



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2026) pp: 12861-12868

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Peran Humas Bandara I Gusti Ngurah Rai Dalam Pengelolaan Informasi Publik

Nyoman Dewinda Ayu Savitri¹, Ni Putu Anik Prabawati²

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Udayana

nyomandewinda@gmail.com prabawati@unud.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran humas Bandara I Gusti Ngurah Rai dalam pengelolaan informasi publik berdasarkan pengalaman magang pada Communication Department Regional II PT Angkasa Pura Indonesia. Pengelolaan informasi publik merupakan bagian penting dari pelayanan publik, khususnya pada sektor transportasi udara yang memiliki tingkat mobilitas tinggi serta kepentingan masyarakat yang luas. Dalam konteks operasional bandara, kebutuhan akan penyampaian informasi yang cepat, akurat, dan transparan menjadi krusial untuk membangun kepercayaan publik serta menjaga citra institusi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara informal, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Fokus analisis diarahkan pada strategi humas dalam mengelola arus informasi, mekanisme penyampaian pesan kepada publik, serta bentuk komunikasi yang dilakukan untuk merespons kebutuhan informasi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas Bandara I Gusti Ngurah Rai memiliki peran strategis sebagai pengelola informasi publik yang menjembatani komunikasi antara organisasi dan masyarakat. Humas menjalankan peran sebagai communication facilitator dan communication technician melalui pemanfaatan berbagai saluran komunikasi resmi, seperti press release, website, dan media sosial. Selain itu, humas berperan dalam mengoordinasikan informasi internal agar pesan yang disampaikan kepada publik tetap konsisten serta sesuai kebijakan organisasi. Peran tersebut sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi publik dan berkontribusi dalam mendukung transparansi, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta memperkuat hubungan antara bandara dan masyarakat pengguna jasa.

Kata kunci: Humas, Pengelolaan Informasi Publik, Bandara, Pelayanan Publik, Komunikasi Organisasi

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat modern, termasuk pada sektor transportasi udara yang menjadi salah satu penopang utama mobilitas penduduk dan pariwisata nasional. Bandara sebagai fasilitas pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran aktivitas ekonomi, sosial, dan pariwisata. Dalam konteks pelayanan publik, keterbukaan informasi menjadi indikator penting bagi terciptanya transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara layanan. Informasi yang disampaikan secara terbuka dan akurat akan membantu masyarakat memahami kebijakan serta layanan yang diberikan. Menurut Pratama (2020), pengelolaan informasi publik merupakan bagian dari tata kelola pelayanan publik yang bertujuan untuk menyediakan informasi yang akurat, mudah diakses, dan relevan bagi masyarakat.

Sebagai salah satu bandara tersibuk di Indonesia, Bandara I Gusti Ngurah Rai memiliki arus informasi yang tinggi dan dinamis. Aktivitas operasional bandara yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan menuntut adanya sistem pengelolaan informasi yang terstruktur. Berbagai kebijakan layanan, kondisi operasional, serta isu yang berkembang di ruang publik perlu dikelola secara cepat dan tepat. Hal ini menjadi penting mengingat bandara tidak hanya melayani penumpang, tetapi juga menjadi wajah pelayanan publik di daerah tujuan wisata internasional. Putri dan Santoso (2021) menyatakan bahwa keberhasilan organisasi publik dalam menjaga citra dan kualitas pelayanan tidak terlepas dari kemampuan humas dalam mengelola arus informasi secara efektif, terutama dalam menghadapi isu yang berkembang di era digital.

Dalam konteks tersebut, peran humas (Public Relations) menjadi kunci dalam menjaga komunikasi dua arah antara organisasi dan publik. Humas tidak hanya bertugas menyebarkan informasi, tetapi juga berperan sebagai fasilitator komunikasi antara manajemen dan masyarakat. Selain itu, humas memiliki tanggung jawab dalam mengelola opini publik serta menjaga citra organisasi melalui strategi komunikasi yang tepat. Peran humas juga

mencakup pengelolaan isu dan penyampaian masukan strategis bagi organisasi. Menurut Sari (2022), fungsi humas di lembaga publik meliputi penyampaian informasi, penguatan citra organisasi, serta penanganan isu melalui strategi komunikasi yang terencana dan sistematis.

