

# **TRANSFORMASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK HUMAS PEMERINTAH KOTA TANGERANG DI ERA 4.0**

**NURMALITA CHAIRANI**

## **Abstrak**

Revolusi Industri 4.0 merupakan suatu era mengenai digitalisasi yang mengakibatkan perubahan pada perilaku serta gaya hidup baik individu maupun organisasi. Berbagai industri harus bersiap diri menghadapi serta beradaptasi dengan perkembangan teknologi, humas salah satu yang terkena dampak dari industri 4.0. Dengan adanya perkembangan teknologi dan keterbukaan arus informasi yang diidentifikasi sebagai faktor lingkungan yang berpengaruh terhadap suatu organisasi, humas harus bersiap agar sejalan dengan *Internet of Things*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa transformasi pelayanan informasi publik oleh humas Pemerintah Kota Tangerang sebagai penyedia pelayanan informasi publik serta kendala dan tantangan yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan pelayanan informasi publik yang dilakukan merupakan perubahan yang dilakukan secara terencana. Hal tersebut dikarenakan perubahan dilakukan menyesuaikan dengan tingkat kebutuhan atau mobilitas masyarakat Kota Tangerang terhadap kebutuhan informasi. Selain itu, menyesuaikan dengan undang-undang mengenai keterbukaan informasi publik. Serta perkembangan zaman yang membuat humas pemerintah untuk selalu berkembang untuk bisa memaksimalkan pelayanan informasi kepada masyarakat, sehingga bentuk pelayanan informasi publik yang dilakukan lebih banyak menggunakan *internet of things*.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Informasi Publik, Revolusi Industri 4.0, Transformasi.*

**TRANSFORMATION OF PUBLIC INFORMATION SERVICES IN  
TANGERANG CITY GOVERNMENT OF PUBLIC RELATIONS IN ERA 4.0**

**NURMALITA CHAIRANI**

***Abstract***

*The Industrial Revolution 4.0 is an era of digitalization that has resulted in changes in the behavior and lifestyle of both individuals and organizations. Various industries must prepare themselves to face and adapt to technological developments, public relations one of which is affected by industry 4.0. technological development and the openness of information flow identified as environmental factors affecting an organization, public relations must be prepared to be in line with the Internet of Things. This study aims to analyze the transformation of public information services by Tangerang City Government public relations as a provider of public information services as well as the obstacles and challenges faced. This research uses a qualitative. Data collection techniques used were interviews. The results showed that the changes in public information services made were planned changes. This is because changes are made according to the level of needs or mobility of the people of Tangerang City towards information needs. In addition, adjusting the law regarding public information disclosure. As well as the times that make government public relations to always develop to be able to maximize information services to the public, so that the form of public information services is carried out using more of the internet of things.*

***Keywords:*** *Industrial Revolution 4.0, Public Information Services, Transformation.*