ini juga membantu membangun citra positif LAN RI di mata publik.

Bagi pemegang, pengalaman dalam melaksanakan tugas ini sangat bermanfaat untuk pengembangan karier, terutama di bidang komunikasi atau administrasi publik. Pemegang tidak hanya belajar tentang operasional Humas, tetapi juga memahami bagaimana organisasi pemerintah merespons dan menangani kebutuhan masyarakat. Selain itu, pengalaman ini

mengajarkan pemegang untuk bekerja dengan profesionalisme, ketelitian, dan efisiensi dalam lingkungan yang dinamis, yang akan menjadi bekal berharga dalam dunia kerja nanti.

Gambar 3.10 Website Pelaporan aduan masyarakat
Sumber: Data Olahan Pribadi, 2024

No	Nama Pelapor	Email Pelapor	No HP Pelapor	Judul	Isi Aduan	Anonim	Rahasia	Status	Disposisi	Klasifikasi	Provinsi	Kabupaten/Kota	Kecamatan	Kelurahan	Lainnya	Tindak Lanjut 1	Tindak Lanjut 2	Tindak Lanjut 3	Tindak Lanjut 4	Lampiran	Unit Kerja yang Dituju	Tanggal Masuk	
1	"Okky Narendra"	okky.narendr a03@gmail.co m		Pernyataan CPNS	Assalamualaik um bapak/bu Saya salah satu dari polmar cpns di LAN RI , saya ingin bertanya untuk mendaftar di LAN RI ada beberapa persyaratan yang harus di upload , salah satu nya surat pernyataan dan surat lamaran . Untuk tau format dari surat pernyataan dan surat lamaran yang akan di upload itu bisa diambil dimana ya pak? Mohon arahan nya, terimakasih	Tidak	Tidak	Valid		Pemohonan Informasi	Jakarta	Jakarta	Jakarta	Jakarta		Selamat siang, Mas/Nbba Okky- Untuk surat lamaran dapat diunduh pada lan.ri.id atau bisa diunduh sebagai berikut: https://lan.ri.id/?page_id=19137 Salam hangat, HUMAS LAN						Biro Hukum dan Humas	9/1/24

Gambar 3.11 Rekap Aduan Email Humas
Sumber: Data Olahan Pribadi, 2024

Dalam operasionalnya, *email* aduan tidak hanya bertujuan untuk merespons kebutuhan masyarakat, tetapi juga menjadi alat penting untuk menangkap aspirasi dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana kebijakan atau layanan LAN RI diterima oleh publik. Untuk memastikan bahwa setiap pesan yang masuk mendapatkan tanggapan yang layak, diperlukan proses rekapitulasi yang terorganisir. Tugas rekapitulasi ini

sering kali dipercayakan kepada pemegang Humas LAN RI.

Setelah pencatatan poin-poin yang telah di arahkan untuk menjalankan tugas lanjutan untuk divisi humas, pengembangan pembuatan konten digital yang di mana di butuhkan naskah atau narasi lalu ide konten yang sedang tren di media sosial. Pengembangan ide konten dan naskah atau narasi ini di butuhkan waktu yang cukup lama bisa memakan waktu lima hari kerja, karna penyusunan naskahnya harus relevan untuk masyarakat untuk mencapai tujuan lembaga. Disinilah pemegang banyak berinteraksi dengan pegawai LAN RI divisi Humas serta atasan-atasan. Pada tahapan ini pemegang juga banyak di ajarkan serta di bimbing mengani Ilmu Komunikasi yang baik dan efektif sesuai masanya agar tidak tertinggal informasi zaman. Berikut adalah keseluruhan peran yang dilakukan pemegang sebagi staff magang di divisi Humas di LAN RI. Bisa dilihat pada tabel 3.1.

4. Mempersiapkan *Podcast*

Sebagai salah satu cara untuk menyampaikan informasi dan juga mengedukasi publik, *podcast* adalah format yang mulai mulai populer di sosial media. *Podcast* tidak hanya mengedukasi publik, tetapi juga sekaligus menghibur para penonton di sosial media dengan obrolan edukatif & seru. Ada beberapa contoh *podcast* sukses di Indonesia, seperti *CloseTheDoor*, *Curhat Bareng Denny Sumargo*, dan banyak lainnya.

Dalam era digital yang terus berkembang, *podcast* telah menjadi salah satu format konten yang paling populer di media sosial. Tidak hanya sekedar menyampaikan informasi, *podcast* juga mampu menciptakan pengalaman interaktif yang mendidik sekaligus menghibur. Humas LAN RI, sebagai salah satu organisasi yang berfokus pada komunikasi publik, mulai mengadopsi format *podcast* untuk menjangkau *audiens* yang lebih luas dan menyampaikan pesan-pesan edukatif dalam suasana yang santai dan menarik.

Podcast memberikan fleksibilitas untuk mengeksplorasi berbagai topik, mulai dari kebijakan publik, pengembangan administrasi negara, hingga isu-isu sosial yang relevan. Oleh karena itu, persiapan *podcast* menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa setiap episode mampu memberikan nilai tambah bagi pendengarnya. Dalam proses ini, pemegang di Humas LAN RI memiliki peran yang signifikan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan *podcast*.

Tugas pemegang dalam mempersiapkan *podcast* adalah membantu mempersiapkan set atau panggung yang akan digunakan untuk *podcast*, serta membantu juga membentuk pertanyaan & poin-poin yang akan dibahas di *podcast* tersebut.