PT Angkasa Pura Indonesia sebagai bagian dari InJourney Airports merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sejumlah bandara di Indonesia, termasuk Bandara I Gusti Ngurah Rai. Dalam struktur organisasinya, Communication Department Regional II memiliki peran penting dalam mengoordinasikan aktivitas komunikasi di tingkat wilayah. Unit ini bertugas melakukan monitoring media, pengelolaan informasi publik, serta pendampingan fungsi humas pada bandara-bandara yang berada dalam cakupan regional. Melalui fungsi tersebut, Communication Department Regional II memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan kepada publik telah sesuai dengan standar komunikasi perusahaan. Peran ini mendukung terwujudnya transparansi dan konsistensi informasi dalam pelayanan publik di sektor transportasi udara.

Pengalaman magang di Communication Department Regional II memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana proses pengelolaan informasi publik dijalankan dalam praktik. Selama kegiatan magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas seperti monitoring media harian, penyusunan laporan isu, serta pendampingan komunikasi pada bandara di wilayah Regional II. Kegiatan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan informasi publik memerlukan koordinasi yang baik antarunit kerja. Selain itu, humas dituntut untuk mampu membaca dinamika opini publik yang berkembang di masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Widyastuti (2020) yang menyatakan bahwa pengelolaan informasi publik yang efektif membutuhkan koordinasi, analisis data yang akurat, dan pemahaman terhadap dinamika opini publik.

Selain memberikan kontribusi pada pengembangan fungsi humas, penelitian ini juga relevan dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam perspektif administrasi publik, keterbukaan informasi merupakan salah satu prinsip fundamental yang mendorong transparansi dan akuntabilitas penyelenggara layanan. Bandara sebagai simpul transportasi publik berada pada posisi strategis karena interaksinya yang intens dengan masyarakat, baik pengguna jasa maupun pihak-pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu, kualitas pengelolaan informasi publik di bandara dapat menjadi cerminan kualitas pelayanan publik secara umum. Ketika informasi disampaikan secara jelas dan dapat diakses, masyarakat memiliki dasar yang lebih kuat untuk memahami hak dan kewajiban mereka, sekaligus menilai kinerja lembaga penyelenggara layanan. Sebaliknya, informasi yang tidak konsisten, terlambat, atau tidak akurat berpotensi memicu ketidakpuasan publik, menurunkan kepercayaan, serta memperbesar ruang bagi penyebaran isu yang tidak dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam praktik di lapangan, pengelolaan informasi publik di bandara tidak terlepas dari dinamika situasional yang dapat berubah sangat cepat. Gangguan operasional, kondisi cuaca ekstrem, perubahan regulasi penerbangan, hingga isu keamanan dapat memunculkan kebutuhan komunikasi krisis yang menuntut ketepatan waktu dan koordinasi lintas pihak. Pada situasi seperti ini, humas berperan tidak hanya sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai *gatekeeper* yang memastikan informasi yang dipublikasikan telah diverifikasi, tidak menimbulkan kepanikan, serta selaras dengan prosedur organisasi. Kemampuan humas dalam menjalankan komunikasi krisis juga berkaitan dengan upaya menjaga stabilitas layanan dan citra organisasi. Dalam konteks Bandara I Gusti Ngurah Rai yang menjadi pintu masuk wisata internasional, komunikasi krisis memiliki implikasi luas karena berpotensi memengaruhi persepsi wisatawan, mitra industri pariwisata, dan masyarakat internasional.

Lebih lanjut, pengelolaan informasi publik yang efektif juga berkaitan dengan manajemen hubungan dengan pemangku kepentingan (*stakeholder management*). Bandara bukan hanya melayani penumpang, tetapi juga berinteraksi dengan maskapai, instansi pemerintah (misalnya otoritas keamanan dan imigrasi), operator transportasi darat, pelaku usaha di area bandara, media massa, serta komunitas lokal. Masing-masing pemangku kepentingan memiliki kebutuhan informasi yang berbeda dan tingkat sensitivitas yang bervariasi. Oleh karena itu, humas perlu menerapkan pemetaan pemangku kepentingan untuk menyesuaikan strategi komunikasi, termasuk menentukan kanal yang tepat, gaya bahasa yang sesuai, dan prioritas informasi yang harus disampaikan. Upaya ini bertujuan agar komunikasi organisasi tidak hanya bersifat satu arah, melainkan membangun hubungan yang berkelanjutan dan saling menguntungkan antara bandara dan publiknya.

