



AKTUALISASI PERAN MAHASISWA MAGANG PKM DALAM OPTIMALISASI FUNGSI HUMAS GUNA MEMBANGUN KOLEGIALITAS KERJA DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI SUMATERA SELATAN

Mas Alvin Gemilang Arista

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Darma

e-mail korespondensi: masalvingemilangarista@gmail.com

Abstract. *Harmonious working relationships between employees are the main pillar in supporting bureaucratic effectiveness and the quality of public services in government agencies. The Community Service Program (PKM) integrated with internship activities aims to provide technical assistance and strengthen internal communication governance through optimizing the Public Relations function at the Manpower and Transmigration Office of South Sumatra Province. The implementation method uses a qualitative descriptive approach based on a structured participatory assistance scheme by implementing students from March to April 2026. Intervention activities focused on three main programs, namely the reconstruction of information dissemination flows, assistance with internal communication media mixes, and mitigating sectoral barriers (silo mentality). The results of the activities show that the actualization of the internship student work program successfully optimized the role of Public Relations as a communication bridge (boundary spanner) that synchronizes leadership directives to employees through the utilization of a media mix, such as the implementation of structured coordination meetings, digital-based circular archiving, and agency communication group governance. These tactical interventions have proven effective in reducing operational and structural barriers, particularly overlapping understandings (message distortion) and delays in information flow due to high operational workloads. It can be concluded that strengthening the role of Public Relations through this student internship service scheme can create a supportive, adaptive, and conducive internal communication climate for improving the collective performance of government agencies.*

Keywords: Public Relations Assistance, Media Mix, Organizational Climate, Work Collegiality, Internship Actualization

Abstrak. Hubungan kerja yang harmonis antar-pegawai merupakan pilar utama dalam menyokong efektivitas birokrasi dan mutu pelayanan publik di instansi pemerintahan. Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang terintegrasi dengan aktivitas magang ini bertujuan untuk melakukan pendampingan teknis dan penguatan tata kelola komunikasi internal melalui optimalisasi fungsi Humas di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan. Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang berbasis pada skema pendampingan partisipatif terstruktur (structured participatory assistance) oleh mahasiswa pelaksana sejak Maret hingga April 2026. Aktivitas intervensi difokuskan pada tiga program utama, yaitu rekonstruksi alur diseminasi informasi, asistensi bauran media komunikasi internal, dan mitigasi sekat sektoral (silo mentality). Hasil kegiatan menunjukkan bahwa aktualisasi program kerja mahasiswa magang ini berhasil mengoptimalkan peran Humas sebagai jembatan komunikasi (boundary spanner) yang menyinkronkan arahan pimpinan kepada pegawai melalui

pemanfaatan bauran media (media mix), seperti pelaksanaan rapat koordinasi terstruktur, pengarsipan surat edaran berbasis digital, dan tata kelola grup komunikasi instansi. Intervensi taktis tersebut terbukti efektif mereduksi hambatan operasional dan struktural, khususnya tumpang tindih pemahaman (distorsi pesan) serta kelambatan arus informasi akibat beban kerja operasional yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa penguatan peran Humas melalui skema pengabdian mahasiswa magang ini mampu menciptakan iklim komunikasi internal yang suportif, adaptif, dan kondusif bagi peningkatan kinerja kolektif instansi pemerintah.

Kata Kunci: Asistensi Humas, Bauran Media, Iklim Organisasi, Kolegialitas Kerja, Aktualisasi Magang

PENDAHULUAN

Setiap organisasi birokrasi publik, khususnya instansi pemerintahan, membutuhkan ekosistem hubungan kerja yang solid dan harmonis antar-pegawai guna menjamin kontinuitas pelayanan publik yang optimal. Hubungan kerja kolektif yang positif tidak tumbuh secara mekanis, melainkan harus diorientasikan melalui pembentukan lingkungan kerja yang nyaman, penguatan interaksi sosial, serta pemeliharaan produktivitas kerja pegawai (Setyanto & Anggarina, 2018). Dalam rangka mewujudkan stabilitas sosiologis tersebut, ketersediaan saluran komunikasi internal yang efektif dan koordinasi lintas sektoral yang integratif memegang peranan yang sangat determinan.

