

LAMPIRAN

TURNITIN

Skripsi Nurmalita Chairani

ORIGINALITY REPORT

19%	18%	2%	13%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	3%
2	www.scribd.com Internet Source	3%
3	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	3%
4	kecamatanneglasari.blogspot.com Internet Source	2%
5	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to iGroup Student Paper	1%
7	repository.upnvj.ac.id Internet Source	1%
8	romeltea.com Internet Source	1%
9	eprints.iain-surakarta.ac.id	

	Internet Source	1%
10	binus.ac.id Internet Source	1%
11	sir.stikom.edu Internet Source	1%
12	ekoharrysusanto.wordpress.com Internet Source	1%
13	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	1%
14	chairulanwar981.blogspot.com Internet Source	1%
15	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
16	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

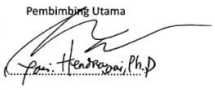
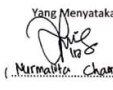
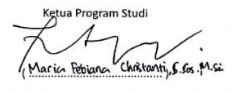
Exclude bibliography On

Form A2

Kontrak Penulisan Skripsi

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sungguh-sungguh akan melaksanakan proses pembimbingan skripsi secara tertib, terfokus dan menyelesaikan penulisan skripsi selambat-lambatnya enam bulan, terhitung sejak penandatanganan kontrak ini

Jakarta, 2 September 2015

Pembimbing Utama  (Hendroprio, Ph.D.)	Yang Menyatakan  (Nurmaita Chairani)
Ketua Program Studi  (Maria Pebiana Chikanti, S.Si, M.Si)	

Hakikat Penulisan Skripsi

1. Penulisan Skripsi pada hakikatnya adalah kegiatan ilmiah untuk melatih mahasiswa berpikir tertib, logis dan metodis
2. Penulisan Skripsi pada hakikatnya adalah kewajiban akademis yang penyelesaiannya menjadi tanggung jawab penuh mahasiswa
3. Jalur Komunikasi pembimbingan yang intensif dengan pembimbing anda untuk kecepatan dan ketepatan penulisan skripsi
4. Skripsi merupakan karya ilmiah hasil penelitian mandiri yang terbebas dari tindakan plagiat
5. Segala bentuk plagiarisme dalam penulisan skripsi merupakan pelanggaran akademik dan akan dikenai sanksi sesuai aturan yang berlaku


KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

JADWAL BIMBINGAN	Pemb. Utama Pemb. Pendamping	Hari / Pukul : <u>Kamis / 9:30</u> Hari / Pukul : <u>Rabu / 11:00</u>
Nama	Nurmaita Chairani	
NIM	1610411015	
Program Studi	Ilmu Komunikasi	
Konsentrasi	Public Relations	
Telepon / HP	081213591491	
Pembimbing Utama	Iain Harefa, Ph.D.	
Pembimbing Pendamping	Ratu Laura Mulla Basara, S.Psi., M.Sc.	
Judul	Transformasi Pelayanan Informasi Publik Humas Pemerintah Kota Tangerang di Era 4.0	

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

Selesaikan Skripsi anda dalam 1 (Satu) Semester
Mulai Bimbingan Tanggal :

BAB I			
Tanggal	Kegiatan Bimbingan	Paraf	
		Pemb. I	Pemb. II
20/9/2015	Teknik Penulisan		
21/9/2015	Latihan Delatry		
4/10/2015	Justifikasi masalah		
10/10/2015	Revisi Masalah		
20-9-2015	Tugas penelitian		

BAB II			
Tanggal	Kegiatan Bimbingan	Paraf	
		Pemb. I	Pemb. II
12-9-2015	Konsep & Teori		
20/9/2015	ACC		

BAB III			
Tanggal	Kegiatan Bimbingan	Paraf	
		Pemb. I	Pemb. II
18-9-2015	Metodologi		
20-9-2015	ACC		