Di sisi lain, perkembangan komunikasi digital menuntut humas untuk menguatkan kompetensi literasi media dan literasi data. Informasi di media sosial bergerak cepat, sehingga humas perlu melakukan pemantauan berbasis data terhadap tren percakapan publik, respons audiens, serta pola penyebaran isu. Pemanfaatan data ini dapat membantu organisasi merumuskan strategi komunikasi yang lebih tepat, misalnya menentukan waktu publikasi informasi, memilih format konten yang paling efektif, serta menyiapkan respons terhadap isu yang

berpotensi berkembang. Dalam konteks tersebut, monitoring media harian yang dilakukan selama kegiatan magang dapat dipahami sebagai praktik early warning system untuk mengantisipasi isu, sekaligus menjadi dasar evaluasi efektivitas komunikasi organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan guna memahami peran humas dalam pengelolaan informasi publik di lingkungan bandara. Fokus penelitian diarahkan pada analisis peran humas Bandara I Gusti Ngurah Rai berdasarkan pengalaman magang pada Communication Department Regional II. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai praktik pengelolaan informasi publik dalam konteks pelayanan publik di sektor transportasi udara. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi bagi pengembangan fungsi humas di lingkungan bandara. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kontribusi akademik dan praktis dalam bidang administrasi publik dan komunikasi organisasi.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam peran humas dalam pengelolaan informasi publik. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini menekankan pada pemahaman terhadap proses dan aktivitas kehumasan yang terjadi dalam konteks nyata. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara komprehensif berdasarkan pengalaman langsung di lapangan. Penelitian dilakukan berdasarkan pengalaman magang penulis pada Communication Department Regional II PT Angkasa Pura Indonesia. Fokus penelitian diarahkan pada aktivitas kehumasan yang berkaitan dengan pengelolaan informasi publik di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

Pendekatan deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran faktual dan sistematis mengenai peran humas dalam pengelolaan informasi publik di lingkungan bandara. Melalui pendekatan ini, peneliti tidak berupaya menguji hipotesis, melainkan menggambarkan fenomena yang terjadi sebagaimana adanya. Penelitian dilakukan tanpa manipulasi terhadap objek yang diteliti sehingga data yang diperoleh mencerminkan kondisi riil di lapangan. Pendekatan ini sesuai digunakan dalam penelitian berbasis magang yang menekankan pada pengamatan langsung. Dengan demikian, pendekatan deskriptif dinilai tepat untuk menjelaskan praktik kehumasan dalam konteks pelayanan publik di sektor transportasi udara.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas humas dalam mengelola dan menyampaikan informasi publik kepada masyarakat. Aktivitas yang diamati meliputi pengelolaan media sosial, penyusunan dan distribusi press release, serta penggunaan saluran komunikasi resmi lainnya. Wawancara dilakukan secara informal melalui media daring dengan pihak humas sebagai narasumber guna memperoleh penjelasan terkait peran dan proses pengelolaan informasi publik. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa arsip, laporan magang, dan dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan kegiatan kehumasan.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model analisis data kualitatif yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan pemilahan dan penyederhanaan data yang diperoleh agar sesuai dengan fokus penelitian. Data yang tidak relevan dengan tujuan penelitian disisihkan untuk menjaga ketepatan analisis. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif sehingga mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan berdasarkan keseluruhan hasil analisis data.

Fokus penelitian ini adalah analisis peran humas Bandara I Gusti Ngurah Rai dalam pengelolaan informasi publik. Analisis dilakukan dengan menggunakan kerangka teori peran humas menurut Cutlip, Center, dan Broom yang meliputi expert prescriber, communication facilitator, problem-solving process facilitator, dan communication technician (Cutlip, Center, & Broom, 2019). Keempat peran tersebut digunakan sebagai acuan untuk mengkaji praktik kehumasan yang diamati selama kegiatan magang. Melalui kerangka ini, peneliti dapat mengidentifikasi peran humas yang tampak dominan dalam pengelolaan informasi publik. Dengan demikian, teori peran humas digunakan sebagai alat analisis untuk menjelaskan temuan penelitian secara sistematis.

3. Hasil dan Diskusi

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan kegiatan magang serta wawancara dengan pihak humas, diketahui bahwa humas Bandara I Gusti Ngurah Rai memiliki peran strategis dalam pengelolaan informasi publik. Humas berfungsi sebagai gerbang utama komunikasi organisasi yang menjembatani hubungan antara manajemen bandara dan masyarakat. Peran ini mencerminkan fungsi humas sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dan publiknya. Humas bertanggung jawab dalam memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat bersifat akurat, terkoordinasi, dan sesuai dengan kebijakan organisasi. Temuan

ini sejalan dengan pandangan Cutlip, Center, dan Broom (2019) yang menyatakan bahwa humas memiliki peran penting dalam menjaga hubungan antara organisasi dan publik melalui komunikasi yang terencana.

