

## TRANSFORMASI DIGITAL MELALUI KECERDASAN *ARTIFICIAL* (AI) PADA HUMAS PEMERINTAH KABUPATEN PARIGI MOUTONG

Herry Susanto<sup>1,\*</sup>; Muhammad Khairil<sup>2</sup>, Ilyas Lampe<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Tadulako, Palu, Indonesia; herrysusanto0984@gmail.com<sup>1</sup>, mkhairil@untad.ac.id<sup>2</sup>, ilyaslampe@untad.ac.id<sup>3</sup>

\*Correspondence : herrysusanto0984@gmail.com<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengelaborasi bentuk transformasi digital melalui kecerdasan *artificial* (AI) yang diterapkan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong serta menganalisis dampak penggunaan AI pada komunikasi publik dan citra pemerintah daerah. Perspektif penelitian yang digunakan adalah perspektif penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Sementara teori yang digunakan adalah teori CMC atau *Computer Mediated Communication*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital melalui AI pada Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong diwujudkan dalam empat bentuk utama, yaitu: pembuatan dan pengelolaan konten media sosial, pelayanan informasi publik, penanganan isu dan krisis, dan digitalisasi arsip. Keempat hasil penelitian tersebut menunjukkan implementasi teori CMC dalam praktik humas pemerintah, sebab seluruh proses komunikasi berlangsung melalui media digital yang dimediasi oleh teknologi komputer. AI menjadi sarana yang memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui komunikasi yang lebih cepat, efektif, serta mampu menjangkau publik secara luas. Dengan demikian, transformasi digital berbasis AI pada Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong tidak hanya meningkatkan efisiensi saja, tetapi juga memperkuat kualitas komunikasi publik di era digital.

### Kata kunci

*Computer Mediated Communication (CMC), Kecerdasan Artificial, Transformasi Digital*

### ABSTRACT

This study aims to analyze and elaborate on the forms of digital transformation through artificial intelligence (AI) implemented by the Public Relations Department of the Parigi Moutong Regency Government and to analyze the impact of AI use on public communication and the image of the local government. The research perspective used is a qualitative descriptive approach. Data collection techniques used include observation, interviews, and documentation. The theory used is CMC (*Computer Mediated Communication*). The results show that digital transformation through AI in the Public Relations Department of the Parigi Moutong Regency Government is manifested in four main forms: social media content creation and management, public information services, issue and crisis management, and archive digitization. These four research findings demonstrate the implementation of CMC theory in government public relations practices, as the entire communication process takes place through digital media mediated by computer technology. AI is a tool that strengthens interactions between the government and the public through faster, more effective communication that reaches a wider audience. Therefore, the AI based digital transformation of the Parigi Moutong Regency Government's Public Relations department not only improves efficiency but also strengthens the quality of public communication in the digital age.

### Keywords

*Artificial Intelligence, Computer Mediated Communication (CMC), Digital transformasi*

## Pendahuluan

Dalam era globalisasi dan revolusi industri 4.0, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengalami lompatan signifikan yang mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam praktik pemerintahan. Pemerintah sebagai institusi publik dituntut untuk melakukan inovasi dan adaptasi, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan komunikasi pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan partisipatif. Transformasi digital menjadi agenda strategis yang tidak hanya bersifat teknologis, tetapi juga menyentuh aspek struktural dan kultural dari birokrasi.

Proses transformasi ini seringkali dimulai dengan adanya modernisasi infrastruktur teknologi dan sistem informasi yang ada, untuk kemudian berlanjut ke otomatisasi proses bisnis dan pengembangan solusi berbasis data yang lebih canggih. Salah satu aspek penting dari transformasi digital adalah penggunaan data besar (*big data*) dan analitik untuk mendapatkan wawasan yang mendalam dan membuat keputusan yang lebih informasional. Organisasi yang berhasil dalam transformasi digital dapat merasakan manfaat signifikan, seperti peningkatan pengalaman pelanggan dan kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan pasar (Helmi dkk, 2024: 2).

Sejalan dengan pembahasan di atas, perkembangan teknologi digital memang telah menciptakan transformasi signifikan dalam berbagai bidang, termasuk komunikasi publik di sektor pemerintahan. Media sosial pun semakin berkembang. Alhasil, pemerintah saat ini memang harus menggunakan media sosial sebagai media untuk menyampaikan informasi yang cepat kepada masyarakat. Hal ini pun sangat berkaitan dengan peran transformasi digital yang telah peneliti bahas pada paragraf awal di BAB 1.

Berdasarkan Data Tren Internet dan Media Sosial di Indonesia pada tahun 2022 yang diterbitkan oleh *We Are Social* (2022), terungkap bahwa dari 277,7 juta jiwa penduduk Indonesia, didapati sebanyak 191,4 juta jiwa atau 68,9% penduduk Indonesia merupakan pengguna aktif media sosial. Jumlah pengguna aktif media sosial tersebut dibandingkan dengan tahun sebelumnya (Januari 2021) telah mengalami peningkatan sebesar 12,6% atau sebanyak 21,4 juta pengguna. Masyarakat biasanya memanfaatkan berbagai fitur teknologi untuk kebutuhan akses informasi, sarana interaksi, dan juga dapat digunakan di dalam proses transaksi pemasaran sekalipun (Aji, 2023).

Selain dari media sosial yang semakin banyak penggunaannya, perkembangan teknologi ini juga diiringi dengan kemunculan *Artificial Intelligence* atau biasa disebut dengan AI. AI menjadi salah satu elemen penting dalam transformasi digital. AI sendiri adalah sebuah teknologi yang memungkinkan mesin atau sistem komputer untuk menjalankan tugas yang sebelumnya membutuhkan kecerdasan manusia. Di sektor pemerintahan, AI dapat digunakan untuk berbagai fungsi, mulai dari *chatbot* untuk pelayanan publik, pengolahan data besar (*big data*), hingga prediksi tren opini masyarakat melalui analisis media sosial.

Akan tetapi, adopsi AI tidak serta merta berjalan tanpa hambatan. Tantangan mulai dari infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia, hingga etika komunikasi menjadi isu penting yang perlu dikaji secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menggambarkan proses transformasi digital melalui kecerdasan buatan

diterapkan dalam praktik kehumasan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong, serta bagaimana dampaknya terhadap komunikasi publik yang dijalankan Humas pemerintah, sebagai ujung tombak komunikasi kelembagaan, dihadapkan pada tuntutan untuk lebih adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi, termasuk dalam penggunaan AI untuk mendukung efektivitas komunikasi, seperti *chatbot* pelayanan publik, analisis *big data*, serta personalisasi pesan publik melalui media sosial.

Humas pemerintah adalah bagian dari manajemen instansi atau lembaga pemerintah yang tugas utamanya untuk sosialisasi program pemerintah, mengedukasi publik dan mengkampanyekan program pemerintah yang bermuara pada pembentukan citra, dalam hal ini citra pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah. Humas pemerintah juga menjalankan fungsi sebagai mediator atau penghubung antara pemerintah dan masyarakat, serta menjembatani komunikasi di antara keduanya agar berlangsung dua arah dan tidak menimbulkan *noise* atau kegaduhan (Yuliyanti, 2020: 3).

