

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah membawa transformasi fundamental dalam cara masyarakat berinteraksi dan mengakses informasi. Berdasarkan Kemp (2024) dalam laporan *Digital 2024* dari We Are Social dan Meltwater menjelaskan bahwa tingkat penetrasi internet di Indonesia telah mencapai lebih dari 79,5% dari total populasi, dengan jumlah pengguna media sosial aktif menyentuh sekitar 139 juta jiwa. Ekosistem digital yang semakin masif ini tidak hanya mengubah pola komunikasi antarindividu, tetapi juga mendisrupsi cara institusi, termasuk lembaga pemerintahan, dalam mendistribusikan informasi kepada publik. Media sosial kini tidak lagi dipandang sebagai sarana hiburan semata, melainkan instrumen krusial untuk desiminasi informasi secara seketika (*real-time*) dan jangkauan yang luas.

Transformasi digital ini sangat sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Regulasi ini mewajibkan setiap badan publik untuk menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada masyarakat secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan cara yang sederhana. Dalam konteks pemerintahan modern, pemenuhan hak publik atas informasi ini tidak lagi efektif jika hanya mengandalkan saluran konvensional (Ricky & Muh, 2022). Keterbukaan informasi pemerintah kini menuntut adopsi platform digital guna menciptakan transparansi, akuntabilitas, serta memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan dan pembangunan (Ricky & Muh, 2022).

Merespons tuntutan keterbukaan informasi berbasis digital tersebut, peran Hubungan Masyarakat (Humas) di sektor pemerintahan mengalami pergeseran paradigma menuju praktik *Digital Public Relations (E-PR)* atau

Humas Digital (Patel, 2020). Humas pemerintah saat ini dituntut untuk bersikap lebih proaktif, responsif, dan adaptif terhadap arus informasi yang bergerak cepat (Wardani & Isbandono, 2026). Tuntutan tersebut muncul dari meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan dan ketepatan informasi di era digital, serta perubahan pola komunikasi publik yang semakin berbasis media sosial. Jika di masa lalu humas lebih banyak bertindak sebagai "corong" searah dari pemerintah kepada rakyat, kini humas harus mampu mengelola ekosistem komunikasi dua arah, yaitu proses komunikasi yang tidak hanya menyampaikan informasi dari pemerintah kepada publik, tetapi juga membuka ruang bagi masyarakat untuk memberikan tanggapan, masukan, pertanyaan, maupun umpan balik yang dapat ditindaklanjuti oleh instansi pemerintah. Penguasaan terhadap teknologi digital dan media sosial menjadi kompetensi wajib bagi praktisi humas guna meredam disinformasi, membangun narasi positif, serta menjaga reputasi instansi di mata publik internet (*netizen*). Dalam tinjauan teoretis, aktivitas pengelolaan media sosial dan publikasi ini dapat dibedah secara komprehensif menggunakan Model PESO. Model ini mengonseptualisasikan pergeseran dari pemanfaatan media digital instansi yang bersifat statis-informatif (*Owned Media*) menuju ruang komunikasi yang partisipatif dan interaktif (*Shared Media*). Melalui media sosial, humas pemerintah tidak lagi terjebak pada penyampaian informasi satu arah, melainkan memanfaatkan kontrol atas *Owned Media* mereka untuk mendorong keterlibatan publik secara luas di ranah *Shared Media*. Proses timbal balik yang terjadi saat humas menanggapi umpan balik (*feedback*), menjawab pertanyaan, dan berdialog dengan masyarakat merupakan manifestasi dari pengelolaan *Shared Media* yang sehat. Pada akhirnya, harmoni antara pengelolaan aset media internal dan respons publik ini akan melahirkan relasi yang saling memahami (*mutual understanding*) sekaligus mengokohkan kepercayaan publik (*public trust*) terhadap instansi.

Relevansi peran strategis Humas dan penerapan komunikasi dialogis ini sangat krusial bagi Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan

Udara (PPSDMPU). Sebagai salah satu unit kerja di bawah naungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP), Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, PPSDMPU memiliki mandat vital dalam menyelenggarakan pendidikan, pelatihan, dan pengembangan kualitas sumber daya manusia di sektor penerbangan nasional. Dengan tanggung jawab besar untuk mencetak insan perhubungan udara yang kompeten, bertaraf internasional, dan mengutamakan keselamatan penerbangan, PPSDMPU harus memiliki citra institusi yang kuat dan kredibel di mata masyarakat luas, khususnya calon taruna, akademisi, dan pemangku kepentingan industri penerbangan.

