

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah mengubah cara pemerintah menyampaikan informasi kepada masyarakat. Kemajuan teknologi digital menuntut instansi pemerintah untuk menyampaikan informasi publik secara cepat, transparan, dan mudah diakses melalui berbagai platform digital. Di sisi lain, masyarakat tidak lagi hanya berperan sebagai penerima informasi, tetapi juga dapat memberikan respons dan berpartisipasi dalam ruang komunikasi digital. Kondisi tersebut menjadikan komunikasi publik sebagai bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka dan responsif. Menurut Ahmad (2022), komunikasi publik merupakan salah satu bentuk komunikasi yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga kepada khalayak luas untuk menyampaikan informasi, membangun pemahaman, serta menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat. Perkembangan teknologi digital semakin memperkuat peran komunikasi publik sebagai sarana penyampaian informasi yang efektif dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang transparan.

Dalam konteks tersebut, Komunikasi publik merupakan proses penyampaian informasi oleh pemerintah kepada masyarakat yang bertujuan memberikan pemahaman mengenai kebijakan, program, maupun layanan publik. Selain sebagai sarana penyebaran informasi, komunikasi publik juga berperan dalam membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyampaian informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami. Melalui komunikasi publik yang efektif, pemerintah dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan (Ahmad, 2022). Oleh karena itu, komunikasi publik menjadi salah satu unsur penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Perkembangan media sosial turut mengubah pola komunikasi publik pemerintah. Media sosial tidak lagi hanya dimanfaatkan sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga menjadi ruang interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Perkembangan media sosial turut mengubah pola komunikasi publik pemerintah. **Kaplan dan Haenlein (2010)** mendefinisikan media sosial sebagai sekumpulan aplikasi berbasis internet yang memungkinkan pengguna untuk menciptakan dan berbagi konten melalui interaksi secara digital. Dalam konteks pemerintahan, media sosial tidak hanya dimanfaatkan sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga menjadi ruang interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, penyajian informasi yang menarik, akurat, dan mudah dipahami menjadi faktor penting agar pesan dapat diterima secara efektif. Hal tersebut menjadikan proses produksi konten, mulai dari perencanaan, peliputan, dokumentasi, penyusunan *copywriting*, hingga pembuatan konten visual dan audiovisual, sebagai bagian yang penting dalam mendukung efektivitas komunikasi publik melalui media sosial.



Gambar 1. 1 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia Tahun 2026

Sumber: Survei Apjii (2026)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah mengubah cara masyarakat mengakses dan memperoleh informasi. Berdasarkan hasil Survei Penetrasi Internet dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2026 yang diterbitkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah penduduk Indonesia yang telah terkoneksi internet mencapai **235.261.078 jiwa** atau **81,72%** dari total populasi nasional. Angka tersebut menunjukkan bahwa lebih dari

delapan dari sepuluh penduduk Indonesia telah terhubung dengan internet, sehingga media digital menjadi salah satu saluran utama dalam aktivitas komunikasi masyarakat. Selain itu, tingkat penetrasi internet mengalami peningkatan secara konsisten dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, yaitu sebesar **77,0%** pada tahun 2022, **78,2%** pada tahun 2023, **79,5%** pada tahun 2024, **80,7%** pada tahun 2025, dan mencapai **81,72%** pada tahun 2026. Peningkatan ini menunjukkan bahwa penggunaan internet di Indonesia terus bertumbuh secara stabil dan telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat..

Tingginya penetrasi internet tersebut memiliki implikasi yang strategis terhadap penyelenggaraan komunikasi publik, khususnya di lingkungan pemerintahan. Masyarakat kini semakin mengandalkan media digital sebagai sumber utama dalam memperoleh informasi mengenai kebijakan, program, maupun pelayanan publik. Kondisi ini menuntut instansi pemerintah untuk tidak hanya mampu menyampaikan informasi secara cepat, tetapi juga memastikan bahwa informasi yang disampaikan akurat, mudah dipahami, serta dapat menjangkau masyarakat secara luas. Dengan demikian, pemanfaatan media digital bukan lagi sekadar alternatif, melainkan telah menjadi kebutuhan dalam mendukung efektivitas komunikasi publik pemerintah.

