

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

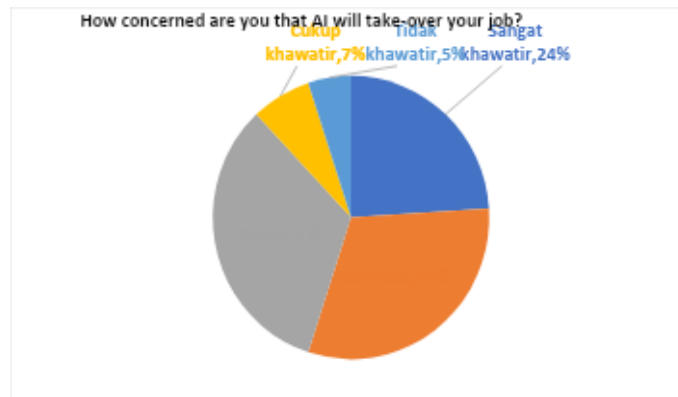
Seiring dengan berjalannya waktu, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik juga semakin kompleks dan meningkat (Handika & Rostyaningsih, 2019). Hal ini yang akhirnya mendorong dan menuntut sektor pemerintahan untuk juga meningkatkan kualitas pelayanan profesional mereka, baik dari segi kompetensi sumber daya manusia (SDM)—dalam hal ini adalah ASN, juga dari segi infrastruktur dan fasilitas sebagai pendukung—dalam hal ini adalah teknologi dan bantuan kecerdasan buatan (AI).

Pembahasan AI dalam dunia *Public Relation* pun sudah lama dibahas, tepatnya sejak tahun 2018. Sejak saat itu, sudah ada beberapa konferensi yang dilakukan oleh instansi atau lembaga-lembaga dalam negeri maupun luar negeri yang membahas tentang pemanfaatan kecerdasan buatan dalam dunia kehumasan seperti *World Public Relations Forum* 2018 yang dilaksanakan di Oslo ataupun *Asian Network for Public Opinion Research* (ANPOR) yang diadakan di Indonesia (Nurlaela Arief et al., 2019).

Pembahasan terkait humas dan AI dalam konferensi-konferensi tersebut banyak menimbulkan pro dan kontra dari pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Kontra yang dimaksud adalah persepsi yang sejalan dengan pemahaman disiplin *Public Relations* oleh Ristic (2017) dalam (Nurlaela Arief et al., 2019) yang menyatakan bahwa PR

merupakan kegiatan untuk membangun kepercayaan; sebuah kepercayaan antar manusia yang tidak bisa diciptakan oleh mesin atau bot. Akan tetapi, dalam praktik kehumasan modern, tidak dapat dipungkiri bahwa hadirnya *Artificial Intelligence* (AI) telah membawa perubahan yang cukup signifikan (Prasojo, 2024). Bukan hanya membantu dalam hal efisiensi kerja, namun juga memfasilitasi pada praktisi humas untuk dapat berkomunikasi secara lebih proaktif, adaptif, dan responsif sesuai dengan pergerakan pasar yang terus berubah secara dinamis. Terciptanya transformasi komunikasi ini berpotensi besar untuk meningkatkan akurasi dan produktivitas komunikasi.

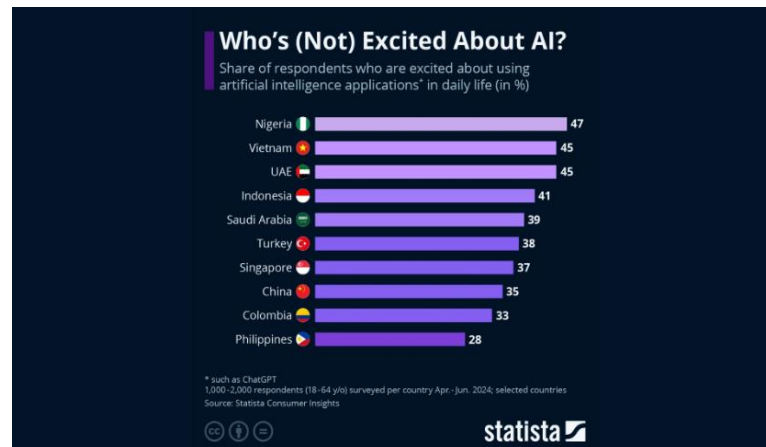
Di tengah era percepatan teknologi di era digital semakin melesat dengan cepat saat ini, ada banyak ilmuwan dan ahli teknologi saling berlomba-lomba menciptakan dan menyempurnakan teknologi robot terbaru yaitu *Artificial Intelligence* atau yang sering disebut sebagai AI. Dengan munculnya berbagai alat (*tools*) AI ini, Abdullah (2020) mengibaratkan AI seperti pisau bermata dua, yang artinya AI dapat menjadi alat yang dapat membantu meringankan pekerjaan manusia, namun juga dapat menjadi ancaman untuk menggantikan pekerjaan manusia (Abdullah, 2020).