Dalam upaya menjaga citra dan mendukung tugas pokok institusi tersebut, Divisi Humas PPSDMPU memegang peranan strategis sebagai garda terdepan komunikasi instansi. Divisi ini bertanggung jawab penuh atas pengelolaan arus informasi, baik internal maupun eksternal. Di era digital saat ini, fokus utama aktivitas Humas PPSDMPU sangat bertumpu pada pengelolaan media sosial resmi instansi (seperti Instagram, YouTube, dan situs web) serta produksi publikasi digital. Saluran media sosial dipilih karena terbukti paling efektif dalam menjangkau audiens inti PPSDMPU yang didominasi oleh kelompok usia muda yang aktif menggunakan media sosial, yang merupakan target utama dari program-program pendidikan dan pelatihan perhubungan udara.

Namun demikian, pengelolaan media sosial dan publikasi di lingkungan PPSDMPU bukanlah sekadar aktivitas mengunggah konten secara acak. Aktivitas ini melibatkan proses manajerial yang sistematis dan kompleks, mulai dari perencanaan konten (*content planning*), peliputan kegiatan, produksi visual dan *copywriting*, hingga evaluasi metrik keterlibatan publik (*social media monitoring*). Setiap publikasi yang dikeluarkan harus selaras dengan pedoman komunikasi kementerian, menjunjung tinggi akurasi data, serta mampu mengemas informasi teknis

kebandarudaraan dan regulasi penerbangan menjadi konten yang ringan, edukatif, dan mudah dipahami oleh masyarakat awam.

Menyadari kompleksitas dan pentingnya peran tersebut, penulis melaksanakan program magang (Praktik Kerja Lapangan) di Divisi Humas PPSDMPU. Keterlibatan langsung dalam ekosistem kerja profesional ini memberikan kesempatan berharga bagi penulis untuk mengamati, mempelajari, dan mempraktikkan langsung bagaimana sebuah lembaga pemerintah merancang strategi publikasinya. Penulis tidak hanya melihat dari sudut pandang teoretis di bangku perkuliahan, tetapi juga berhadapan langsung dengan dinamika dan tantangan operasional harian yang dihadapi oleh staf Humas, mulai dari *brainstorming* ide konten hingga penanganan respons publik di media sosial.

Atas dasar pengalaman observasi dan keterlibatan praktis tersebut, penulis memutuskan untuk mengangkat topik “Aktivitas Divisi Humas di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara dalam Pengelolaan Sosial Media dan Publikasi” sebagai fokus utama dalam laporan magang ini. Pemilihan topik ini didasari oleh urgensi untuk membedah secara mendalam bagaimana teori-teori komunikasi publik dan *Digital PR* diaplikasikan dalam lingkungan kerja instansi pemerintah yang terikat oleh birokrasi, namun tetap harus tampil kekinian dan menarik. Laporan ini akan menguraikan kesesuaian antara rencana strategi komunikasi instansi dengan eksekusi publikasi di lapangan.

Pada akhirnya, penulisan laporan magang ini memiliki signifikansi ganda, baik secara akademis maupun praktis. Secara akademis, laporan ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan menjadi studi kasus nyata terkait penerapan Teori Komunikasi Dialogis dalam praktik *Digital PR* instansi pemerintah. Secara praktis, laporan ini disusun untuk menjadi bahan evaluasi yang konstruktif sekaligus masukan berbasis data bagi Divisi Humas PPSDMPU dalam mengoptimalkan strategi pengelolaan media sosial di masa

mendatang, sehingga efektivitas penyampaian informasi publik dapat terus ditingkatkan.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Program magang yang dilaksanakan penulis di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara Dengan posisi sebagai Divisi Humas, merupakan kegiatan wajib yang harus diikuti oleh mahasiswa Program Studi Jurnalistik, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara, sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar strata satu (S1). Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan magang ini adalah sebagai berikut.

1. Memahami peran dan fungsi humas dalam membangun citra positif lembaga melalui kegiatan publikasi, hubungan dengan media, dan komunikasi internal.
2. Mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata di lingkungan instansi pemerintahan, khususnya pada bidang kehumasan.
3. Memahami tantangan yang dialami oleh divisi humas Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara dan mencari solusi yang tepat untuk mengatasinya.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan magang dimulai pada tanggal 21 Oktober 2025 sampai dengan 21 Januari 2025. Pada periode tersebut, penulis melaksanakan tugasnya di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara dengan sistem kerja *Work From Office*. Kegiatan tersebut dilakukan setiap hari Senin - Jumat dimulai pukul 08.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB. Jumlah jam kerja yang harus dilakukan adalah 640 jam, sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam Panduan MBKM Magang Track 1 dan juga arahan dari Program Studi Ilmu Komunikasi.