Peran humas dalam pengelolaan informasi publik menjadi semakin penting mengingat bandara merupakan fasilitas pelayanan publik dengan tingkat mobilitas dan kepentingan masyarakat yang tinggi. Bandara tidak hanya berfungsi sebagai sarana transportasi, tetapi juga sebagai representasi kualitas pelayanan publik di daerah tujuan wisata. Informasi yang disampaikan oleh pihak bandara tidak hanya berfungsi sebagai sarana pemberitahuan, tetapi juga memengaruhi persepsi, rasa aman, dan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan informasi publik perlu dilakukan secara profesional dan bertanggung jawab. Hal ini sejalan dengan pendapat Rakhmat dan Kriyantono (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi publik berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan tugasnya, humas Bandara I Gusti Ngurah Rai memanfaatkan berbagai saluran komunikasi resmi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Saluran komunikasi tersebut meliputi press release, website resmi bandara, serta berbagai platform media sosial seperti Instagram, Twitter, Facebook, dan TikTok. Pemanfaatan berbagai media ini bertujuan untuk menjangkau masyarakat secara luas dan memastikan informasi dapat diterima secara cepat. Selain itu, penggunaan berbagai saluran komunikasi memungkinkan humas untuk menyesuaikan pesan dengan karakteristik audiens yang beragam. Strategi ini menunjukkan bahwa humas berupaya mengoptimalkan penyampaian informasi publik melalui pendekatan komunikasi yang adaptif.

Selain pemanfaatan kanal komunikasi yang beragam, humas Bandara I Gusti Ngurah Rai juga menjalankan fungsi communication facilitator melalui komunikasi dua arah dengan publik. Interaksi ini terlihat dari aktivitas pengelolaan komentar dan pesan langsung (direct message) pada media sosial, respons terhadap pertanyaan masyarakat terkait layanan bandara, serta penanganan keluhan yang masuk melalui berbagai kanal. Dalam praktiknya, humas tidak hanya menyampaikan informasi satu arah, tetapi juga menampung aspirasi publik dan meneruskannya kepada unit terkait sebagai bahan evaluasi layanan. Pola komunikasi seperti ini menunjukkan bahwa humas berperan sebagai jembatan yang menghubungkan kebutuhan informasi masyarakat dengan kebijakan dan operasional bandara. Sejalan dengan konsep peran humas modern, komunikasi dua arah menjadi penting untuk membangun hubungan yang saling memahami antara organisasi dan publik.

Di sisi lain, humas juga berfungsi sebagai communication technician yang bertanggung jawab pada aspek teknis komunikasi, termasuk penyusunan materi publikasi dan pengelolaan konten. Humas menyusun press release untuk media massa, merancang narasi informasi operasional, serta menyajikan konten visual yang sesuai dengan standar komunikasi institusi. Penyusunan konten ini tidak dilakukan secara sembarangan, melainkan melalui proses seleksi informasi, verifikasi data, serta penyesuaian bahasa agar mudah dipahami masyarakat. Dalam konteks bandara, keakuratan informasi menjadi faktor krusial karena berkaitan dengan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pengguna jasa. Oleh karena itu, humas dituntut untuk memiliki kemampuan menulis, mengemas informasi secara ringkas, serta memilih format komunikasi yang paling sesuai dengan situasi.

Pengelolaan informasi publik di bandara juga menuntut koordinasi internal yang kuat. Berdasarkan pengalaman magang, sebelum suatu informasi dipublikasikan, humas biasanya melakukan konfirmasi kepada unit terkait, seperti unit operasional, pelayanan penumpang, keamanan, atau pihak maskapai apabila informasi menyangkut jadwal dan layanan penerbangan. Mekanisme koordinasi ini bertujuan untuk memastikan informasi yang disampaikan valid, tidak menimbulkan kebingungan, dan selaras dengan kebijakan organisasi. Koordinasi internal juga diperlukan untuk menghindari perbedaan informasi antar kanal, terutama ketika situasi berubah cepat seperti gangguan penerbangan akibat cuaca, kepadatan penumpang, atau penyesuaian prosedur layanan. Dengan demikian, humas memiliki peran penting sebagai pengelola arus informasi internal sebelum informasi tersebut dipublikasikan kepada masyarakat.