Sejalan dengan hal tersebut, pada konteks komunikasi pemerintahan, kehadiran AI menghadirkan paradigma baru dalam penyampaian pesan kepada masyarakat. Humas pemerintah sebagai aktor utama dalam mengelola komunikasi publik dihadapkan pada tuntutan untuk tidak hanya memahami teknologi, tetapi juga mengintegrasikannya ke dalam strategi komunikasi yang efektif. AI memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah secara *real-time*, personifikasi pesan, hingga otomatisasi distribusi informasi yang sebelumnya membutuhkan banyak tenaga dan waktu.

Kabupaten Parigi Moutong, sebagai salah satu daerah berkembang di Provinsi Sulawesi Tengah, mulai mengadopsi pendekatan ini dalam rangka meningkatkan transparansi, partisipasi publik, dan citra pemerintah daerah. Sebagai bagian dari wilayah administratif di Provinsi Sulawesi Tengah, pemerintah Kabupaten Parigi Moutong juga tidak terlepas dari arus transformasi digital. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah daerah telah menginisiasi berbagai program digitalisasi, termasuk dalam bidang kehumasan dan komunikasi publik. Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan transparansi informasi, memperkuat partisipasi masyarakat, serta membangun citra positif pemerintah daerah di tengah kompleksitas sosial, politik, dan ekonomi yang terus berkembang.

**Gambar 1.** Contoh Pemanfaatan AI Pada Akun Instagram Humas Kabupaten Parigi Moutong



Sumber: @parigimoutongkab

Gambar di atas merupakan salah satu contoh penerapan AI pada Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Penerapan AI digunakan saat mengedit poster tersebut. Hal ini bertujuan untuk memudahkan praktisi Humas sehingga tidak memerlukan editor lagi untuk mengedit poster tersebut. Pekerjaan yang bisa memakan waktu lebih lama, kini

menjadi lebih cepat, sebab pengguna AI hanya perlu memasukkan kalimat perintah dan AI akan langsung memproses sesuai dengan perintah yang diarahkan.

Berdasarkan hal tersebut, seorang praktisi Humas dituntut harus kreatif dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat. Seorang Humas harus bisa menyesuaikan diri dengan perubahan transformasi digital, apalagi di era gempuran banyaknya penggunaan *Artificial Intelligence* atau AI. AI saat ini hampir bisa menggantikan manusia dalam hal pekerjaan. Olehnya, manusia juga harus bisa mengasah *skill* agar bisa bersaing dengan AI. Pada pemerintahan, seorang Humas harus bisa memanfaatkan teknologi AI untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa proses transformasi digital, khususnya melalui pemanfaatan AI dalam kehumasan pemerintah, masih menghadapi berbagai tantangan. Keterbatasan infrastruktur teknologi, kesenjangan literasi digital, serta resistensi budaya organisasi birokrasi menjadi hambatan yang memerlukan penanganan serius. Selain itu, aspek etika dan perlindungan data juga menjadi isu penting dalam penggunaan AI, terutama dalam pengelolaan informasi publik.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana sebenarnya proses transformasi digital melalui AI dilakukan dalam konteks kehumasan di pemerintahan daerah. Penelitian ini tidak hanya akan menggambarkan bentuk-bentuk adopsi teknologi, tetapi juga menganalisis dampaknya terhadap efektivitas komunikasi publik dan perubahan cara humas pemerintah membangun hubungan dengan masyarakat. Untuk menganalisis hal-hal yang terkait dengan transformasi digital melalui AI yang dilakukan dalam konteks kehumasan di pemerintah daerah, diperlukan sebuah analisis yang membedah bagaimana cara AI bekerja. Analisis yang bisa digunakan adalah dengan penerapan teori *Computer Mediated Communication* atau CMC.

*Computer Mediated Communication* atau CMC awalnya didefinisikan sebagai komunikasi antara satu manusia dengan manusia yang lainnya melalui sebuah perangkat sistem, yaitu komputer. Perkembangan konsep CMC dilanjutkan oleh Thurlow, Lengel, dan Tomic (2004) yang berkomunikasi melalui komputer dengan cara melibatkan seseorang dalam suatu konteks tertentu. Keterlibatan tersebut menjadi proses membentuk media untuk tujuan yang beragam. Oleh karena itu, CMC merupakan perwujudan dari komunikasi interpersonal melalui media tertentu, yaitu internet tidak terbatas pada perangkat tertentu (Aji, 2023). Hal ini kemudian juga menjadi penting jika dikaitkan dengan penerapan AI dalam ranah kehumasan di pemerintahan. Mengapa? Sebab pemerintah menggunakan teknologi AI untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial yang kemudian pesan tersebut sampai atau diterima oleh masyarakat, selanjutnya masyarakat pun dapat memberikan tanggapan melalui fitur kolom komentar yang ada pada media sosial milik pemerintah.

Selain menggunakan teori *Computer Mediated Communication* atau CMC, peneliti juga menggunakan teori Determinasi Teknologi. Teori determinasi teknologi pada dasarnya menyatakan bahwa teknologi adalah kekuatan penggerak utama yang membentuk struktur sosial, budaya, dan institusi masyarakat. Dalam pandangan ini, teknologi memiliki "kehendak" untuk memaksa masyarakat beradaptasi dengan adanya dirinya. Memadukan kedua teori ini membuat peneliti akan mendapatkan lebih banyak data mengenai transformasi digital melalui AI. Sebab di era globalisasi saat ini, transformasi digital yang dilakukan di lingkungan pemerintahan bukanlah sekadar

pilihan sukarela, melainkan sebuah keharusan yang dipaksa oleh kehadiran dari kecerdasan buatan atau AI.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini diharapkan mampu menyajikan gambaran yang mendalam, reflektif, dan kontekstual mengenai transformasi AI dalam kehumasan Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong. Selain sebagai kontribusi ilmiah dalam pengembangan ilmu komunikasi, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam merancang strategi komunikasi publik berbasis teknologi yang lebih adaptif, inklusif, dan berkelanjutan. Olehnya, peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Transformasi Digital Melalui AI Pada Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong”.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif sangat cocok untuk digunakan di dalam penelitian ini sebab lebih menekankan pada kata-kata. Apalagi, penelitian ini berfokus pada transformasi digital melalui kecerdasan artificial (AI) pada Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong yang dijelaskan secara detail. Kemudian, penelitian ini menggunakan teori CMC atau *Computer Mediated Communication*. CMC sendiri adalah sebuah kajian yang meneliti bagaimana proses komunikasi berlangsung ketika pesan disampaikan melalui media berbasis komputer atau teknologi digital. Secara teknis, CMC merupakan bentuk penggunaan berbagai jenis program aplikasi yang digunakan untuk melakukan komunikasi antar dua orang atau lebih dan dapat saling berinteraksi melalui komputer yang berbeda tanpa terkendala jarak, ruang dan waktu (Sosiawan dan Rudi, 2018).

Objek di dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan penerapan transformasi digital melalui AI, mengidentifikasi tantangan dan hambatan, serta menganalisis dampak penggunaan AI pada Humas Kabupaten Parigi Moutong. Hal-hal ini kemudian akan dianalisis menggunakan teori CMC (*Computer Mediated Communication*). Kemudian, untuk mendukung penelitian, peneliti menghadirkan narasumber untuk mendapatkan data-data tambahan berdasarkan perspektif orang yang duduk di bangku pemerintahan. Adapun informan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Informan Penelitian

| No | Informan Penelitian                       | Inisial   |
|----|-------------------------------------------|-----------|
| 1. | Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong | Saudara I |
| 2. | Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong       | Saudara E |

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Selanjutnya, teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi secara langsung maupun melalui digital. Secara langsung yaitu saat melihat bagaimana tim Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong mengelola media sosial milik pemerintah dan mengunggah berbagai konten serta informasi mengenai kinerja dan situasi di dalam wilayah pemerintahan. Selanjutnya, wawancara dilakukan untuk menambah informasi tambahan mengenai hal yang ingin diteliti, seperti ingin melihat dari perspektif yang berbeda dari mereka yang duduk di pemerintahan. Terakhir, teknik dokumentasi dilakukan sebagai upaya untuk memperkuat teknik observasi dan

wawancara. Dokumentasi didapatkan melalui akun-akun media sosial milik Bupati Parigi Moutong yang dikelola oleh tim Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong.

## Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori *Computer Mediated Communication* (CMC) yang aspek utamanya terbagi atas 3, yaitu: media dan fitur, interaksi dan relasi, serta identitas dan sosial. Poin penting dari teori ini mencakup pentingnya peran media, isyarat nonverbal, pembentukan identitas, dinamika hubungan, adaptasi pengguna, dan konteks sosial. Semua aspek ini kemudian membentuk cara orang memahami, menafsirkan, dan membangun hubungan dalam komunikasi digital. Hasil dari penelitian ini diperoleh melalui proses observasi pada kegiatan yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong, khususnya kegiatan atau kebijakan yang dilakukan melalui *online*. Hasil melalui wawancara peneliti peroleh melalui proses wawancara kepada beberapa informan dan adapun dokumentasi peneliti dapatkan melalui sumber rujukan yang mendukung penelitian, khususnya media sosial Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong.

Hasil penelitian dari teknik observasi dan wawancara yang peneliti lakukan berkaitan dengan tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk menganalisis dan mengelaborasi bentuk transformasi digital melalui kecerdasan *artificial* (AI) yang diterapkan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong serta menganalisis dampak penggunaan AI pada komunikasi publik dan citra pemerintah daerah. Kemudian, hasil dari penelitian tersebut akan dideskripsikan ke dalam bentuk tulisan yang tersistematis.

Komunikasi menjadi salah satu unsur terpenting dalam membangun dan menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Peneliti melakukan observasi secara *online* terhadap akun *Instagram*, *Facebook*, dan *Website* Humas Pemerintah Parigi Moutong beserta bapak bupati guna melihat kegiatan dan konten-konten seperti apa yang diproduksi oleh Humas, khususnya konten-konten berbasis AI. Selain produksi konten, Humas Pemerintah Parigi Moutong juga memanfaatkan AI untuk berbagai hal, salah satunya dalam mencari informasi.

Keberadaan Humas sangat penting di dalam sebuah organisasi sebab mempunyai peranan krusial dan penting dalam membangun dan mempertahankan suatu hubungan yang positif antara sebuah organisasi dengan pihak publik. Menurut *Cutlip, Center, dan Broom* (2013), Humas dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi manajemen yang tujuannya adalah untuk membangun serta mempertahankan hubungan atau relasi yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publiknya. Fungsi dari Humas tidak hanya sekadar menjadi jembatan komunikasi atau penyampai informasi semata, tetapi juga sebagai pihak yang memfasilitasi komunikasi yang terjadi secara dua arah secara efektif untuk memahami dan menyesuaikan kepentingan antara organisasi dengan para pemangku kebijakan dan kepentingan (Nurohman, 2025: 1-2).

Humas sebagai seseorang yang secara langsung menjalin hubungan dengan masyarakat pasti melakukan proses komunikasi. Dalam penelitian ini, Humas bertindak sebagai komunikator sedangkan masyarakat bertindak sebagai komunikan. Akan tetapi, Humas tidak serta merta hanya memberikan informasi dan sosialisasi saja, namun juga harus memastikan agar masyarakat bisa memperoleh informasi secara *real time* mengenai perkembangan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Parigi Moutong. Hanya saja, di era globalisasi saat ini, Humas

dituntut untuk memanfaatkan teknologi, yaitu kecerdasan *artificial* atau AI. Transformasi digital yang terjadi secara cepat memang menuntut seseorang, bahkan yang bekerja di lingkungan pemerintah sekalipun, untuk memanfaatkan teknologi tersebut. Karena selain mempermudah pekerjaan, kemajuan teknologi juga membuat seseorang harus beradaptasi dan membuat berpikir cepat serta tepat untuk merespon isu-isu yang beredar di tengah masyarakat.

Sejalan dengan penjelasan di atas, Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong dalam menerapkan transformasi digital melalui kecerdasan artificial (AI) di lingkup pemerintah melakukan beberapa hal, yaitu: pembuatan dan pengelolaan konten-konten media sosial, pelayanan informasi publik, penanganan isu dan krisis, dan digitalisasi arsip. Adapun penjelasan dari keempat kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

### **Pembuatan dan Pengelolaan Konten-Konten Media Sosial**

Transformasi digital pada Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong melalui pemanfaatan kecerdasan *artificial* (AI) terlihat secara nyata pada proses pembuatan dan pengelolaan konten-konten media sosial. Media sosial saat ini memang menjadi sarana komunikasi utama pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara cepat, luas, dan interaktif. Kehadiran AI dapat membantu Humas dalam meningkatkan efektivitas komunikasi digital, baik dari segi produksi konten, penyebaran informasi, maupun berinteraksi dengan publik atau masyarakat.

Dulu, sebelum memanfaatkan AI, proses pembuatan konten media sosial dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Humas harus menyusun konsep konten, menulis narasi, membuat desain visual, melakukan penyuntingan, hingga menentukan jadwal publikasi secara mandiri. Kondisi tersebut seringkali membuat proses penyebaran informasi menjadi kurang maksimal, terutama ketika kebutuhan informasi harus disampaikan dengan cepat.

Kehadiran AI memberikan perubahan yang sangat signifikan terhadap proses pembuatan konten media sosial. AI membantu Humas dalam menghasilkan ide-ide konten yang kreatif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Teknologi dari AI itu sendiri mampu membaca *trend* digital dan memberikan rekomendasi topik yang sedang ramai diperbincangkan di media sosial, sehingga konten yang dibuat menjadi lebih menarik dan sesuai dengan kondisi masyarakat saat ini. Dalam proses penulisan *caption* misalnya, AI mempermudah Humas untuk menyampaikan pesan pemerintah dengan bahasa yang lebih sederhana tanpa mengurangi makna informasi yang ingin disampaikan. Hal ini menjadi penting agar informasi yang disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh seluruh lapisan masyarakat.

*“Adapun penerapan AI ini biasanya pada pembuatan konten-konten media sosial yang berisi informasi dan program yang disampaikan kepada masyarakat, seperti konten Instagram, Facebook, Youtube, dan situs resmi pemda. Saat ini, penyampaian program melalui media sosial dipandang lebih efektif karena langsung bisa diakses oleh masyarakat luas. Sedangkan di satu sisi, bagian Humas juga seringkali menggunakan AI dalam menggali informasi untuk pembuatan sambutan atau pidato pimpinan daerah, sehingga berbagai isu di daerah maupun nasional dapat disampaikan lebih spesifik kepada masyarakat” (Wawancara dengan Saudara I (10/04/2026).*

Dari hasil wawancara di atas, peneliti menilai bahwa Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong memang sangat terbantu dengan keberadaan AI. Mereka pun bahkan memanfaatkan teknologi tersebut dalam mengelola media sosial yang

mereka punya. Alasannya adalah pembuatan dan pengelolaan media sosial menggunakan AI dinilai lebih efektif sebab lebih mudah digunakan dan mudah diakses secara cepat oleh masyarakat.