Gambar 1.1 Visualisasi persentase (%) concern responden

Sumber. Whitepaper Report Indonesia 2023 AI. Living Landscape (AI Atiqi, 2023)

Pada tahun 2023, data hasil riset yang dilakukan oleh Populix menunjukkan bahwa dari 1.200+ responden, sebanyak 55% responden merasa khawatir jika pekerjaan mereka akan digantikan oleh hadirnya AI dalam kehidupan manusia. Padahal di laporan yang sama, 60% responden tidak terlalu banyak menggunakan AI (ChatGPT dan chatbots) dalam kehidupan pekerjaan mereka. Namun distopia dan kekhawatiran itu terbukti berubah dengan sangat cepat karena pada tahun 2024, data Statista menunjukkan bahwa Indonesia menjadi negara di urutan ke-4 (empat) yang sangat antusias untuk memanfaatkan eksistensi AI dalam kehidupan sehari-hari mereka (Statista, 2024).



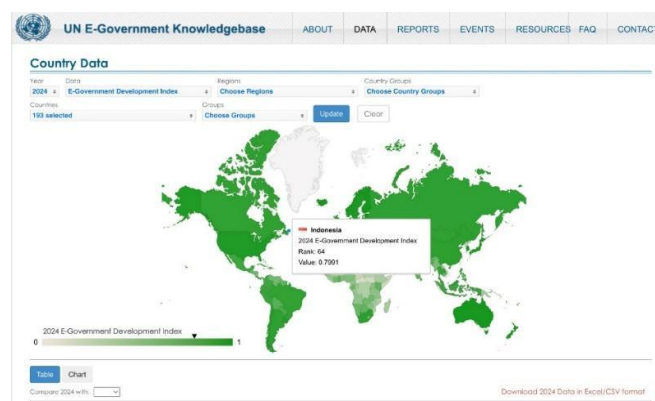
Gambar 1.2 Data antusiasme negara terhadap AI

Sumber. Mitel.com

Kecenderungan penggunaan AI dalam sektor media dan komunikasi disebut sebagai mediamorfosis. Mediamorfosis merupakan sebuah fenomena konvergensi teknologi yang ditandai dengan adanya transformasi media komunikasi yang diakibatkan adanya interaksi dan tekanan politik serta sosial yang kompleks (Madhini et al., 2024). Pada dasarnya, AI tercipta bukan diperuntukkan untuk menggantikan fungsi dan posisi manusia serta menciptakan sebuah ilmu dan kepercayaan yang mentah, melainkan sebagai alat bantu bagi manusia untuk mengolah data secara valid melalui algoritma, sehingga dapat menciptakan narasi serta media komunikasi yang efektif, interaktif, tepat, dan dekat dengan masyarakat.

Sebenarnya, pembangunan dan pemanfaatan infrastruktur teknologi dalam sektor pemerintahan sudah mulai dijalankan sejak awal tahun 2000-an, tepatnya pada tahun 2001 yang ditandai dengan adanya layanan *e-government* melalui pengadaan

website sebagai media layanan publik (Amrozi et al., 2022). Bahkan pada tahun 2024 lalu, United Nations (PBB) mencatat bahwa Indonesia menduduki peringkat ke-64 dari 193 negara yang tergabung dalam Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) dalam ‘*e-government survey*’. Data ini dicatat dan dipublikasikan langsung di laman resmi milik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).