Selain koordinasi internal, humas juga melakukan monitoring media sebagai bagian dari upaya pengendalian isu dan manajemen reputasi. Monitoring dilakukan untuk mengetahui bagaimana bandara diberitakan oleh media massa, bagaimana sentimen publik di media sosial, serta isu apa saja yang sedang berkembang dan berpotensi memengaruhi citra bandara. Hasil monitoring tersebut kemudian dirangkum dalam laporan harian atau mingguan untuk menjadi bahan pertimbangan manajemen. Praktik ini menunjukkan bahwa humas memiliki fungsi analitis dalam menilai opini publik dan memprediksi risiko komunikasi yang mungkin terjadi. Ketika muncul isu negatif, humas dapat menyiapkan respons cepat berupa klarifikasi, penjelasan kebijakan, atau penyampaian langkah perbaikan. Dengan demikian, monitoring media tidak hanya berperan sebagai aktivitas dokumentasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam menjaga stabilitas komunikasi organisasi.

Lebih lanjut, pengelolaan informasi publik juga berkaitan dengan upaya membangun citra positif bandara sebagai fasilitas pelayanan publik yang profesional. Melalui komunikasi yang konsisten dan transparan, humas berkontribusi dalam membangun persepsi bahwa bandara memiliki sistem layanan yang tertata dan bertanggung jawab. Hal ini penting bagi Bandara I Gusti Ngurah Rai yang berada di daerah wisata internasional, sehingga kualitas komunikasi publik turut memengaruhi pengalaman pengguna jasa, termasuk wisatawan mancanegara. Dengan demikian, peran humas tidak hanya berorientasi pada penyampaian informasi operasional, tetapi juga menjadi bagian dari strategi pelayanan publik yang mendukung peningkatan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Pada akhirnya, temuan ini memperlihatkan bahwa humas Bandara I Gusti Ngurah Rai menjalankan peran strategis melalui kombinasi fungsi fasilitasi komunikasi, pelaksanaan teknis komunikasi, koordinasi internal, dan monitoring isu. Peran tersebut menjadi elemen penting dalam mendukung keterbukaan informasi publik serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan bandara. Temuan ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan informasi publik membutuhkan kompetensi komunikasi yang kuat, pemanfaatan media yang tepat, serta sistem koordinasi yang efektif agar informasi yang diterima masyarakat tetap akurat, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi publik menunjukkan adanya adaptasi humas terhadap perkembangan teknologi informasi dan perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses informasi. Media sosial memungkinkan humas untuk menyampaikan informasi secara real time dan menjangkau publik secara lebih luas. Selain sebagai sarana penyampaian informasi, media sosial juga menjadi ruang interaksi antara organisasi dan masyarakat. Melalui media sosial, humas dapat memantau respons dan umpan balik dari masyarakat terhadap informasi yang disampaikan. Hal ini membantu humas dalam menjaga konsistensi pesan dan citra organisasi di ruang publik.

Selain media sosial dan website resmi, press release juga menjadi instrumen penting dalam pengelolaan informasi publik. Melalui press release, humas dapat menyampaikan informasi resmi kepada media massa secara terkoordinasi. Strategi ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang diterima publik bersifat seragam dan dapat dipertanggungjawabkan. Press release juga membantu meminimalkan potensi kesalahan informasi yang beredar di media. Sementara itu, komunikasi formal dan koordinasi internal dilakukan melalui media email sebagai bagian dari pengelolaan informasi yang bersifat administratif dan terstruktur (Putri & Sari, 2022).

Jika dikaitkan dengan teori peran humas menurut Cutlip, Center, dan Broom, peran humas Bandara I Gusti Ngurah Rai dapat dikategorikan sebagai communication facilitator dan communication technician. Sebagai communication facilitator, humas berperan sebagai penghubung antara organisasi dan publik dalam proses penyampaian informasi. Peran ini terlihat dari upaya humas dalam memastikan bahwa informasi dari manajemen bandara dapat dipahami oleh masyarakat secara jelas dan tepat. Humas juga berperan dalam menjembatani kebutuhan informasi publik dengan kebijakan internal organisasi. Dengan demikian, humas membantu menciptakan komunikasi dua arah yang efektif antara bandara dan masyarakat.