**Gambar 2.** Poster Kampanye Calon Bupati dan Wakil Bupati Parigi Moutong



Sumber: Akun Instagram erwinburase74 (2025)

Poster kampanye di atas memperlihatkan desain yang sederhana dan didesain dengan konsep yang apa adanya. Poster hanya menonjolkan wajah dari pasangan calon bupati dan wakil bupati dari Kabupaten Parigi Moutong. Ini adalah contoh dari poster yang dibuat tidak dengan bantuan AI atau hanya mengandalkan *skill* atau kemampuan desain dari seorang editor yang masih belum terlalu berpengalaman dalam mengedit. Pada tahun 2024, AI sudah ada namun penggunaannya masih belum terlalu dimanfaatkan oleh banyak kalangan. Saat ini, penggunaan AI dalam pembuatan konten seperti poster ucapan selamat hari raya maupun hari-hari besar lainnya sudah dibuat dengan menggunakan AI. Tujuannya adalah untuk mempermudah. Pengguna hanya tinggal memasukkan kata kunci desain sesuai keinginan dan AI akan bekerja sesuai dengan kehendak pengguna.

**Gambar 3.** Penerapan AI Pada Poster di Akun Instagram Bupati Parigi Moutong



Sumber: Akun Instagram erwinburase74 (2025)

Gambar di atas memperlihatkan sebuah poster ucapan selamat memperingati Hari Pendidikan Nasional pada 2 Mei 2026. Poster tersebut dibuat dengan bantuan teknologi AI melalui aplikasi Canva. Transformasi antara kedua poster, gambar 2 dengan gambar 3 memperlihatkan perbedaan yang sangat banyak. Poster pada gambar 3 memperlihatkan detail yang lebih jelas, seperti adanya tambahan beberapa tugu yang ada di wilayah kabupaten, tugu ikan dan lain-lain, kemudian detail anak sekolah, yang memperlihatkan bahwa ucapan hari pendidikan ini menargetkan anak-anak sekolah yang berada di seluruh wilayah Kabupaten Parigi Moutong.

Bantuan AI pada pembuatan poster seperti digambar 3 bisa sangat memudahkan. Selain mengefesienkan waktu, poster tersebut dinilai lebih sederhana namun detail. Hal tersebut membuat bagian Humas tidak perlu menggunakan jasa editor lagi. Namun dari segi *skill*, tentunya *skill* dari seorang profesional editor masih belum bisa jika dibandingkan dengan AI, sebab masih ada beberapa detail yang belum bisa disempurnakan oleh AI. Maksud dari peneliti adalah bahwa terkadang desain dari AI belum bisa menyentuh esensi jiwa dari manusia.

Selanjutnya, pengelolaan media sosial pemerintah tidak hanya berkaitan dengan pembuatan konten, tetapi juga menyangkut dengan pengaturan jadwal publikasi. AI membantu Humas dalam menentukan waktu unggahan terbaik berdasarkan aktivitas pengguna media sosial. Dengan demikian, konten yang dipublikasikan memiliki peluang lebih besar untuk dilihat dan mendapatkan interaksi dari masyarakat. Hal ini menjadi penting, sebab dalam pengelolaan media sosial, Humas perlu menjaga konsistensi dari publikasi informasi. Selain membantu penyebaran informasi, AI bisa digunakan untuk menganalisis performa konten media sosial. Humas dapat dengan mudah mengetahui jumlah tayangan, tingkat interaksi, komentar masyarakat, hingga respon publik terhadap suatu informasi yang dipublikasikan. Data tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas komunikasi digital pemerintah daerah.

*"Peran AI ini sebenarnya sangat mendukung kinerja Humas daerah saat ini. Dulu kita tidak perlu AI, sekarang jadi butuh. Saya pikir karena semakin ke sini, pola komunikasi publik sudah berubah total, sudah lebih cepat, kompleks, dan berbasis digital. Jadi kita harus menyesuaikan dengan teknologi" (Wawancara dengan Saudara I (10/04/2026).*

Transformasi digital melalui AI turut mengubah pola kerja Humas pemerintah menjadi lebih modern dan efisien. Pekerjaan yang sebelumnya membutuhkan banyak tenaga dan waktu, kini dapat dilakukan dengan lebih cepat melalui bantuan teknologi digital. Humas dapat lebih fokus pada strategi komunikasi dan pengelolaan hubungan dengan masyarakat. Pemanfaatan AI dalam pengelolaan media sosial ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah mulai beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital. Langkah tersebut menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan informasi publik yang lebih modern, cepat, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

### **Pelayanan Informasi Publik**

Pelayanan informasi publik merupakan salah satu fungsi utama Humas pemerintah dalam membangun hubungan antara pemerintah daerah dan masyarakat. Pada konteks transformasi digital, pelayanan informasi publik mengalami perubahan yang sangat signifikan, terutama dengan hadirnya teknologi kecerdasan buatan atau AI. Pada lingkungan Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong, penggunaan AI dalam pelayanan informasi publik dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat penyampaian informasi, serta menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan transparan kepada masyarakat.

Transformasi digital dalam pelayanan informasi publik tidak hanya berarti perubahan dari sistem manual ke sistem digital, tetapi juga mencakup perubahan cara kerja, pola komunikasi, dan mekanisme pelayanan yang lebih modern. Humas pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat kapan saja dan di mana saja. Kehadiran AI

memungkinkan proses pelayanan informasi dilakukan secara otomatis melalui berbagai platform digital, seperti *Instagram, Facebook, Youtube*, dan situs resmi pemda.

Penggunaan AI dalam pelayanan informasi publik juga dapat membantu meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat luas. Tujuannya adalah untuk meningkatkan keterbukaan informasi, mempermudah masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan, serta mengurangi beban kerja aparatur pemerintah dalam menjawab pertanyaan berulang. Teknologi AI juga mampu menerjemahkan informasi ke dalam berbagai bahasa atau menyederhanakan bahasa birokrasi menjadi lebih mudah dipahami oleh masyarakat umum. Hal ini menjadi penting karena tidak semua masyarakat memiliki tingkat literasi yang sama dalam memahami informasi yang disampaikan oleh pemerintah.

*“AI digunakan dalam aktivitas Humas Pemerintah Parigi Moutong, terutama dalam pembuatan dan pengelolaan media sosial, pelayanan informasi publik, penanganan isu dan krisis, dan digitalisasi arsip. Intinya AI sangat membantu kami untuk lebih cepat, efisien, dan lebih responsif saat berhadapan dengan masyarakat” (Wawancara dengan Saudara I (10/04/2026).*

Pada era digital, opini publik banyak terbentuk melalui media sosial, portal berita online, forum diskusi, hingga aplikasi pesan instan. Masyarakat kini lebih mudah dalam menyampaikan kritik, saran, dukungan, maupun keluhan terhadap pemerintah secara terbuka melalui ruang digital. Hal ini biasanya banyak disampaikan masyarakat melalui fitur kolom komentar yang ada di media sosial. Oleh karena itu, humas pemerintah perlu memiliki sistem *monitoring* yang mampu memantau percakapan publik secara *real time* agar dapat mengetahui isu-isu yang sedang berkembang di tengah masyarakat.