BAB IV			
Tanggal	Kegiatan Bimbingan	Paraf	
		Pemb. I	Pemb. II
27-11-2015	Hasil Penelitian & Diskusi		
27-11-2015	Pembahasan		
11-12-2015	ACC		

BAB V			
Tanggal	Kegiatan Bimbingan	Paraf	
		Pemb. I	Pemb. II
6-12-2015	Kesimpulan & Saran		
11-12-2015	ACC		

BAGIAN	BULAN KE :											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
BAB I									√			
BAB II									√			
BAB III									√			
BAB IV											√	
BAB V												√

(Beri tanda √ pada kolom bulan sesuai kemajuan)

Form A5



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan RS. Fatmawati No. 1 - Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450 Telp/Fax. 7656971
Fax. 021-7656904 Website: www.fisip.upnvj.ac.id, Email: fisip@upnvj.ac.id

A5

TANDA PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : B / 297 / UN61 / FISIP / 20.19

Dengan ini Ketua Program menyatakan bahwa Mahasiswa :

Nama : Nurmalita Chairani

Nomor Pokok : 1610911015

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Telah menyelesaikan penulisan Skripsi berjudul :

Transformasi Pelayanan Informasi Publik Humas Pemerintah Kota Tangerang di Era 4.0

Dan telah memenuhi persyaratan untuk diuji baik dari segi isi maupun dari segi teknis. Ujian Skripsi akan dilangsungkan pada :

Hari :

Tanggal :

Jam :

Tempat / ruang :

Jakarta, 12 Desember 2019.

Jakarta, 12 Desember 2019.

Pembimbing I,

[Signature] Ph.D.

Pembimbing II,

[Signature] Ratu Laura Melia Barbara, S.Pi, M.Sc.



Mengetahui,
a.n DEKAN
WADEK
Ub. KAPRODI

[Signature] Maria Febiana Christanti, S.Sos, M.Si.

Tembusan :

- 1. Ketua Program
2. Ka. Bag. TU.
3. Pembimbing
4. Mahasiswa yang bersangkutan

Surat Permohonan Riset



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan RS. Fatmawati No.1 – Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450 Telp. 021 - 7656971,
Fax. 021 – 7656904 Website: www.fisip.upnvj.ac.id, Email: fisip@upnvj.ac.id

Nomor : 200 /UN61/RS/FISIP/2019
Hal : Permohonan Riset

15 Oktober 2019

Yth. Kepala Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang

Berkaitan dengan program pemerintah di bidang Pendidikan dalam mewujudkan keterkaitan dan kesepadanan (*link and match*) antara pendidikan dengan dunia usaha, maka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UPN "Veteran" Jakarta mewajibkan mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya mengikuti Riset di instansi pemerintah maupun swasta.

Oleh karena itu kami mengajukan untuk dapat kiranya mahasiswa/i kami melaksanakan Riset di Pemerintah Kota Tangerang, yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun mahasiswa/i yang kami maksud adalah:

Nama : Nurmalita Chairani
NRP : 1610 411 015
Program Studi : Ilmu Komunikasi S-1
Konsentrasi : Public Relations
Alamat : Komplek LP Kelas I, Jl. Veteran 2 No. 15, Kota Tangerang
Telepon/HP : 0812 2359 1431
Judul : Transformasi Pelayanan Informasi Publik Humas Pemerintah Kota Tangerang di Era 4.0.

Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n. DEKAN

WADEK I

u.b.

KAPRODI ILMU KOMUNIKASI



MARIA FEBIANA CHRISTANTI, S.Sos, M.Si

NIP : 198902062018032001

Tembusan:

1. Dekan FISIP UPNVJ (sebagai laporan)
2. Wadek I FISIP UPNVJ

Surat Keterangan Riset



PEMERINTAH KOTA TANGERANG SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Satria Sudirman No. 1 Telp. 55764955 (Hunting) Fax. 55764957
TANGERANG