Komunikasi publik merupakan proses penyampaian informasi oleh pemerintah kepada masyarakat yang bertujuan memberikan pemahaman mengenai kebijakan, program, maupun layanan publik. Selain sebagai sarana penyebaran informasi, komunikasi publik juga berfungsi membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyampaian informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami. Oleh karena itu, komunikasi publik menjadi salah satu unsur penting dalam mewujudkan transparansi, akuntabilitas, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelaksanaan komunikasi publik tidak dapat dipisahkan dari prinsip keterbukaan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan informasi yang akurat, mudah diakses, serta dapat dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Penyampaian informasi yang dilakukan secara terbuka tidak hanya memenuhi hak masyarakat

untuk memperoleh informasi, tetapi juga mendukung terciptanya pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Oleh karena itu, komunikasi publik menjadi salah satu instrumen penting dalam membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Perkembangan media sosial turut mengubah pola komunikasi publik pemerintah. Kaplan dan Haenlein (2010) mendefinisikan media sosial sebagai sekumpulan aplikasi berbasis internet yang dibangun di atas fondasi Web 2.0 serta memungkinkan terciptanya dan pertukaran konten yang dihasilkan oleh pengguna (*user-generated content*). Dalam konteks pemerintahan, media sosial tidak lagi hanya dimanfaatkan sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga menjadi ruang interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Berbagai platform digital memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara lebih cepat, menjangkau audiens yang lebih luas, serta memperoleh umpan balik secara langsung dari masyarakat. Pemanfaatan media sosial yang optimal juga menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (Kaplan & Haenlein, 2010).

Di sisi lain, perkembangan media digital juga menghadirkan tantangan baru bagi pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Arus informasi yang berlangsung sangat cepat menyebabkan masyarakat dapat memperoleh informasi dari berbagai sumber dengan tingkat kredibilitas yang berbeda. Kondisi tersebut menuntut pemerintah untuk mampu menyampaikan informasi yang akurat, tepat waktu, dan mudah dipahami agar dapat menjadi sumber informasi yang terpercaya. Dengan demikian, komunikasi publik tidak hanya berorientasi pada kecepatan penyampaian informasi, tetapi juga pada kualitas pesan yang disampaikan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan komunikasi publik melalui media sosial, penyajian informasi yang menarik dan mudah dipahami menjadi faktor penting agar pesan dapat diterima secara efektif oleh masyarakat. Oleh karena itu, proses produksi konten memiliki peran strategis, mulai dari perencanaan, peliputan, dokumentasi, penyusunan *copywriting*, hingga pembuatan konten visual dan audiovisual. Seluruh

proses tersebut bertujuan menghasilkan informasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga relevan dengan karakteristik media digital dan kebutuhan masyarakat.

Dalam mendukung proses tersebut, keberadaan *Content Creator* menjadi salah satu unsur penting dalam komunikasi publik pemerintah. *Content Creator* berperan mengolah berbagai informasi dan kegiatan pemerintahan menjadi konten digital yang menarik, informatif, serta mudah dipahami oleh masyarakat. Melalui pemanfaatan berbagai format konten, seperti foto, video, infografis, maupun media visual lainnya, informasi pemerintah dapat disampaikan secara lebih efektif sesuai dengan karakteristik media digital yang digunakan masyarakat saat ini.

Kondisi tersebut menjadikan pengelolaan komunikasi publik sebagai salah satu fungsi strategis di lingkungan pemerintah daerah. Setiap kebijakan, program, maupun kegiatan yang dilaksanakan perlu dikomunikasikan secara tepat agar dapat dipahami oleh masyarakat sekaligus meningkatkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks ini, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) memiliki peran penting dalam mengelola komunikasi publik melalui peliputan kegiatan pimpinan, dokumentasi, serta publikasi informasi pada berbagai media digital. Peran tersebut menunjukkan bahwa komunikasi publik tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada bagaimana informasi dikelola dan dikemas secara efektif agar mampu menjangkau serta dipahami oleh masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya pemanfaatan media digital, peran Content Creator menjadi semakin penting dalam mendukung komunikasi publik pemerintah. Content Creator tidak hanya bertugas memproduksi konten, tetapi juga mengolah informasi kegiatan pemerintahan menjadi materi komunikasi yang informatif, menarik, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Oleh karena itu, peran tersebut menjadi bagian penting dalam mendukung penyampaian informasi publik yang efektif sekaligus meningkatkan keterbukaan informasi di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

1.2 Maksud dan Tujuan Kegiatan Kerja Magang

Maksud dan tujuan dari praktik magang ini adalah supaya dapat memberikan penggambaran secara langsung tentang bagaimana penerapan *public communication* di lingkungan pemerintahan, khususnya pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Melalui kegiatan ini, pemagang dapat memahami proses pengelolaan komunikasi pimpinan daerah yang dilakukan secara terstruktur, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga publikasi informasi kepada masyarakat. Secara khusus, kegiatan praktik kerja magang ini bertujuan untuk: Mengetahui peran dan fungsi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam mendukung kegiatan pimpinan daerah.

