UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pembentukan Makna terhadap Teknologi Kecerdasan Artifisial pada Humas Pemerintahan (Studi Kasus pada
Biro Humas Kementerian Komunikasi dan Digital)**
Riki Rachman Permana, Prof. Dr. Rahayu, S.I.P., M.Si., M.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

Tekanan pekerjaan untuk menghadirkan informasi yang cepat sebagai bentuk kontra-narasi dalam merespons disinformasi, fitnah, dan ujaran kebencian di ranah digital mendorong Biro Humas Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi) mengadopsi teknologi kecerdasan artifisial. Adopsi ini berlangsung di tengah proses pemaknaan yang belum sepenuhnya tuntas atas implikasi etis dan profesionalnya. Perspektif sensemaking Weick melalui kerangka ESR (*enactment*, *selection*, dan *retention*) digunakan untuk menganalisis bagaimana AI dimaknai dan membentuk pola penggunaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan proses pembentukan makna dipicu oleh ambiguitas AI dengan fitur konkret cenderung lebih cepat diterima dibandingkan dengan fitur abstrak yang menimbulkan keraguan. Pembentukan makna berkembang dari eksperimentasi individual staf, melalui negosiasi di tingkat tim, hingga terbentuk prinsip umum bahwa AI berperan sebagai alat bantu, bukan pengganti manusia, meski batas operasionalnya tetap berbeda antartim. Tekanan organisasi mendorong penggunaan AI sebelum batas etis dan profesional sepenuhnya disepakati, sementara pertimbangan profesional anggota tim membantu mengendalikan risiko penggunaannya. AI terutama digunakan untuk mendukung pengolahan dan produksi informasi, sedangkan kontribusinya terhadap responsivitas publik belum dapat diidentifikasi secara memadai. Penelitian ini menyimpulkan bahwa AI berperan sebagai akselerator bagi praktik komunikasi yang telah dibentuk oleh tuntutan organisasi, sekaligus memunculkan persoalan mengenai orientasi komunikasi yang diperkuat oleh teknologi.

Kata kunci: kecerdasan artifisial, humas pemerintahan, pembentukan makna, komdigi.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pembentukan Makna terhadap Teknologi Kecerdasan Artifisial pada Humas Pemerintahan (Studi Kasus pada
Biro Humas Kementerian Komunikasi dan Digital)**
Riki Rachman Permana, Prof. Dr. Rahayu, S.I.P., M.Si., M.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

The pressure to quickly provide information as a counter-narrative in response to disinformation, defamation, and hate speech in the digital realm has urged the Public Relations Bureau of the Ministry of Communication and Digital Affairs (Komdigi) to adopt artificial intelligence. This adoption is taking place amid an ongoing process of making sense of its ethical and professional implications, which have not yet been fully resolved. Weick's sensemaking perspective, through the ESR framework (enactment, selection, and retention), was used to analyze how AI is interpreted and how this shapes patterns of its use. This study employed a qualitative approach with a single-case study design. Data were collected through in-depth interviews, observation, and document analysis. The results show that the sensemaking process is driven by the ambiguity of AI, concrete features tend to be accepted more quickly than abstract features, which raise doubts. Sensemaking evolves from experimentation by staff, through negotiation at the team level, to the establishment of a general principle that AI serves as a tool, not a replacement for humans, though operational boundaries vary across teams. Organizational pressure drives the use of AI before ethical and professional boundaries are fully agreed upon, while team members' professional judgment helps mitigate the risks associated with its use. AI is primarily used to support information processing and production, whereas its contribution to public responsiveness has yet to be identified. This study concludes that AI acts as an accelerator, from communication practices shaped by organizational demands, while simultaneously raising questions about the orientation of communication as reinforced by technology.

Keywords: artificial intelligence, government public relations, sensemaking, Komdigi.