Komunikasi internal bertindak sebagai urat nadi organisasi yang mentransmisikan kebijakan, visi, dan arahan taktis dari level manajerial ke level operasional. Apabila komunikasi internal dikelola secara buruk, maka akan muncul berbagai residu organisasi seperti distorsi pesan, ambiguitas tugas, hingga konflik horizontal antar-bidang yang dapat melumpuhkan kinerja instansi (Wahyuningsih & Hastuti, 2019). Untuk mengantisipasi kerentanan tersebut, diperlukan unit strategis yang berfungsi secara khusus sebagai penjematan komunikasi internal dan pemelihara iklim organisasi, yaitu Hubungan Masyarakat (Humas) internal.

Humas dalam konteks institusi pemerintah tidak hanya mengemban fungsi diseminasi informasi keluar (external relations), melainkan memiliki tanggung jawab mendasar dalam membangun kesepahaman bersama (mutual understanding) di dalam internal organisasi (Sumai et al., 2022). Melalui rancangan program komunikasi internal yang inklusif, Humas berkewajiban mereduksi ego sektoral dan mencairkan hubungan interpersonal yang kaku antar-aparatur sipil negara.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan merupakan instansi vertikal-horizontal yang membawahi berbagai bidang pelayanan teknis yang kompleks. Kompleksitas tugas ini menuntut adanya ritme koordinasi tingkat tinggi agar program kerja yang menyangkut hajat hidup ketenagakerjaan dapat dieksekusi secara presisi. Berdasarkan hasil pengamatan awal dan pemetaan situasi (situation analysis) bersama mitra, tata kelola komunikasi internal di instansi ini masih menghadapi kendala, yaitu 1) penyampaian informasi instruktif yang belum merata ke seluruh lini pegawai; 2) tingginya beban kerja harian (workload) yang memicu keterbatasan waktu koordinasi tatap muka; dan 3) munculnya fenomena sekat departemental (silo mentality) antar-bagian teknis.

Melihat urgensi permasalahan tersebut, program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dari Universitas Bina Darma ini dilaksanakan melalui integrasi program magang terstruktur mahasiswa selama 16 minggu dari Maret hingga April 2026. Kegiatan pengabdian masyarakat oleh mahasiswa ini bertujuan secara objektif untuk melakukan asistensi dan penguatan kapasitas fungsi Humas melalui program kerja magang yang inovatif dalam mengonstruksi hubungan kerja yang baik antar-pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan, sekaligus memformulasikan solusi taktis atas hambatan komunikasi yang dihadapi mitra.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif yang berbasis pada skema Pendampingan Partisipatif Terstruktur oleh mahasiswa pelaksana dengan supervisi dari dosen pembimbing. Lokasi Kegiatan, berada di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan, Jalan Jendral A. Yani No. 03, Palembang. Adapun waktu pelaksanaan mulai dari Maret sampai dengan April 2026.

Tahapan Pelaksanaan PKM

Untuk mencapai tujuan program secara terukur dan sistematis, mahasiswa membagi pelaksanaan kegiatan ke dalam empat tahapan.

1. Tahap Pemetaan dan Analisis Situasi.

Mahasiswa melakukan observasi partisipatif di unit kerja magang untuk mengidentifikasi titik hambat (bottleneck) komunikasi internal serta melakukan wawancara mendalam dengan praktisi Humas instansi terkait pola diseminasi pesan selama ini.

2. Tahap Perancangan Model Intervensi

Menyusun draf standardisasi alur diseminasi informasi dan merancang diversifikasi bauran media (media mix) yang ramah birokrasi sebagai usulan program kerja magang.

3. Tahap Aksi Pendampingan Klinis

Mahasiswa terlibat langsung di lapangan mengasistensi Humas dalam memfasilitasi rapat koordinasi, menyunting draf tata laksana surat edaran digital, serta mengelola kanal komunikasi instansi (grup komunikasi internal).