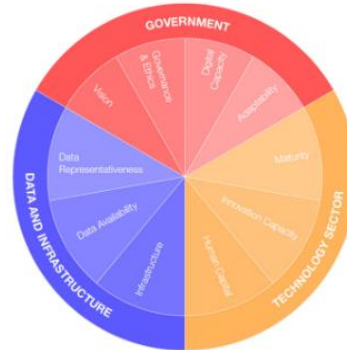


Gambar 1.3 Visualisasi Data Indeks regional oleh PBB

Sumber. Website (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2024)

Selain itu, menurut laporan ‘*Government AI Readiness Index 2024*’ yang dirilis oleh Oxford menyajikan data bahwa Indonesia berada di urutan ke-38 dari 188 negara secara global dan secara regional menduduki peringkat ke-8 dari 17 negara di Asia Timur yang diukur berdasarkan 3 pilar indikator, yakni: (a) pemerintahan (*government*); (b) teknologi (*technology sector*); dan (c) data dan infrastruktur (*data and infrastructure*) yang meliputi hal-hal berikut:

The pillars and dimensions of the Government AI Readiness Index



Gambar 1.4 Indikator setiap pilar untuk mengukur kesiapan AI

Sumber. (Oxford Insights et al., 2024)

Artinya, sektor pemerintahan Indonesia memiliki peluang keberhasilan yang cukup tinggi untuk memanfaatkan kecerdasan buatan (AI) untuk diperbantukan dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa (*service provider*) untuk masyarakat. Adaptasi teknologi dan kecerdasan buatan (AI) ke dalam sektor pemerintahan, khususnya pada aktivitas kehumasan pada sektor pemerintahan, dapat menjadi keuntungan (*opportunity*) yang sangat besar bagi negara. Dengan adanya revolusi digital 4.0 ini, tugas dan fungsi humas akhirnya juga akan ada penyesuaian dari konvensional menuju modern (Tasmin et al., 2020), dengan melakukan pelayanan publik harian secara daring, aktivitas produksi dan distribusi konten digital, dan media *monitoring* dengan menggunakan *big data*.

Menanggapi adanya revolusi industri 4.0, pada tahun 2018, tepatnya pada 4 April 2018, mantan presiden Joko Widodo merilis '*Making Indonesia 4.0*' sebagai sebuah agenda dan upaya nasional dalam mewujudkan Indonesia Emas 2030. Dalam

presentasinya, Jokowi menyebutkan bahwa salah satu agenda prioritas dalam membangun Indonesia 4.0 adalah membangun infrastruktur digital nasional dan peningkatan kualitas SDM. Kemudian, kunci dari pembangunan ini adalah *Internet of Things* (IoT) dan *artificial intelligence*. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk mewujudkan hal ini, gerakan peningkatan kualitas SDM dengan pergerakan transformasi teknologi harus sinkron.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh (Rumata & Nugraha, 2020) melakukan sebuah penelitian untuk mengukur tingkat literasi dan kompetensi ASN di lembaga pemerintahan. Dari 752 responden dari lembaga objeknya, ditemukan hasil sebagai berikut: 22.4% dinyatakan ‘kurang’ sedangkan 13,7% berada di level ‘sangat kurang.’ Hasil ini bertolak belakang dengan pernyataan Kementerian Komunikasi dan Informatika (kini menjadi Kementerian Komunikasi dan Digital) dalam sebuah kajian yang berjudul “Siber Kreasi dan Deloitte” yang menyatakan bahwa seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) harus memiliki 4 komponen utama dalam menghadapi era digital (Astrialita & Nafi’ah, 2025), yaitu: (1) etika digital (*digital ethics*); (2) keamanan digital (*digital safety*); (3) budaya digital (*digital culture*); dan (4) keterampilan digital (*digital skills*). Sehingga untuk meningkatkan 4 pilar tersebut, perlu diadakan upaya peningkatan kompetensi digital bagi tenaga kerja ASN yang tidak hanya satu atau dua kali, melainkan bersifat berkelanjutan.