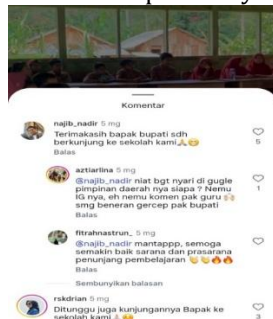
**Gambar 4.** Monitoring dan Analisis Opini Masyarakat Melalui Media Sosial



erwinburase74 kami mengunjungi SD Terpencil Bainaa Barat, Kecamatan Tinombo, Kamis, 30 April 2026, dan melihat langsung kondisi yang sangat memprihatinkan. Sekitar 70 siswa harus belajar di ruang kelas dengan dinding dan lantai papan yang sudah lapuk. Kondisi ini menjadi pengingat bahwa masih ada anak-anak kita yang belum mendapatkan fasilitas pendidikan yang layak.

Sumber: Akun Instagram erwinburase74 (2025)

**Gambar 5.** Monitoring dan Analisis Opini Masyarakat Melalui Media Sosial



Sumber: Akun Instagram erwinburase74 (2025)

Gambar di atas memperlihatkan saat Bapak Bupati, Erwin Burase, melakukan monitoring atau kunjungan kerja lapangan ke sebuah SD Terpencil Bainaa Barat, Kecamatan Tinombo. Kondisi ini memperlihatkan bahwa bapak bupati tidak sungkan

untuk turun dan menyebrangi sungai untuk sampai di lokasi sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa bapak bupati mendengarkan aspirasi rakyat, yang di mana telah melaporkan tentang kondisi sekolah tersebut.

Kemudian, analisis opini ditunjukkan pada gambar kedua. Di mana pada kolom komentar ada beberapa masyarakat yang turut memberikan pendapatnya terkait dengan kunjungan yang dilakukan oleh bapak bupati. Penerapan AI-nya sendiri berada pada fitur edit video tersebut, di mana saat ini AI dapat membuat video berkualitas rendah atau yang memiliki resolusi rendah bisa menjadi HD atau resolusi tinggi, sehingga masyarakat atau audiens bisa menikmati video dengan nyaman.

**Gambar 6.** Fitur UHD AI (Penjernih Video) Aplikasi Capcut



Sumber: Aplikasi Capcut (2025)

Gambar di atas menunjukkan salah satu fitur AI yang ada di aplikasi Capcut. Kegunaan fitur UHD AI adalah untuk menjernihkan dan meningkatkan kualitas video. Jika video hanya beresolusi 1080p, maka bisa ditingkatkan menjadi 2k dan seterusnya. Akan tetapi, fitur ini hanya bisa digunakan jika berlangganan atau membayar di aplikasi Capcut. Artinya, jika ingin memanfaatkan fitur AI ini di aplikasi Capcut, maka pengguna harus membayar biaya yang bervariasi, tergantung ingin mengambil paket yang mana. Paket berbayar di Capcut terdiri dari mingguan, bulanan, dan juga tahunan. Harganya bervariasi, mulai dari 80-an ribu per minggu.

Selanjutnya, pelayanan informasi publik berbasis AI juga bisa meningkatkan kecepatan respon terhadap aduan dan aspirasi masyarakat. Sistem AI dapat mendeteksi pesan atau komentar masyarakat di media sosial yang berkaitan dengan keluhan pelayanan publik, kemudian mengelompokkannya berdasarkan tingkat urgensi. Hal tersebut mempermudah pemerintah dalam mengambil tindakan terhadap permasalahan yang sedang terjadi di tengah-tengah masyarakat.

*"Pemanfaatan AI membuat komunikasi tidak lagi sekadar menyampaikan informasi satu arah, tetapi menjadi interaktif dan partisipatif berbasis umpan balik masyarakat. Secara langsung, AI dapat membantu mengolah komentar, aduan, dan opini publik sehingga pemerintah dapat memahami kebutuhan yang ada di masyarakat dan secara cepat dapat menyesuaikan pesan komunikasi. Alhasil, strategi komunikasi berubah menjadi komunikasi dua arah"* (Wawancara dengan Saudara E (15/04/2026).

Melalui hasil wawancara di atas, peneliti menilai bahwa memang dalam hal pelayanan informasi publik, keberadaan AI sangat membantu praktisi Humas. Selain dapat menyajikan informasi secara cepat, Humas juga dapat berkomunikasi langsung dengan masyarakat. Secara tidak langsung, hal tersebut membuat citra pemerintah menjadi baik di mata masyarakat. Masyarakat pun bisa menilai bahwa pemerintah daerah mampu mengikuti perkembangan zaman dan berupaya untuk meningkatkan

kualitas pelayanan publik melalui inovasi digital. Citra positif tersebut dapat meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah daerah.

Hanya saja, dalam implementasinya, Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong perlu menyesuaikan penggunaan AI dengan kondisi sosial masyarakat setempat. Tidak semua masyarakat memiliki akses internet atau kemampuan menggunakan teknologi digital secara optimal. Oleh karena itu, transformasi digital tetap harus disertai dengan pendekatan komunikasi konvensional atau secara langsung agar pelayanan informasi tetap dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Keberhasilan ini juga dipengaruhi oleh dukungan infrastruktur teknologi yang memadai. Pemerintah daerah perlu menyediakan jaringan internet dan sistem informasi yang mendukung penggunaan AI secara optimal. Tanpa dukungan infrastruktur yang baik, pelayanan informasi berbasis AI tidak akan berjalan secara maksimal.

### **Penanganan Isu dan Krisis**

Penanganan isu dan krisis merupakan salah satu fungsi strategis dalam aktivitas Humas pemerintah, terutama di era transformasi digital yang ditandai dengan arus informasi yang sangat cepat. Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong memanfaatkan AI menjadi sebuah inovasi yang penting dalam membantu Humas untuk mendeteksi, memantau, dan menangani berbagai isu di ruang publik secara lebih efektif. Kehadiran AI memungkinkan proses komunikasi krisis bisa dilakukan dengan cepat, terukur, dan berbasis data sehingga pemerintah dapat menjaga kepercayaan dari masyarakat. Penanganan isu dan krisis berbasis AI merupakan pendekatan modern dalam manajemen komunikasi yang memanfaatkan AI untuk mendeteksi, menganalisis, memprediksi, dan merespon isu maupun krisis secara lebih cepat dan akurat. Di era digital, arus informasi yang sangat cepat melalui media massa maupun media sosial menyebabkan suatu isu dapat berkembang menjadi krisis dalam hitungan jam bahkan menit. Oleh karena itu, organisasi, termasuk instansi pemerintah, membutuhkan sistem yang mampu memantau dinamika informasi secara *real time* agar potensi krisis dapat diidentifikasi sejak dini.

Pada penanganan krisis komunikasi, kecepatan informasi menjadi faktor utama. AI memungkinkan Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong memperoleh notifikasi otomatis ketika terjadi lonjakan percakapan negatif mengenai suatu kebijakan atau peristiwa tertentu. Dengan demikian, Humas dapat segera mengambil langkah klarifikasi sebelum informasi yang salah berkembang menjadi hoaks atau disinformasi yang merugikan pemerintah dan masyarakat. Dalam situasi krisis, AI dapat membantu Humas dalam menyusun respons komunikasi yang lebih cepat dan terarah. Sistem berbasis AI dapat memberikan rekomendasi narasi, poin klarifikasi, hingga prediksi dampak komunikasi berdasarkan data yang telah dianalisis sebelumnya. Hal ini membantu tim Humas bekerja lebih efisien dalam menyampaikan informasi resmi kepada masyarakat tanpa harus memulai seluruh proses secara manual.