1. Memahami proses kerja pada subbagian protokol, komunikasi pimpinan (kompim), dan dokumentasi pimpinan (dokpim).
2. Mempelajari proses pengelolaan komunikasi publik di lingkungan pemerintahan daerah, baik melalui media konvensional maupun digital.
3. Menerapkan pengetahuan serta keterampilan di bidang komunikasi, khususnya dalam aspek *public communication*, selama pelaksanaan kegiatan praktik kerja magang.
4. Mengembangkan kemampuan praktis, seperti komunikasi, koordinasi, serta pengelolaan konten informasi dalam lingkungan kerja profesional.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Kegiatan Praktik kerja dilaksanakan periode Februari sampai Juni 2026 selama delapan puluh hari kerja setara dengan enam ratus empat puluh jam kerja, sebagaimana ketentuan dalam pedoman MBKM magang track 1 serta petunjuk yang diberikan oleh program studi.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

A. Proses Administrasi (UMN)

- 1) Melalui platform Zoom Meeting, mengikuti kegiatan pengarahan praktik kerja yang diadakan oleh program studi Ilmu Komunikasi UMN.
- 2) Mengisi KRS untuk mata kuliah praktik kerja lewat myumn.ac.id setelah memenuhi persyaratan sudah mencapai minimum 110 SKS sekaligus tidak memiliki nilai D maupun E. Kemudian, mengirim permohonan transkrip nilai mulai awal semester sampai semester akhir sebelum masa magang lewat gapura.umn.ac.id.
- 3) Mengajukan formulir KM-01 menggunakan formulir yang dikirimkan melalui email untuk proses verifikasi sesuai ketentuan magang. Pengajuan dapat dilakukan lebih dari satu kali hingga mendapatkan izin dalam bentuk KM-02 (Surat Pengantar Magang) yang diterbitkan oleh kepala program studi.

- 4) Ketika sudah menemukan perusahaan atau instansi yang cocok, mengisi serta mengirimkan formulir KM-01 menggunakan sistem myumn.ac.id.
 - 5) Selanjutnya, akan mendapatkan dokumen administrasi magang yang meliputi KM-03 (Kartu Kerja Magang), KM-04 (Lembar Kehadiran Kerja Magang), serta formulir lain yang diperlukan untuk pelaksanaan kegiatan magang.
- B. Prosedur Pengajuan dan Penerimaan Tempat Magang
- 1) Permohonan magang melalui pengiriman formulir KM-02 (Surat Pengantar Magang) yang diterbitkan oleh Kepala Program Studi melalui WhatsApp dan e-mail resmi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tangerang Selatan.
 - 2) Menerima konfirmasi penerimaan magang di sekretariat daerah Kota Tangerang Selatan dilakukan melalui aplikasi WhatsApp yang resmi milik instansi tersebut pada tanggal 28 Februari. Kemudian, surat penerimaan magang diterima pada tanggal 2 Maret, yang telah ditandatangani oleh kepala subbagian tata usaha pimpinan, staf ahli, dan kepegawaian, Yuri Febriyanti Fujiastuti, S.E.
- C. Proses Pelaksanaan Praktik Kerja Magang
- 1) Melaksanakan magang dibagian pembuat konten khususnya divisi Protokol dan Komunikasi Pimpinan.
 - 2) Selama pelaksanaan magang, penugasan serta pemberian arahan terkait kebutuhan informasi dilakukan di bawah bimbingan Kepala Subbagian Protokol, Koordinator Komunikasi Pimpinan, dan Ketua Dokumentasi Pimpinan yang bertindak sebagai pendamping magang.
 - 3) mengisi dan pengesahan formulir KM-03 hingga KM-07 dilaksanakan pada masa magang berjalan. Pada masa akhir

praktik kerja magang, formulir KM-06 (Lembar Penilaian Kerja Magang) diserahkan kepada pembimbing kerja lapangan untuk proses evaluasi kinerja.

D. Proses Penyusunan Laporan Magang

- 1) Penulisan laporan magang dilakukan atas arahan dosen pembimbing Riatun dengan konsultasi yang diselenggarakan online melalui Zoom Meeting.
- 2) Setelah menyelesaikan proses penyusunan, laporan magang tersebut akan diajukan kepada kepala program studi ilmu komunikasi untuk dipertimbangkan dan mendapatkan persetujuan.

E. Laporan yang sudah mendapatkan persetujuan selanjutnya diajukan untuk mengikuti tahapan sidang sebagai bagian dari proses akhir penyelesaian mata kuliah praktik kerja magang.