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu kabupaten yang menanggapi agenda transformasi digital dengan serius. Pelayanan publik serta administratif ASN di Kabupaten Sidoarjo kini sudah berbasiskan digital. Badan Kepegawaian Daerah

(BKD) Kabupaten Sidoarjo selaku lembaga yang menangani bidang kepegawaian di jajaran tenaga ASN mendukung hal ini dengan membuat platform-platform digital untuk administratif kerja, seperti SIMPEG (Sistem Manajemen Kepegawaian), SIPEKAT, e-Kinerja, dan SmartASN yang mengintegrasikan beberapa layanan kerja *online* bagi ASN (Astrialita & Nafi'ah, 2025).

Transformasi digital telah mencuri perhatian dalam berbagai sektor (Kristiyono & Nurrosyidah, 2021), tidak hanya di ranah industri dan perusahaan, tetapi juga dalam sektor pemerintahan. Transformasi digital telah menjadi salah satu prioritas dalam agenda nasional, sehingga hal tersebut yang kemudian mendesak sektor pemerintahan di berbagai bidang untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas pelayanan publik dan transparansi data dan informasi oleh pemerintah. Namun hingga saat ini, implementasi teknologi canggih seperti AI dalam fungsi kehumasan di tingkat daerah masih sangat terbatas dan belum banyak diteliti, termasuk di Kabupaten Sidoarjo. Humas yang memiliki peran strategis dalam menjadi jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat perlu bertransformasi dengan memaksimalkan pemanfaatan teknologi digital dan AI untuk menyampaikan informasi secara efektif, membangun kepercayaan publik (*build public trust*), termasuk meningkatkan interaksi dua arah (*two way communication*) dengan masyarakat sebagai audiens.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kekosongan pengetahuan tentang proses transformasi digital dan adopsi AI dalam aktivitas kehumasan, menggunakan kerangka teori media baru (*The New Media Theory*) oleh Pierre Levy

guna memahami bagaimana sebuah inovasi teknologi diadopsi dan diimplementasikan di lingkungan pemerintahan yang kompleks. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi peran humas pemerintah (*Government Public Relation*) dari agenda transformasi ini, termasuk menganalisis strategi, optimalisasi pemanfaatan kanal yang dipilih, dan sejauh mana adopsi implementasi AI diterima dan diterapkan oleh para pelaku transformasi di lapangan.

Dari penjelasan di atas, maka kajian **“TRANSFORMASI DIGITAL AKTIVITAS KEHUMASAN PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO: Studi Kualitatif Deskriptif Adopsi AI dari Perspektif *The New Media Theory*”** ini berupaya untuk menyajikan gambaran dan pemahaman komprehensif terkait proses adopsi dan implementasi teknologi kecerdasan buatan (AI) oleh ASN di bidang pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, termasuk faktor-faktor pendorong dan penghambat dalam proses tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana transformasi digital melalui adopsi dan implementasi Artificial Intelligence dalam aktivitas kehumasan di sektor Pemerintah Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sejauh apa implementasi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) dalam aktivitas kehumasan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo;

2. Untuk mengomparasikan sebelum dan sesudah adanya transformasi digital terhadap kualitas kinerja dan hasil kerja ASN; dan
3. Untuk mengetahui strategi upaya peningkatan kompetensi digital Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Sidoarjo yang dilakukan oleh Pemerintah;
4. Untuk mengetahui peran strategis dan praktis humas pemerintah dalam proses adopsi AI di sektor pemerintahan daerah.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

1. Memberikan kontribusi literatur dalam kajian Ilmu Komunikasi, khususnya pada bidang kehumasan digital dan transformasi teknologi sektor pemerintahan; dan
2. Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya terkait pemanfaatan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) di sektor pemerintahan, khususnya dalam praktik komunikasi dan humas.

2. Manfaat Praktis

1. Memberikan masukan kepada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengenai praktik terbaik dan tantangan dalam pemanfaatan AI di kehumasan; dan

2. Dapat digunakan sebagai salah satu bahan referensi dasar evaluasi dan pengembangan strategi pelatihan digital bagi ASN, khususnya dalam bidang komunikasi publik di masa mendatang.

3. Manfaat Sosial

1. Membantu masyarakat, khususnya penduduk Kabupaten Sidoarjo, untuk mendapatkan gambaran tentang transparansi, efisiensi, dan inovasi komunikasi publik yang dilakukan oleh pemerintah melalui teknologi *Artificial Intelligence*; dan
2. Mendorong partisipasi publik dalam pemanfaatan layanan informasi berbasis teknologi.