SURAT KETERANGAN

Nomor : 073/97 – HP /2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Achmad Ricky Fauzan, S.Sos., M.Si.
NIP : 197303191992021001
Pangkat/Gol : IV/A (Pembina)
Jabatan : Kepala Bagian Humas dan Protokol - Pemerintah Kota Tangerang

menerangkan bahwa mahasiswa :

Nama : Nurmalita Chaairani
NIM : 1610411015
Program Studi : S1 / Ilmu Komunikasi
Perguruan Tinggi : Universitas Pembangunan Nasional " Veteran " Jakarta
Alamat : Jl. RS. Fatmawati No. 1 Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Adalah benar telah melakukan Riset/ Penelitian dalam bentuk wawancara di Bagian Humas dan Protokol, Pemerintah Kota Tangerang, pada tanggal 4 November 2019.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 10 November 2019
Kepala Bagian Humas dan Protokol

ACHMAD RICKY FAUZAN, S.SOS., M.SI.
NIP. 197303191992021001

LAMPIRAN B
Transkrip Wawancara

Informan 1

Pewawancara	Nurmalita Chairani	Informan	Yunita Viridianti – Ka. Sub Bagian Pelayanan Informasi
Hari/Tanggal	4 November 2019	Durasi	±80 Menit
Lokasi	Kantor Humas Pemerintah Kota Tangerang	Jumlah Pertanyaan	17

1. Apa yang menjadi faktor utama Pemerintah Kota Tangerang untuk melakukan perubahan dalam pelayanan informasi publik?

Jawab :

Sebelum apa itu informasi publik, kalau di Pemerintahan atau di lembaga-lembaga yang menggunakan “Uang Anggaran Belanja Negara maupun Belanja Daerah” itu disebut dengan informasi publik. Jadi itu patokannya adalah UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Jadi, pemerintah sebagai badan publik yang menggunakan anggaran dari APBD/ APBN wajib memberikan informasi kepada masyarakat uang tersebut digunakan untuk apa saja, batasan informasi publik sampai disitu. Sekarang kalau misalkan pertanyaan yang tadi, jawaban singkatnya adalah menyesuaikan dengan apa yang ada dimasyarakat, jadi sekarang era informasi, era komunikasi perkembangan zaman, masyarakat banyak mengakses media-media baru dan juga sudah mulai meninggalkan media-media lama jadi harus ada media baru yang harus kita manfaatkan bisa menyampaikan informasi publik kepada masyarakat, intinya itu.

2. Apa hal yang ditekankan dalam pelayanan informasi publik baik sebelum era 4.0 maupun sesudah? Contoh: di era 4.0 lebih mengedepankan komunikasi timbal balik dengan masyarakat

Jawab:

Sebenarnya intinya adalah dalam menyampaikan informasi publik pemerintah daerah itu harus mengikuti *platform* atau amanat UU No. 14 tahun 2008, tetapi yang ditekankan adalah apa yang diperintahkan di dalam UU harus kita lakukan, karena tidak mungkin kita melanggar atau tidak mengikuti aturan atau perundang-undangan. Jadi di Undang-undang itu disebutkan informasi-informasi mana saja yang harus disampaikan, nah itu yang kita sampaikan. Di Undang-undang juga disebutkan penyampaian informasi minimal pada *website* pemerintah. Jadi *website* pasti kita ikuti, nah selebihnya ada media lain yang kita manfaatkan. Itu juga merupakan upaya pelayanan kita pada masyarakat. Jadi intinya, semua harus berdasarkan pada undang-undang. Minimalnya adalah undang-undang, maksimalnya adalah inovasi kita dalam menyampaikan informasi kita pada masyarakat.

3. Dalam pelayanan informasi publik di era 4.0, media apa yang sering digunakan dibandingkan masa humas konvensional?

Jawab:

Sekarang sih pemanfaatan atau optimalisasi atau situs resmi yang berbasis internet atau aplikasi-aplikasi media yang berbasis internet akan dimanfaatkan lebih banyak untuk menyajikan informasi publik kepada masyarakat. yang dimanfaatkan *website*, aplikasi Tangerang LIVE, sosial media, terus kita mempunyai media internal, cetak ada, *e-paper* juga ada, lalu Tangerang TV diakses di *Youtube*. TV berbasis *website* ada di aplikasi juga bisa streaming.