Sementara itu, peran sebagai communication technician tercermin dari aktivitas humas dalam menyusun, mengemas, dan mendistribusikan informasi melalui berbagai platform komunikasi. Humas bertanggung jawab dalam penyusunan konten komunikasi, pengelolaan media sosial, serta publikasi informasi melalui website dan media massa. Peran ini menunjukkan bahwa humas tidak hanya terlibat pada aspek konseptual, tetapi juga menjalankan fungsi teknis komunikasi secara profesional. Aktivitas teknis tersebut mendukung kelancaran penyampaian informasi publik kepada masyarakat. Dengan demikian, peran communication technician menjadi bagian penting dalam pengelolaan informasi publik di lingkungan bandara.

Lebih lanjut, peran humas dalam pengelolaan informasi publik juga berkaitan dengan prinsip keterbukaan informasi publik. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menegaskan bahwa badan publik wajib menyediakan informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan kepada masyarakat. Dalam konteks tersebut, humas Bandara I Gusti Ngurah Rai berperan sebagai pengelola informasi yang memastikan bahwa hak masyarakat untuk memperoleh informasi dapat terpenuhi. Humas bertanggung jawab dalam menjaga transparansi informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peran ini mendukung terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di sektor transportasi udara.

Selain itu, dalam konteks pengelolaan informasi publik di era digital saat ini, humas Bandara I Gusti Ngurah Rai juga dihadapkan pada tantangan yang semakin kompleks. Salah satu tantangan utama adalah kecepatan penyebaran informasi melalui media sosial, yang sering kali tidak terkendali. Informasi yang salah atau hoaks dapat menyebar dengan cepat, memengaruhi persepsi masyarakat terhadap bandara. Misalnya, selama masa pandemi COVID-19, humas harus bergerak cepat untuk membantah berita palsu tentang protokol kesehatan di

bandara, seperti klaim bahwa bandara tidak menerapkan tes antigen secara ketat. Tantangan ini memerlukan humas untuk tidak hanya reaktif, tetapi juga proaktif dalam memantau dan merespons isu-isu yang muncul di ruang digital. Menurut teori komunikasi krisis oleh Coombs (2019), humas harus mengadopsi strategi komunikasi yang tepat waktu dan akurat untuk meminimalkan dampak negatif terhadap citra organisasi. Di Bandara I Gusti Ngurah Rai, hal ini terlihat dari upaya humas dalam membuat konten edukasi rutin di media sosial, seperti infografis tentang prosedur keamanan penerbangan, yang bertujuan untuk membangun kepercayaan dan mengurangi ketidakpastian masyarakat.

Tantangan lain yang dihadapi adalah keragaman audiens. Bandara I Gusti Ngurah Rai melayani penumpang dari berbagai latar belakang, termasuk wisatawan domestik dan internasional, serta masyarakat lokal. Setiap kelompok memiliki kebutuhan informasi yang berbeda; misalnya, wisatawan asing mungkin memerlukan informasi dalam bahasa Inggris tentang rute penerbangan, sedangkan masyarakat lokal lebih fokus pada dampak bandara terhadap lingkungan sekitar. Humas harus menyesuaikan pesan komunikasi agar relevan dan mudah dipahami oleh masing-masing segmen. Ini sejalan dengan konsep segmentasi audiens dalam teori komunikasi publik oleh Grunig dan Hunt (1984), yang menekankan pentingnya komunikasi dua arah simetris untuk membangun hubungan yang harmonis. Dalam praktiknya, humas Bandara I Gusti Ngurah Rai menggunakan fitur multi-bahasa di website dan media sosial, serta mengadakan sesi dialog langsung dengan komunitas lokal untuk mendiskusikan isu-isu seperti polusi suara atau pengembangan infrastruktur. Strategi ini tidak hanya meningkatkan transparansi, tetapi juga memperkuat legitimasi bandara sebagai entitas yang peduli terhadap kepentingan publik.

