



Sumber: tangerangkota.go.id

TRANSFORMASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK HUMAS PEMERINTAH KOTA TANGERANG DI ERA 4.0

Skripsi ini Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Nurmalita Chairani

Nim : 1610411015



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**



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

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi**

Nurmalita Chairani

1610411015

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2020**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Nurmalita Chairani

NIM : 1610411015

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 16 Juli 2020

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow rectangular stamp. The stamp contains the text 'METERAI TEMPAL' at the top, a serial number 'CC88AHF502668587' in the middle, and '6000 ENAM RIBU RUPIAH' at the bottom. The stamp also features a small emblem on the right side.

Nurmalita Chairani

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Nurmalita Chairani

Nim : 1610411015

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Humas

Judul : Transformasi Pelayanan Informasi Publik Humas Pemerintah
Kota Tangerang di Era 4.0

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Pembimbing Utama



Yani Hendrayani, Ph.D.

Pembimbing Pendamping



Ratu Laura Mulia B, S.Psi., Sc.

Ph. Ketua Program Studi



Intan Putri Cahyani, M.I.Kom.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 16 Juli 2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, tidak lupa juga shalawat atas baginda Rasulullah SAW atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik dan tepat waktu. Alhamdulillah, rintangan demi rintangan telah penulis lalui dan hadapi untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: TRANSFORMASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK HUMAS PEMERINTAH KOTA TANGERANG DI ERA 4.0. Dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari berbagai dukungan dari keluarga, sahabat dan kerabat sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. R. Dudy Heryadi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jakarta.
2. Maria Febiana Christanti, S.Sos., M.Si., selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jakarta.
3. Yani Hendrayani, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan sabar membimbing peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan bantuan beliau.
4. Dra. Siti Maryam, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis selama perkuliahan.
5. Staff Tata Usaha dan MIKMAS Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jakarta.
6. Ibu Yunita Verdianti dan Ibu Fitri Yulia selaku Humas Pemerintah Kota Tangerang. Terima kasih atas kesediaannya untuk dijadikan narasumber.
7. Kepada mama dan bapak yang selalu mendukung serta mendoakan peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Terima kasih kepada Ka Nisa, Ka Aditya, dan Siwi yang selalu sabar menghadapi penulis dalam keadaan apapun.

9. Nurul Fajar salah satu sahabat peneliti yang selalu memberi semangat dan pernah membantu peneliti ketika mengalami kesulitan dalam menyusun skripsi.
10. Teman seperjuangan skripsi Adienda, Balqis dan Nunky yang telah menyemangati satu sama lain dan berjuang bersama selama proses pembuatan skripsi.
11. Terima kasih kepada AW6 yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
12. Rekan-rekan penulis yaitu mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jakarta angkatan 2016, terutama anak-anak Lokal A yang mewarnai masa perkuliahan penulis dan sama-sama berjuang serta memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.

Jakarta, 16 Juli 2020



Nurmalita Chairani

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurmalita Chairani
Nim : 1610411015
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Juli 2020

Yang menyatakan,



Nurmalita Chairani

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.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
Abstrak	vi
<i>AbstracT</i>	vii
Daftar Isi	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Signifikasi Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Konsep-Konsep Penelitian	14
2.2.1 Komunikasi Publik	14
2.2.2 Transformasi	17
2.2.3 Humas	21
2.2.4 Pelayanan Publik	28
2.2.5 Revolusi 4.0	31
2.3 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Teknik Pengumpulan Data	36
3.2 Penentuan Informan	37
3.3 Teknik Analisis Data	39
3.4 Teknik Keabsahan Data	40
3.5 Waktu dan Lokasi Penelitian	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deksripsi Objek Penelitian	42
4.2 Hasil Penelitian	50
4.3 Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2. Key Informan	38
Tabel 3. Informan	38
Tabel 4. Jadwal Penelitian	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Mekanisme Pelayanan Informasi Kota Tangerang	4
Gambar 2. Artikel Penghargaan Humas Pemerintah Kota Tangerang	6
Gambar 3. Alur Kerangka Berpikir	34
Gambar 4. Logo Kota Tangerang	46
Gambar 5. Stuktur organiasi	48
Gambar 6. <i>Youtube</i> Humas Kota Tangerang	59
Gambar 7. <i>E-Magazine</i>	59
Gambar 8. Layanan Aspirasi Kotak Suara Anda	60
Gambar 9. Informasi publik yang sedang diperbaiki	63
Gambar 10. Sosialiasi Aplikasi Tangerang <i>Live</i>	73
Gambar 11. Penggunaan Aplikasi Tangerang <i>Live</i>	75
Gambar 12. Tampilan <i>Website</i> Pemerintah Kota Tangerang	80
Gambar 13. Penyediaan Informasi Penting	80
Gambar 14. Aplikasi Tangerang <i>Live</i>	81
Gambar 15. Laksa	82
Gambar 16. <i>Live Room</i> Pemerintah Kota Tangerang	83
Gambar 17. Kunjungan <i>Live Room</i>	83
Gambar 18. <i>Website Maintenance</i>	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Turnitin	94
Form A2	96
Form A5	97
Surat Permohonan Riset	98
Surat Keterangan Riset	99
Lampiran B Transkrip Wawancara	100
Lampiran C Riwayat Hidup	124
Lampiran D Dokumentasi	125