AI juga dapat mendukung Humas dalam memetakan sumber penyebaran isu. Melalui teknologi analitik digital, pemerintah dapat mengetahui akun atau media mana yang paling aktif menyebarkan informasi tertentu. Informasi ini menjadi sangat penting untuk menentukan sebuah langkah efektif, seperti melakukan klarifikasi, membangun komunikasi dengan media terkait, atau memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai informasi yang benar. Hanya saja, perlu digaris bawahi, AI bukanlah

pengganti peran praktisi Humas. AI hanyalah teknologi pendukung yang memperkuat kemampuan analisis, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta dapat meningkatkan efektivitas komunikasi krisis.

*"Menurut saya, pemanfaatan AI ini membuat komunikasi tidak lagi sekadar menyampaikan informasi secara satu arah, tetapi menjadi lebih interaktif dan partisipatif. AI itu bisa membantu mengelola komentar, membuat caption, dan melihat opini publik. Jadi saya bisa langsung tahu dengan memantau media sosial. Kan banyak yang komentar-komentar atau ada yang kirim pesan pribadi. Intinya jadi lebih memahami kebutuhan masyarakat" (Wawancara dengan Saudara E (15/04/2026).*

Transformasi digital melalui AI juga memungkinkan Humas pemerintah melakukan manajemen risiko komunikasi secara lebih sistematis. Data-data digital yang dikumpulkan dapat digunakan untuk mengidentifikasi pola krisis yang pernah terjadi sebelumnya. Dengan mempelajari pola tersebut, pemerintah daerah dapat menyusun strategi mitigasi agar krisis serupa tidak kembali terjadi di masa yang akan datang. Dalam konteks pelayanan publik, penanganan isu yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Ketika pemerintah mampu memberikan respon cepat, transparan, dan akurat terhadap suatu masalah, masyarakat akan merasa bahwa pemerintah hadir dan bertanggung jawab. AI membantu mempercepat proses tersebut melalui otomatisasi pengumpulan dan analisis informasi.

**Gambar 7.** Komentar Warga Parigi Moutong di Facebook



Sumber: Akun Facebook Erwin Burase (2025)

**Gambar 8.** Komentar Warga Parigi Moutong di Facebook



Sumber: Akun Facebook Erwin Burase (2025)

**Gambar 9.** Komentar Warga Parigi Moutong di Facebook



Sumber: Akun Facebook Erwin Burase (2025)

Gambar di atas memperlihatkan postingan Bapak Bupati saat menyerahkan bantuan bibit kelapa untuk pengembangan lahan seluas 300 hektar kepada 16 kelompok tani di wilayah Parigi Moutong. Selain menyerahkan bantuan bibit kelapa, bupati juga menyalurkan biaya penanaman dan pupuk organik. Program ini tentunya diharapkan dapat mendukung pertanian dan memajukan sektor perkebunan masyarakat. Sebab seperti yang diketahui, warga di wilayah Parigi Moutong sebagian besar berprofesi sebagai petani kemudian diikuti nelayan sebagai profesi kedua yang terbanyak setelah petani.

Akan tetapi, pada fitur komentar postingan tersebut terdapat beberapa komentar yang berasal dari warga. Seperti komentar dari akun Herianto Pongolio yang berpendapat sebagai berikut

*“Selain kelapa dalam, lebih diutamakan bantuan bibit durian, Pak Bupati. Serta pembagian bibit jangan hanya kelompok tani saja, sebab ada masyarakat Parigi Moutong yang memiliki lahan tapi tidak masuk dalam daftar kelompok tani tadi”.*

Bapak Herianto mengeluhkan bahwa bantuan harusnya diberikan dalam bentuk lain, yaitu durian, jangan hanya kelapa saja. Sebab seperti yang kita ketahui, Parigi Moutong juga terkenal di masyarakat luar daerah Parigi sebagai wilayah penghasil durian terbanyak dan enak. Orang-orang sering menyebutnya sebagai “Durian Parigi”.

Melalui komentar-komentar seperti ini, Humas menjadi lebih tahu secara cepat apa yang dikeluhkan oleh masyarakat. Aspirasi dari masyarakat pun langsung tersampaikan tanpa harus repot-repot bertemu langsung dengan bapak bupati atau melalui Humas. Melalui hal ini juga, Humas bisa mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi masalah. Keluhan masyarakat bisa langsung disampaikan kepada bupati dan bupati juga bisa memantau secara langsung komentar-komentar tersebut sehingga bisa menerapkan kebijakan serta solusi yang cepat dan tepat bagi masyarakat. Jika dikaitkan dengan AI, fitur AI di media sosial bisa diatur untuk memfilter ujaran kebencian dari masyarakat. Alhasil, fitur ini memungkinkan ujaran kebencian tidak dapat dilihat secara umum, tapi tetap dapat dilihat oleh Humas melalui fitur filter komentar tadi.

*“AI dapat meningkatkan ketepatan dan kecepatan respon. Kami dapat mendeteksi adanya isu secara real time dan menganalisis sentimen publik terhadap pemerintah, baik itu secara positif maupun negatif. Hal ini memberikan dampak penanganan isu dan krisis yang lebih cepat, mengurangi*

*potensi kesalahpahaman publik, dan kemudian strategi komunikasi berubah dari reaktif menjadi proaktif dan antisipatif” (Wawancara dengan Saudara I (10/04/2026).*

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa AI dapat mendeteksi adanya komentar yang diberikan oleh masyarakat, entah positif maupun negatif. Akan tetapi, AI lebih sering mendeteksi penggunaan bahasa kotor, sehingga secara sistem pengguna akan diberi peringatan terkait adanya kata-kata negatif di kolom komentar. Jika pengguna tidak berkehendak, maka komentar negatif tersebut secara otomatis dapat disembunyikan. Akan tetapi, melalui hal ini, kita bisa melihat bahwa teori CMC diterapkan, sebab adanya interaksi yang dilakukan oleh masyarakat yang melihat program-program yang dilakukan oleh pemerintah melalui media sosial.

### **Digitalisasi Arsip**

Digitalisasi arsip merupakan salah satu bagian penting dalam transformasi digital pada bidang Humas pemerintah, khususnya dalam mendukung efektivitas pengelolaan informasi dan dokumentasi. Digitalisasi menjadi sebuah langkah strategis untuk mengubah sistem penyimpanan dokumen konvensional menjadi sistem berbasis teknologi digital yang lebih modern, cepat, dan efisien. Arsip yang sebelumnya disimpan dalam bentuk fisik seperti surat, foto kegiatan, dokumen publikasi, rekaman video, hingga laporan kegiatan kini dapat diubah menjadi format digital sehingga lebih mudah untuk diakses dan dikelola.

Penerapan AI dalam digitalisasi arsip memberikan perubahan yang besar terhadap cara kerja Humas pemerintah. AI memungkinkan proses pengarsipan dilakukan secara otomatis melalui teknologi pengenalan teks atau *Optical Character Recognition* (OCR). Teknologi ini mampu membaca dokumen cetak maupun tulisan tertentu kemudian mengubahnya menjadi data digital yang dapat dicari secara otomatis melalui sistem komputer. Dengan demikian, pegawai Humas tidak perlu lagi mencari dokumen secara manual di lemari arsip yang memerlukan waktu lama.