Selain tantangan eksternal, humas juga menghadapi kendala internal, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi. Tim humas di bandara mungkin terdiri dari sedikit personel yang harus menangani volume informasi yang tinggi, terutama selama musim liburan atau acara besar seperti KTT internasional. Keterbatasan ini dapat memperlambat respons terhadap pertanyaan masyarakat atau media. Untuk mengatasi hal ini, humas Bandara I Gusti Ngurah Rai telah mengintegrasikan teknologi otomasi, seperti chatbot di website resmi, yang dapat memberikan jawaban instan atas pertanyaan umum tentang jadwal penerbangan atau prosedur check-in. Penggunaan alat ini tidak hanya efisien, tetapi juga mendukung prinsip akuntabilitas dalam UU Keterbukaan Informasi Publik. Namun, tantangan tetap ada dalam memastikan bahwa teknologi ini tidak menggantikan interaksi manusia sepenuhnya, karena komunikasi emosional dan empati sering kali diperlukan dalam situasi krisis, seperti penundaan penerbangan akibat cuaca buruk.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, humas Bandara I Gusti Ngurah Rai telah mengembangkan strategi adaptasi yang inovatif. Salah satunya adalah kolaborasi dengan pihak eksternal, seperti influencer media sosial atau jurnalis lokal, untuk memperluas jangkauan informasi. Misalnya, selama promosi pariwisata Bali, humas bekerja sama dengan travel blogger untuk membagikan pengalaman positif di bandara, yang kemudian viral di platform seperti TikTok. Strategi ini tidak hanya meningkatkan visibilitas bandara, tetapi juga membangun narasi positif yang dapat mengimbangi berita negatif. Selain itu, humas menerapkan pendekatan data-driven dalam pengelolaan informasi, dengan menggunakan analitik media sosial untuk memantau sentimen publik. Jika sentimen negatif meningkat, seperti keluhan tentang antrian panjang, humas segera merespons dengan penjelasan resmi dan solusi, seperti penambahan personel di counter check-in. Pendekatan ini mencerminkan evolusi peran humas dari sekadar penyampai informasi menjadi manajer risiko komunikasi, sebagaimana dijelaskan oleh teori manajemen risiko oleh Heath (2010).

Lebih jauh, peran humas dalam pengelolaan informasi publik juga terkait dengan aspek etika komunikasi. Di Bandara I Gusti Ngurah Rai, humas berkomitmen untuk menjaga integritas informasi, menghindari manipulasi atau penyembunyian fakta yang dapat merugikan masyarakat. Misalnya, dalam kasus kecelakaan pesawat atau gangguan operasional, humas harus menyampaikan informasi secara transparan tanpa menimbulkan kepanikan berlebihan. Ini sejalan dengan kode etik humas internasional, seperti yang dikeluarkan oleh International Public Relations Association (IPRA), yang menekankan kejujuran dan akurasi. Dalam praktiknya, humas Bandara I Gusti Ngurah Rai sering mengadakan pelatihan internal untuk staf tentang etika komunikasi, memastikan bahwa setiap pesan yang disampaikan melalui press release atau media sosial telah diverifikasi oleh manajemen. Etika ini menjadi fondasi bagi kepercayaan jangka panjang antara bandara dan masyarakat, terutama di tengah meningkatnya skeptisisme terhadap informasi publik di era post-truth.

Selanjutnya, kontribusi humas terhadap pembangunan berkelanjutan juga patut diperhatikan. Bandara I Gusti Ngurah Rai, sebagai bagian dari ekosistem transportasi Bali, berkontribusi pada ekonomi lokal melalui pariwisata. Humas berperan dalam menyampaikan informasi tentang inisiatif ramah lingkungan, seperti penggunaan energi terbarukan di bandara atau program pengurangan emisi karbon. Melalui kampanye di media sosial, humas mengedukasi masyarakat tentang pentingnya transportasi udara yang berkelanjutan, yang sejalan

dengan Sustainable Development Goals (SDGs) PBB, khususnya tujuan 9 tentang infrastruktur dan inovasi. Misalnya, humas telah mempublikasikan laporan tahunan tentang upaya bandara dalam mengurangi dampak lingkungan, yang kemudian dibagikan kepada stakeholder. Peran ini menunjukkan bahwa humas tidak hanya fokus pada operasional harian, tetapi juga pada visi jangka panjang organisasi.

Dalam konteks global, peran humas Bandara I Gusti Ngurah Rai dapat dibandingkan dengan praktik di bandara internasional lainnya. Misalnya, di Bandara Changi Singapura, humas menggunakan teknologi augmented reality untuk memberikan informasi interaktif kepada penumpang. Sementara itu, di Bandara Heathrow London, humas menekankan komunikasi krisis selama Brexit untuk menjaga kepercayaan penumpang. Dari studi banding ini, humas Bandara I Gusti Ngurah Rai dapat belajar untuk mengadopsi inovasi serupa, seperti aplikasi mobile yang memberikan update real-time tentang status penerbangan. Hal ini akan meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna, sekaligus memperkuat posisi bandara sebagai pusat transportasi modern.