4. Dalam pelayanan informasi publik di era 4.0, apakah humas pemerintah Kota Tangerang mengharapkan feedback dari masyarakat atau hanya komunikasi satu arah?

Jawab:

Jadi gini, kalo di pemerintah itu ada yang namanya standar, yaitu standar kepuasan masyarakat. Standar kepuasan masyarakat itu di bawah organisasi,

salah satu barometernya adalah penyampaian informasi publik yang merupakan tanggung jawab bagian organisasi, bagaimana pengukuran dan penyajiannya. Kalo sampai saat ini, kalo tidak salah Kota Tangerang sudah mendapatkan akreditasi B+ untuk pelayanan publik, termasuk didalamnya pelayanan informasi publik.

5. Apakah perubahan tersebut sesuai dengan tujuan Kota Tangerang dalam pelayanan informasi publik?

Jawab:

Sejauh ini kita selalu berupaya untuk mengikuti perubahan zaman, untuk bisa melihat apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, kalo untuk diukur sampai saat ini kita masi *on the track*, kita tidak ketinggalan, kita juga tidak terlalu cepat, jadi masih *on the track*.

6. Bagaimana strategi Humas Pemkot Tangerang dalam perubahan pelayanan informasi publik dari konvensional ke era 4.0, sehingga bisa mendapatkan penghargaan AHI 2019 mengenai pelayanan informasi publik?

Jawab:

Sebenarnya kalo di lihat yang paling kuat di AHI adalah inovasi kita dalam menyampaikan informasi publik. Jadi misalkan standarnya di UU, minimal pada situs resmi pemerintah, tapi kalo di kita sudah beberapa informasi publik yang kita kemas yang kita sajikan dengan aplikasi lain, contohnya misalkan Tangerang Live, ada informasi tentang kota, informasi tentang kesehatan, pendidikan, lapangan kerja sampai dengan daftar aturan-aturan, lengkap di aplikasi. Makanya mungkin dengan itu, kita juga selama dari tahun 2015 sampai sekarang termasuk berturut-turut juara satu di provinsi banten untuk layanan informasi publik, kota terinformatif, dan yang terakhir itu AHI untuk beberapa kategori.

7. Bagaimana tahapan perubahan yang dilakukan dalam pelayanan informasi publik dari konvensional ke *internet of things*?

Jawab:

Jadi yang pertama, yang jadi kuncinya adalah kerja sama yang solid antara beberapa instansi di kota Tangerang. Jadi bukan hanya humas, humas memang leading sektor atau koordinator penyampaian informasi publik melalui pejabat pengelola informasi publikasi dan dokumentasi (PPID) tapi dibawah PPID itu ada bagian hukum, Kominfo, jadi kita kerja bareng-bareng. Dinas Kominfo mempunyai infrastruktur, humas mengemas dan menyediakan informasi. Sudah difasilitasi dengan Dinas Kominfo, perkembangan zaman kita selalu berkoordinasi, bagaimana bagusnya lalu inovasi juga teman teman Kominifo sudah sangat inovatif dalam membuat aplikasi lalu juga dalam melihat kebutuhan masyarakat. Jadi semua memerlukan kerja tim. Transformasi melihat kebutuhan masyarakat, lalu diaplikasikan dan akhirnya selalu dievaluasi, benar atau tidak tahapannya seperti ini atau apa yang kurang atau masyarakat membutuhkan apa lagi jadi terus berinovasi.