*“Volume data dan arsip harian itu sangat tinggi, karena ada dokumentasi kunjungan kerja bupati dan wakil bupati, kliping media, dan draf rilis berita. Jadi selama ini memang sulit. Bisa dilakukan manual, tapi waktunya lama. Akhirnya saat beralih ke format digital, dari link Google Drive dan media sosial, kami lebih mudah dalam menyimpan data” (Wawancara Bapak A, Bagian Humas, April 2026).*

Selain meningkatkan efisiensi, digitalisasi arsip juga dapat mendukung percepatan pelayanan informasi publik kepada masyarakat. Ketika masyarakat membutuhkan informasi tertentu, Humas dapat dengan cepat menemukan dokumen yang diperlukan melalui sistem pencarian digital. Kecepatan akses informasi ini sangat penting dalam menciptakan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan profesional sesuai dengan prinsip keterbukaan informasi publik. Kemudian, contoh paling nyata yang terjadi adalah digitalisasi arsip ini bisa melalui unggahan-unggahan yang ada di akun Instagram maupun Facebook milik bupati. Mengapa? Karena akun media sosial tersebut dikelola oleh Humas pemerintah. Jika masyarakat Parigi Moutong maupun wilayah lain ingin mengetahui perkembangan yang terjadi di wilayah Kabupaten Parigi Moutong, maka mereka bisa mendapatkan informasi secara *up to date* melalui akun media sosial milik bupati. Jejak digital tidak akan pernah terhapus. Oleh karena itu, media sosial merupakan salah satu media atau sarana arsip digitalisasi yang paling mudah dan efisien. Masyarakat bisa mengakses informasi terkini maupun yang telah berlalu. Apalagi, media sosial saat ini memiliki fitur *highlight* sehingga

postingan penting bisa di *up* kembali melalui fitur tersebut. Alhasil, masyarakat bisa melihat rekam jejak dari seseorang yang aktif duduk di bangku pemerintahan.

**Gambar 10.** Lemari Arsip Kantor Bupati Parigi Moutong



Sumber:

Gambar di atas memperlihatkan lemari penyimpanan dokumen atau arsip yang berada di kantor Bupati Parigi Moutong. Tata cara penyimpanan arsip konvensional seperti itu memang sering dilakukan dan masih juga diterapkan hingga saat ini. Akan tetapi, penyimpanan arsip dengan cara seperti itu terkadang membuat Humas akan kesulitan mencari berkas sehingga akan menyita banyak waktu untuk menemukan berkas. Biasanya, arsip juga ditemukan dalam keadaan yang hampir rusak (kertas berwarna kuning, beberapa bagian sobek, dan hilang). Oleh karena itu, di era digitalisasi seperti ini, penyimpanan arsip digital sangat memudahkan bagian pelayanan pemerintah. Arsip digital ini bisa dilakukan melalui media sosial maupun penyimpanan file di komputer maupun melalui via *Google Drive*.

**Gambar 11.** Akun Instagram Bupati Parigi Moutong



Sumber: Akun Instagram erwinburase74 (2025)

Selanjutnya, penggunaan AI dalam pengelolaan arsip digital juga mampu mengurangi risiko kehilangan dokumen penting. Arsip fisik memiliki risiko rusak akibat usia, kelembapan, kebakaran, banjir, maupun kesalahan manusia. Melalui sistem digital, dokumen dapat disimpan dalam server atau penyimpanan berbasis *cloud* yang memiliki sistem cadangan data otomatis. Oleh karena itu, keamanan dan keberlangsungan dokumen pemerintah dapat lebih terjamin dalam jangka panjang. Akan tetapi, langkah ini juga masih memiliki kekurangan, sebab masih ada beberapa pegawai yang belum terlalu memahami bagaimana mengoperasikan fitur-fitur lanjutan berbasis AI ini. Jadi, menurut Bapak A, yang menjadi bagian dari Humas Kabupaten Parigi Moutong, perlu adanya pelatihan lebih lanjut, sehingga tidak hanya dua atau tiga orang saja yang memahami digitalisasi arsip ini.

*"Tantangan utama ada pada faktor sumber daya, karena tidak semua anggota dari bagian Humas ini memahami cara mengoperasikan fitur lanjutan dari sistem berbasis AI. Kemudian terkadang kendalanya ada di jaringan, sebab di daerah Parigi ini jaringan bisa tiba-tiba mengalami gangguan. Sehingga diperlukan adanya pelatihan jadi tidak hanya dua atau tiga orang saja yang memahami digitalisasi arsip berbasis AI."*

Pada akhirnya, digitalisasi arsip memang merupakan sebuah hal yang sangat penting pada zaman sekarang, apalagi di dalam instansi pemerintah. Melalui digitalisasi arsip, dokumen-dokumen yang disimpan dalam bentuk kertas, dapat diubah menjadi format digital yang dapat diakses hanya dalam hitungan detik melalui pencarian kata kunci (*keyword search*). Efisiensi ini memangkas birokrasi yang lamban, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan produktivitas kerja secara signifikan. Olehnya, semua instansi pemerintah seharusnya wajib menerapkan digitalisasi arsip.

Transformasi digital pada bagian Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong tidak dapat dipahami hanya sebagai pergantian medium dari papan pengumuman fisik ke kanal digital. Hal ini merupakan pergeseran struktural dan komunikatif yang fundamental. Dua kerangka teori, yaitu *Computer Mediated Communication* (CMC) dan determinisme teknologi, memberikan peta konseptual yang komprehensif untuk menguraikan bagaimana kecerdasan buatan atau AI saat ini tidak hanya mengubah cara informasi disampaikan, tetapi juga merestrukturisasi relasi antara pemerintah dan warga serta tata kelola organisasi itu sendiri.

Membedah fenomena transformasi digital pada Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong, penelitian ini tidak hanya melihat AI sebagai sekadar "alat bantu" saja, melainkan sebagai entitas yang mengubah secara fundamental bagaimana komunikasi publik terjadi dan bagaimana institusi kehumasan berevolusi. Teori CMC pada awalnya dikembangkan untuk memahami bagaimana manusia berinteraksi melalui jaringan komputer. Akan tetapi, saat ini, teori *Computer Mediated Communication* ini tidak hanya melihat teknologi sebagai alat untuk menyampaikan pesan, tetapi juga sebagai medium yang mengubah dinamika, struktur, dan makna dari komunikasi itu sendiri. Ketika AI dimasukkan ke dalam Humas pemerintah, kita sudah tidak lagi berbicara tentang komunikasi antara manusia ke manusia melalui komputer, melainkan komunikasi yang terjadi antara manusia ke mesin (AI) dan kemudian ke manusia lagi.

Pemerintah sangat membutuhkan kepercayaan dari masyarakatnya. Oleh karena itu, mereka menggunakan media sosial sebagai media atau sarana dalam menyampaikan informasi secara cepat dan akurat kepada masyarakat. Informasi ini juga bisa diakses kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi terkini tentang pemerintah. Kemudian, sebelum mengunggah informasi tersebut, mereka terlebih dahulu memanfaatkan teknologi AI, seperti membantu pengeditan video dan membuat poster, serta membuat *caption* yang menarik. Setelah semua proses selesai, barulah informasi tersebut diunggah. Hal ini dapat mempermudah kinerja Humas sekaligus menerapkan teknologi AI.

Sementara di sisi lain, teori CMC sendiri melihat bahwa teknologi komunikasi bukan hanya sekadar saluran netral, melainkan sebuah medium yang secara aktif membentuk pola, intensitas, dan kualitas interaksi manusia. Pada Humas Parigi Moutong, penerapan AI menggeser komunikasi publik dari model tatap muka yang hierarkis, sinkron, dan terbatas jam kerja, menjadi komunikasi yang dimediasi mesin

secara asinkron, personal, dan berkelanjutan. Kehadiran AI menghilangkan birokrasi yang terkesan tradisional. Warga tidak perlu lagi melewati beberapa meja layanan hanya untuk menanyakan syarat perizinan usaha atau jadwal kunjungan pemerintah, sebab mereka semua bisa memantau melalui media sosial pemerintah.