4. Tahap Evaluasi Penarikan Kesimpulan

Menganalisis perubahan perilaku komunikasi organisasi dan mengukur efektivitas perbaikan iklim kerja secara deskriptif berdasarkan parameter keterbukaan informasi pasca-intervensi program magang.

Teknik Pengumpulan Data

Data dan informasi operasional dikumpulkan melalui metode triangulasi yang meliputi tiga instrumen utama, yaitu 1) observasi aktivitas kedinasan secara langsung selama masa magang; 2) pencatatan logbook mingguan aktivitas mahasiswa di lapangan; dan 3) dokumentasi struktural terhadap instrumen serta kanal komunikasi internal yang digunakan oleh mitra.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aktualisasi Mahasiswa Magang dalam Penyampaian Informasi kepada Pegawai

Berdasarkan hasil aksi pendampingan selama pelaksanaan program magang dan PKM di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan, mahasiswa pelaksana berhasil mengoptimalkan unit Humas sehingga memegang peranan yang sangat vital dalam menyokong kelancaran arus informasi vertikal maupun horizontal. Dalam lansekap ini, mahasiswa mengasistensi fungsi Humas sebagai jembatan komunikasi yang menyelaraskan instruksi, kebijakan strategis, agenda kerja kedinasan, maupun regulasi baru dari jajaran pimpinan agar dapat dipahami secara komprehensif oleh seluruh lapisan pegawai.

Proses diseminasi informasi yang dijalankan oleh mahasiswa tidak lagi bertumpu pada saluran tunggal yang konvensional, melainkan dioptimalkan melalui implementasi bauran media (media mix). Instrumen komunikasi yang dibantu pengelolaannya oleh mahasiswa meliputi: Pelaksanaan rapat koordinasi berkala yang lebih terstruktur. Kodifikasi digital surat edaran resmi. Optimalisasi grup komunikasi digital internal

berbasis pesan instan. Stimulasi komunikasi interpersonal langsung (*face-to-face communication*).

Eksperimen lapangan yang diinisiasi oleh mahasiswa ini membuktikan bahwa penggunaan multisaluran mampu meminimalisasi potensi distorsi pesan (noise) dan friksi interpretasi. Penataan arus komunikasi yang transparan dan sistematis ini selaras dengan Teori Kekayaan Media (Media Richness Theory) yang dikembangkan oleh Daft dan Lengel (1986). Teori tersebut menegaskan bahwa kapasitas organisasi dalam mengeliminasi ambiguitas pesan sangat bergantung pada ketepatan pemilihan tingkat kekayaan saluran komunikasi yang digunakan. Melalui kejelasan informasi yang disajikan secara lugas oleh kerja kehumasan mahasiswa magang, aparatur instansi dapat mereduksi waktu tunggu instruksi, sehingga koordinasi taktis harian berjalan secara presisi dan efisien (Sahertian & Elbaar, 2016).

Peran Mahasiswa Magang dalam Menciptakan Hubungan Kerja yang Baik Antar-pegawai

Di samping mengelola aspek informatif-taktis, program pengabdian mahasiswa magang ini difokuskan pada penguatan peran Humas sebagai fasilitator hubungan sosial kedinasan guna menumbuhkan kohesi dan kolegalitas lintas sektor. Hubungan kerja yang produktif tidak dapat dikonstruksi semata-mata melalui instruksi formal-birokratis, melainkan membutuhkan stimulus interaksi sosial yang luwes dalam aktivitas harian organisasi. Mahasiswa magang mendampingi Humas dalam menginisiasi, merancang, dan memfasilitasi forum diskusi kelompok terfokus (*focus group discussion*) serta mengemas agenda rapat koordinasi bulanan dengan pendekatan yang lebih interaktif.

Forum kolaboratif ini memberikan kesempatan bagi pegawai dari berbagai bidang teknis untuk mendiskusikan hambatan kerja, bertukar data, serta menyamakan persepsi secara terbuka. Melalui pendekatan asistensi mahasiswa ini, batasan struktural antar-bidang yang semula kaku berhasil dicairkan menjadi hubungan kerja yang lebih adaptif, kolegal, dan egaliter. Pegawai menjadi lebih responsif untuk melakukan kerja sama taktis, terutama ketika dihadapkan pada tugas kedinasan terpadu yang membutuhkan keterlibatan multi-perspektif antar-sektor.