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Penulis melaksanakan kegiatan magang di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara pada bagian Hubungan Masyarakat selama empat bulan, sesuai dengan ketentuan jumlah jam kerja yang ditetapkan oleh regulasi dari Panduan MBKM Magang Track 1 dan arahan program studi. Penulis mendapatkan surat penerimaan magang secara resmi dari Sekretariat Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara pada tanggal 21 Oktober 2025. Selama masa magang, penulis hadir di kantor lima hari kerja dalam satu minggu, mengikuti jam kerja pegawai PPSDMU, yakni pukul 08.00 hingga 17.00 WIB. Penyesuaian jadwal dapat dilakukan apabila terdapat kegiatan dokumentasi, pembuatan konten, dan *editing*, sesuai arahan dari Koordinator Humas.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

A. Proses Administrasi Kampus

1. Pendaftaran mata kuliah praktik kerja dilakukan melalui portal *myumn.ac.id*, dengan ketentuan mahasiswa telah menyelesaikan minimal 110 SKS serta tidak memiliki nilai D atau E. Sebelum melaksanakan magang, mahasiswa juga perlu melampirkan transkrip nilai lengkap dari semester awal hingga terakhir yang dapat diunduh melalui *www.gapura.umn.ac.id*.
2. Mahasiswa diberikan kesempatan untuk mengajukan proposal magang melalui formulir KM-01, yang dapat dikirimkan berkali-kali melalui *email* hingga memperoleh tempat magang yang sesuai.
3. Setelah mendapatkan lembaga atau perusahaan yang sesuai, mahasiswa dapat mengisi dan mengunggah formulir KM-01 melalui portal *myumn.ac.id*.
4. Tahap berikutnya adalah mengambil berkas pendukung seperti KM-03 (Kartu Monitoring Praktik Kerja Magang), KM-04 (Formulir Absensi Praktik Kerja), KM-05 (Formulir Laporan Pelaksanaan

Praktik Kerja), KM-06 (Evaluasi Kinerja Praktik Kerja), dan KM-07 (Validasi Laporan Praktik Kerja) yang dibutuhkan untuk penyusunan laporan akhir kegiatan magang.

B. Tahapan Permohonan dan Persetujuan Praktik Kerja

1. Menyerahkan CV (*Curriculum Vitae*) ke Divisi Umum dan Kepegawaian PPSDMPU.
2. Mendapatkan panggilan wawancara dari Divisi Umum dan Kepegawaian.
3. Menerima surat resmi dari perusahaan yang menyatakan diterimanya penulis untuk praktik kerja magang.
4. Menerima penjelasan dari supervisor mengenai tugas dan fungsi Divisi Humas.
5. Melaksanakan tugas sesuai dengan arahan supervisor.
6. Mengisi laporan kegiatan harian melalui situs web Merdeka UMN.
7. Mendapatkan bimbingan dari dosen pembimbing magang untuk menyusun laporan magang.

C. Proses Pelaksanaan Praktik Kerja Magang

1. Penulis ditempatkan sebagai *staff intern* di Divisi Humas Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara.
2. Menerima penjelasan dari supervisor mengenai pelaksanaan tugas di Divisi.
3. Penyelesaian dan persetujuan formulir KM -03 hingga KM -07 dilakukan sepanjang periode kegiatan magang berlangsung, serta menyerahkan lembar penilaian evaluasi kinerja magang KM -06 kepada supervisor sebagai bentuk penilaian akhir.

Pelaksanaan Perancangan Laporan Praktik Kerja Magang

1. Penyusunan laporan magang dilakukan dengan bimbingan Ibu Kristina Nirhayati selaku Dosen Pembimbing melalui pertemuan daring (*online*).

2. Setelah laporan disusun, dokumen tersebut diajukan untuk memperoleh pengesahan dari koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi.

Laporan praktik kerjamagang yang telah disetujui dan disahkan kemudian diserahkan untuk memasuki tahap evaluasi akhir sebagai bagian dari proses penilaian kegiatan magang.