Tugas mempersiapkan *podcast* memberikan manfaat yang besar bagi pemegang, tidak hanya dalam hal pengembangan keterampilan teknis, tetapi juga dalam meningkatkan kemampuan komunikasi dan manajemen. Salah satu manfaat utama bagi pemegang adalah pengembangan kreativitas konten. Dalam proses ini, pemegang dilatih untuk menyusun pertanyaan dan poin diskusi yang menarik, yang tentunya melatih kreativitas dalam menghasilkan ide-ide segar dan relevan (Rohmah *et al.*, 2023). Selain itu, pemegang juga mendapatkan keterampilan teknis yang berharga, seperti penggunaan alat rekaman, pengaturan pencahayaan, dan manajemen audio-visual. Keterampilan ini sangat penting dalam dunia media digital yang terus berkembang.

Selain aspek teknis, pemegang juga mengasah kemampuan komunikasi efektif. Mereka belajar berinteraksi dengan narasumber dan tim dengan cara yang profesional, yang sangat berguna dalam membangun hubungan kerja yang baik. Lebih dari itu, tugas ini juga melatih pemegang dalam manajemen proyek, mengelola berbagai aspek persiapan *podcast*, yang mengasah keterampilan manajemen waktu dan organisasi mereka. Pemegang akan belajar bagaimana merencanakan, mengatur, dan mengeksekusi berbagai

tugas dalam tenggat waktu yang telah ditentukan. Terlibat dalam pembuatan *podcast* juga memberi pemegang pemahaman tentang media digital, memberikan wawasan tentang bagaimana memanfaatkan platform digital untuk menyampaikan pesan secara efektif kepada *audiens* yang lebih luas.

Dampak dari *podcast* yang diproduksi dengan persiapan matang ini tentu saja sangat positif bagi organisasi, terutama Humas LAN RI. Peningkatan engagement publik menjadi salah satu hasil penting, di mana *podcast* yang menarik dan relevan dapat meningkatkan interaksi serta keterlibatan masyarakat dengan organisasi. *Podcast* juga menjadi alat komunikasi yang sangat efektif, terutama dalam penyampaian pesan yang kompleks. Dengan format yang santai namun tetap informatif, *podcast* memudahkan publik untuk memahami isu-isu yang dihadapi LAN RI atau program-program yang sedang dijalankan. Tak kalah penting, pembangunan citra positif LAN RI juga tercipta melalui *podcast* yang sukses. Sebuah *podcast* yang berkualitas akan mencerminkan profesionalisme dan inovasi LAN RI dalam menjalin komunikasi yang lebih dekat dan terbuka dengan masyarakat.



Gambar 3.12 Kegiatan Membantu Persiapan *Podcast*
Sumber: Data Olahan Pribadi, 2024

3.2.3 Kendala Utama

selama melaksanakan periode praktik kerja magang ini, saya menemukan beberapa kendala, yakni sebagai berikut:

- 1) Struktur Organisasi & Birokrasi yang sulit, sehingga pemegang perlu bingung akan struktur organisasi & birokrasi yang terjadi di dalam institusi LAN RI.
- 2) Keterbatasan akses ke informasi sensitif atau bahan yang penting, karena pemegang harus mengikuti prosedur untuk mendapatkan otorisasi, serta proses otorisasi seringkali memakan waktu.
- 3) Informasi Teknis yang Sulit Dipahami Orang Awam, informasi yang didapat oleh pemegang pada umumnya merupakan informasi teknis yang sulit dipahami oleh orang awam & *audiens* di media sosial, sehingga pemegang kesulitan untuk ‘menerjemahkan’ informasi ini agar lebih mudah dipahami.
- 4) Sistem & Teknologi Baru, pemegang dituntut harus cepat belajar & bisa menggunakan berbagai sistem dan aplikasi baru. Karena belum pernah menggunakan aplikasi-aplikasi ini sebelumnya, hal ini menimbulkan kebingungan.
- 5) Manajemen waktu dan prioritas, yang mengharuskan pemegang untuk mengelola banyak tugas sekaligus dengan *deadline* yang ketat.

3.2.4 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan

- 1) Komunikasi proaktif dengan mentor dan rekan kerja agar lebih paham dengan struktur organisasi LAN RI, serta sekaligus membangun relasi & *network* dengan orang yang ada disana agar birokrasi menjadi lebih lancar.

- 2) Membangun Hubungan Antar Departemen, mencari bimbingan mentor pemegang untuk mendapatkan akses ke informasi sensitif, serta membangun relasi dengan staf dari departemen lain untuk memfasilitasi pertukaran informasi sensitif yang lebih cepat melalui jalur informal.
- 3) Menggunakan *Visual & Storytelling* untuk Informasi Rumit, informasi rumit yang dibungkus dengan *storytelling* atau menyertakan visualisasi data bisa membuat publik lebih tertarik & mudah mencerna informasi yang membosankan untuk dibaca dalam bentuk teks. Selain itu visualisasi memberikan gambaran yang memudahkan publik untuk paham terhadap signifikansi di dalam informasi yang mereka baca.
- 4) Diajari Aplikasi & Teknologi Baru Oleh Rekan & Mentor, mentor & rekan yang lebih berpengalaman tertarik untuk mengajari pemegang setelah pemegang kesusahan beradaptasi ke aplikasi & teknologi baru. Pemegang juga mencari informasi di internet untuk belajar secara mandiri tentang aplikasi & teknologi baru di tempat kerja.
- 5) Teknik manajemen waktu Pomodoro & Alat Manajemen Digital, Pemegang menggunakan *Pomodoro Technique* yang dipelajari saat magang, yaitu 25 menit kerja fokus dan 5 menit istirahat. Setelah 4 kali Pomodoro, baru istirahat lebih lama. Selain itu, pemegang juga memanfaatkan alat manajemen digital untuk manage tugas-tugas yang perlu diselesaikan. Pemegang mengkonsultasikan dengan supervisor untuk mengetahui pekerjaan mana yang perlu dikerjakan secepatnya / *priority work*.