Sementara di sisi lain, penerapan dari teori determinasi teknologi membuktikan bahwa pengaruh arus globalisasi mau tidak mau membuat pola komunikasi pemerintah kepada masyarakat juga ikut berubah. Jika dulu hanya mengandalkan media konvensional seperti televisi maupun surat kabar, informasi akan lambat diterima oleh masyarakat. Namun di era media baru, apalagi media sosial yang telah dilengkapi dengan fitur AI, pemerintah bisa memaksimalkan banyak waktu untuk mengelola maupun mengunggah informasi sebanyak mungkin untuk disampaikan kepada masyarakat dalam waktu yang cepat. Determinasi teknologi ini juga membuat masyarakat secara tidak langsung lebih bergantung membaca informasi melalui media sosial dibanding dengan menonton atau mengetahui informasi tersebut melalui televisi maupun surat kabar.

Hubungan antara teori CMC dan determinasi teknologi adalah menciptakan sebuah realitas baru bagi Humas Kabupaten Parigi Moutong. CMC menyediakan mekanisme dan saluran di mana komunikasi terjadi, sementara determinisme teknologi menjelaskan mengapa dan bagaimana teknologi tersebut memaksa institusi kehumasan untuk beradaptasi secara struktural. Teknologi digital telah menciptakan lingkungan yang deterministik, di mana keterlambatan respon atau ketidakhadiran di ruang digital dianggap sebagai bentuk kelalaian pelayanan publik. Oleh karena itu, peran Humas pemerintah telah berevolusi dari sekadar menjadi juru bicara menjadi arsitek ekosistem digital yang harus secara proaktif mengelola persepsi, partisipasi, dan kepercayaan publik di tengah arus informasi yang deterministik.

Berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan di atas, peneliti melihat bahwa peran kecerdasan buatan atau AI dalam mendukung kinerja Humas pemerintah daerah saat ini bukan hanya sangat penting, bahkan menjadi sebuah kebutuhan atau bukan hanya sekadar menjadi pelengkap semata. Hal ini disebabkan oleh pola komunikasi publik yang sudah berubah dengan cepat, kompleks, dan berbasis digital. Penerapan teori CMC pun dapat tergambarkan dengan jelas, sebab adanya pemanfaatan fitur media dan jalinan komunikasi melalui ruang digital menjadi sebuah bukti bahwa memang teori ini dapat diimplementasikan pada pemanfaatan AI di sektor kehumasan pemerintah daerah.

Kemudian, determinisme teknologi juga menjelaskan bahwa perubahan alat atau media akan mengubah struktur sosial dan budaya organisasi. Dalam konteks Humas Parigi Moutong, AI tidak hanya mengubah cara membalas aspirasi masyarakat, tetapi juga merombak budaya dalam bekerja. Ketika AI mampu merangkum keluhan warga terkait infrastruktur atau keluhan lain dalam hitungan detik, maka peran staf Humas bergeser. Mereka tidak lagi dibebani oleh tugas administratif rutin, melainkan “dipaksa” oleh teknologi untuk menjadi analisis strategis dan perumus kebijakan komunikasi. Struktur birokrasi yang sebelumnya kaku harus mencair agar keputusan bisa diambil secara *real time* berdasarkan data.

Sederhananya, determinisme teknologi menciptakan mediumnya, yaitu AI dan medium tersebut membentuk perilaku organisasi serta pola komunikasi yang ada di masyarakat (CMC). AI memaksa Humas Parigi Moutong untuk bertransformasi secara internal (determinisme) yang pada akhirnya bermuara pada terciptanya ekosistem

komunikasi eksternal yang baru antara pemerintah dan masyarakat (CMC). Keberhasilan transformasi ini pada akhirnya tidak hanya diukur dari seberapa canggih AI yang diadopsi, tetapi seberapa efektif, inklusif, dan manusiawi komunikasi yang terbangun melalui layar dan algoritma tersebut.

Secara keseluruhan, penggunaan AI membawa perubahan besar di dalam pola kerja Humas Pemerintahan Kabupaten Parigi Moutong. Perubahan ini tidak hanya soal teknologi saja, melainkan juga cara berpikir dan hasil yang didapatkan lebih objektif. Perubahan ini dapat dirasakan dari pola kerja Humas dari manual ke otomatis atau digital, dari reaktif ke proaktif, dan dari umum menjadi lebih terarah sehingga informasi bisa disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, hal ini tentunya harus dibarengi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia, agar peran manusia tidak dapat digantikan sepenuhnya oleh AI.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai transformasi digital melalui kecerdasan *artificial* atau AI pada Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong, dapat disimpulkan bahwa perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar terhadap pola komunikasi pemerintahan. Kehadiran AI menjadi salah satu inovasi yang mampu membantu Humas dalam meningkatkan efektivitas penyebaran informasi, pembuatan dan pengelolaan konten media sosial, pelayanan informasi publik, penanganan isu dan krisis, dan digitalisasi arsip. Transformasi digital tidak lagi hanya berfokus pada penggunaan media digital, tetapi juga pada pemanfaatan teknologi cerdas untuk mendukung proses kerja Humas yang lebih modern, responsif, dan efisien.

Selain memberikan dampak positif, penerapan transformasi digital berbasis AI juga menghadapi beberapa tantangan. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan teknologi digital, keterbatasan infrastruktur pendukung, serta perlunya regulasi dan etika dalam penggunaan teknologi kecerdasan buatan di lingkungan pemerintahan. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan kualitas sumber daya manusia yang mengelolanya.

Transformasi digital pada Humas Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong melalui AI bukanlah sekadar adopsi alat baru, melainkan sebuah pergeseran paradigma yang utuh. Dari determinisme teknologi, AI diposisikan sebagai katalisator utama yang memaksa percepatan transformasi digital. AI bukan sekadar alat pasif, melainkan arsitek tak kasatmata yang merombak struktur, budaya kerja, dan SOP di lingkungan Humas. Teknologi ini menentukan arah evolusi birokrasi yang sebelumnya bersifat manual dan lamban, menjadi otomatis dan *real time*. Sementara melalui teori CMC, AI telah mengubah wajah komunikasi publik di Parigi Moutong dari yang sebelumnya bersifat tatap muka atau satu arah, menjadi komunikasi yang dimediasi oleh komputer dan algoritma.

## Referensi

- Aji, I. D. K. (2023). *Interaksi Hiperpersonal dalam Penerapan Computer Mediated Communication Akun Instagram @anneavantieheart*. CALATHU: Jurnal Ilmu Komunikasi, 5(1).
- Gaffar, A. F. O., et al. (2021). *Artificial Intelligence* (Konsep Fundamental dan Terapan). Media Nusa Creative.
- Helmi, B. F., et al. (2024). *Transformasi digital: Strategi dan implementasi*. Ruang Karya.

- Nurohman, D. A. (2025). *Pengelolaan Humas dan Keprotokolan*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Sosiawan, E. A., & Wibowo, R. (2018). Model dan Pola Computer Mediated Communication Pengguna Remaja Instagram dan Pembentukan Budaya Visual. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 16(2).
- Yuliyanti, D. (2020). Sukses mewujudkan Praktisi Humas Pemerintah yang Modern (refleksi seorang pranata humas). Dandelion Publisher
- .