Akhirnya, rekomendasi untuk pengembangan peran humas di masa depan meliputi peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan digital, penguatan kolaborasi dengan media, dan integrasi kecerdasan buatan dalam pengelolaan informasi. Dengan langkah-langkah ini, humas Bandara I Gusti Ngurah Rai dapat terus beradaptasi dengan dinamika masyarakat dan teknologi, memastikan bahwa pengelolaan informasi publik tetap efektif dan bertanggung jawab. Secara keseluruhan, peran humas sebagai communication facilitator dan technician tidak hanya mendukung operasional bandara, tetapi juga berkontribusi pada harmoni sosial dan ekonomi daerah. Melalui komitmen ini, bandara dapat menjadi model bagi organisasi publik lainnya dalam mengelola informasi di era informasi yang semakin kompleks.

Secara keseluruhan, peran humas Bandara I Gusti Ngurah Rai dalam pengelolaan informasi publik menunjukkan bahwa humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai bagian penting dalam mendukung transparansi dan kualitas pelayanan publik. Humas berperan dalam menjaga arus informasi agar tetap terarah, kredibel, dan sesuai dengan kebijakan organisasi. Melalui pengelolaan informasi yang baik, humas turut membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan bandara. Peran tersebut mencerminkan pentingnya fungsi humas dalam organisasi publik. Dengan demikian, humas menjadi elemen strategis dalam mendukung keberlangsungan pelayanan publik di lingkungan bandara

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa humas Bandara I Gusti Ngurah Rai memiliki peran penting dalam pengelolaan informasi publik. Humas berfungsi sebagai penghubung strategis antara organisasi dan masyarakat dengan memastikan bahwa informasi yang disampaikan bersifat akurat, terkoordinasi, dan sesuai dengan kebijakan organisasi. Dalam menjalankan perannya, humas memanfaatkan berbagai saluran komunikasi resmi, seperti press release, website, dan media sosial, untuk menjangkau masyarakat secara luas dan cepat. Jika dikaitkan dengan teori peran humas menurut Cutlip, Center, dan Broom, peran humas Bandara I Gusti Ngurah Rai terutama tercermin sebagai communication facilitator dan communication technician. Melalui peran tersebut, humas berkontribusi dalam mendukung prinsip keterbukaan informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 serta meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan publik di lingkungan bandara. Dengan demikian, peran humas menjadi elemen penting dalam menjaga kepercayaan publik dan mendukung keberlangsungan pelayanan publik di sektor transportasi udara.

Referensi

1. Amandari, N. K. P. A. (2025). Strategi Public Relations (PR) dalam Meningkatkan Citra Instansi Melalui Media Sosial pada Kantor Imigrasi Ngurah Rai (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
2. Bisma Prabanata, I., Santra, I. K., & Putra, I. (2022). Peranan Online Engagement, Konten Dan Intensitas Update Konten Instagram Terhadap Citra Perusahaan Bandara I Gusti Ngurah Rai. *Repositori Politeknik Negeri Bali*.
3. Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2019). *Effective public relations* (11th ed.). Pearson Education.
4. Diantari, N. K. N. I. (2024). *Strategi Hubungan Masyarakat (Humas) untuk Menjaga Citra Perusahaan pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
5. Napitupulu, W. D. K. (2024). *Proses Penanganan Informasi Berita di Bagian Public Relations pada PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
6. Prabanata, I., Putra, I., & Santra, I. K. (2022). Peranan Online Engagement, Konten, Dan Intensitas Update Konten Pada Instagram Terhadap Citra Perusahaan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
7. Pratama, A. B. (2020). Pengelolaan informasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 123–134.

8. Putri, D. A., & Santoso, B. (2021). Peran humas dalam menjaga citra organisasi publik di era digital. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(1), 45–56.
9. Putri, R. M., & Sari, N. (2022). Strategi komunikasi humas dalam pengelolaan informasi publik. *Jurnal Komunikasi Organisasi*, 8(2), 67–78.
10. Rakhmat, J., & Kriyantono, R. (2021). *Public relations dan komunikasi publik*. Prenadamedia Group.
11. Sari, M. P. (2022). Fungsi humas dalam lembaga publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 89–101.
12. Setiawan, K., Lasmini, N. K., & Widiantara, I. (2022). *Peran Public Relation Pada Pt Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
14. Widyastuti, T. (2020). Manajemen informasi publik dalam organisasi pemerintah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(2), 101–112.
15. Yoga, I., Wajdi, M., & Lina, N. P. M. (2023). *Strategi Public Relation Dalam Menangani Pemberitaan Negatif Pada Media Massa Di PT Angkasa Pura I (Studi Kasus: Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai)* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).