Dampak sosiologis ini memperkuat pernyataan Grunig dan Grunig (1992) mengenai Model Komunikasi Dua Arah Simetris (*Two-Way Symmetrical Communication*). Model ini menekankan bahwa fungsi kehumasan yang ideal berorientasi pada pencapaian

pemahaman bersama (mutual understanding) dan pengelolaan relasi jangka panjang yang berbasis pada kesetaraan posisi. Dengan adanya intervensi dari program magang mahasiswa, hubungan sosial yang positif di tempat kerja dapat terbentuk, beban psikologis pegawai akibat tekanan tugas dapat diminimalisasi, sehingga iklim organisasi bergeser menjadi lebih suportif dan produktif (Wahyuningsih & Hastuti, 2019).

Hambatan yang Diidentifikasi Mahasiswa dalam Menciptakan Hubungan Kerja

Meskipun program pengabdian mahasiswa magang memberikan dampak akselerasi yang signifikan, fakta di lapangan menunjukkan bahwa kinerja Humas mitra masih dibatasi oleh beberapa hambatan internal. Melalui pengamatan berkala selama magang, mahasiswa mengklasifikasikan tiga kategori hambatan laten yang saling berkaitan:

SIMPULAN

Pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) melalui skema aksi mahasiswa magang di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan berhasil mengoptimalkan kapasitas fungsi Humas internal dengan capaian kerja praktis mahasiswa magang sebagai stimulator perubahan kehumasan birokrasi pemerintahan, mengubah peran Humas dari sekadar penyampai pesan mekanis searah menjadi jembatan komunikasi aktif melalui formula bauran media (media mix) yang ramah birokrasi.

Kehadiran program pengabdian mahasiswa magang ini secara riil memberikan kemudahan koordinasi bagi aparatur instansi. Standardisasi alur informasi yang dirancang terbukti mampu mengamankan terciptanya iklim kerja internal yang lebih terbuka, harmonis, dan akuntabel di tengah tingginya beban kerja pegawai.

Kegiatan pengabdian ini memberikan kontribusi teoretis dalam memperkuat implementasi *Media Richness Theory* (Teori Kekayaan Media) dan *Two-Way Symmetrical Communication Model* (Model Komunikasi Dua Arah Simetris) pada tatanan praktis organisasi publik, dengan membuktikan bahwa mahasiswa magang dapat menjadi agen pelebur antara saluran digital-informal dengan saluran kertas-formal pemerintahan secara harmonis.

DAFTAR PUSTAKA

Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. *Management Science*, 32(5), 554–571. <https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.554>

- Grunig, J. E., & Grunig, L. A. (1992). Models of Public Relations and Communication. In J. E. Grunig (Ed.), *Excellence in Public Relations and Communication Management* (p. 285). Lawrence Erlbaum Associates.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2024). *Organizational Behavior* (19th ed.). Pearson.
- Sahertian, C., & Elbaar, S. (2016). Kontruksi Harmoni Internal Melalui Strategi Komunikasi Organisasi (Studi Pada Humas Pemerintah Kota Batu). *Jurnal Nomosleca*, 2(2), 1–10. <https://doi.org/10.26905/nomosleca.v2i2.623>
- Setyanto, Y., & Anggarina, P. T. (2018). Diskusi mengenai peran humas dalam komunikasi internal pada perusahaan. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1(2), 85–90. <https://doi.org/10.24912/jbmi.v1i2.2890>
- Sumai, S., Iskandar, & Hilmiayah, M. (2022). Peran Humas Dalam Membangun Hubungan Kerja Yang Harmonis. *Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 7(2), 139–148. <https://doi.org/10.29240/jdk.v7i2.5768>
- Wahyuningsih, D. H., & Hastuti, N. H. (2019). Peran Komunikasi Internal Organisasi dalam Mendukung Kinerja (Study Kasus di Internal Bagian Humas Pemerintah Kota Surakarta). *Solidaritas*, 3(1), 1–8.