8. Apakah perubahan tersebut berpengaruh kepada sistem kerja humas dalam pelayanan informasi publik?

Jawab:

Terakhir kemaren tanggal 24 juli 2019, waktu kita ingin mempersiapkan untuk AHI (Anugrah Humas Indonesia), tadinya pengumpulan data di kita, lalu juga inventaris data, klasifikasi di humas, setelah klasifikasi di *upload*, sekarang humas udah punya admin sendiri jadi untuk percepatan. Jadi tidak ada lagi birokrasi. Jadi intinya perjalanan waktu ini memotong birokrasi, lalu mempercepat *update* informasi yang ada di *website*.

9. Apa saja kendala yang dihadapi dalam perubahan pelayanan informasi publik dari konvensional menjadi *internet of things* baik dalam segi infrastruktur, SDM, kultur organisasi, maupun *leadership*?

Jawab:

Infrastruktur: Karna kita bergantung pada hal itu, sebenarnya ini juga masih di tanggulangi. Kemarin ada *crash* yang menyebabkan *website down*. Data yang segitu banyak hilang. Kita mulai lagi dari awal, saya lagi *rebuilding website* yang kemarin kita udah *rebranding* sekarang mau di *branding* lagi. Karena *websitenya crash*. Kalo diliat tantangannya kan semua sekarang terkait dengan infrastruktur, kadang-kadang suka terjadi yang tidak diinginkan dan itu diluar kendali kita dan itu menjadi tantangan, gimana caranya tidak terjadi lagi dan juga penganggulan yang cepat.

Sdm : Butuh SDM yang banyak, karena berbading lurus dengan data-data yang kita punya karena data data lumayan banyak, jadi mengembalikan ke situasi yang normal jadi butuh waktu, karna memang sdmnya tidak banyak.

Itu saja, semua sesuai dengan seiring berjalannya waktu karna masyarakat semakin kritis, butuh kecepatan, masyarakat tidak mau tau proses kita di dalam kan maunya hanya hasil akhir, maknaya koordinasi kita harus cepat.karna masyarakat sekarangkan mau serba cepat.

10. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

Jawab:

Evaluasi kenapa bisa terjadi seperti ini, karna sekarang lagi *rebuilding* kita lagi mau menambahkan apa apa yang kurang ditambah.

11. Bagaimana cara mengajak masyarakat ikut serta dalam pelayanan informasi publik yang sudah menggunakan *platform internet*?

Jawab:

Sosisalisasi, dimulai dari internal kita, kalo untuk masyarakat berarti tugas-tugas temen-temen yang lain menginformasikan, bahkan Bapak Walikota dalam setiap acara selalu mengsosialisasikan penggunaan aplikasi, juga media-media internal seperti sosial media, karena manfaatnya luar biasa untuk masyarakat

serta mempermudah masyarakat. Dinas Kominfo juga ada bidang yang mengfokuskan untuk melakukan pengayaan untuk aplikasi ini.

12. Bagaimana pemberdayaan atau pengembangan SDM Humas Pemkot Tangerang dalam transformasi pelayanan informasi publik dari konvensional sampai era 4.0?

Jawab:

Kita ada rakor, ada pelatihan, kalo rakor PPID itu setahun sekali, rakor kehumasan juga setahun sekali, Kominfo juga ada ada untuk admin-admin *website*.

13. Apakah perubahan tersebut mempengaruhi efisiensi baik untuk pegawai maupun masyarakat dalam pelayanan informasi publik?

Jawab:

Jelas lebih efisien, lebih cepat, terus juga efektif dikitanya sendiri juga dalam mengklasifikasi data, mengelompokkan data, lebih gampang, lebih dibanding kita mempunyai data fisik, karena bisa tebal sekali, kalo *soft file* bisa tersusun rapih dan lebih gampang sih.

14. Apakah ada perubahan dalam pembagian tugas dari konvensional ke era 4.0?

Jawab:

Tidak ada, hanya saja sekarang lebih mudah serta ditambah admin-admin sosial media jadi publikasi jadi lebih cepat.

15. Bagaimana alur birokrasi pelayanan informasi publik baik sebelum dan sesudah era 4.0?

Jawab:

Sekarang apa-apa bisa *download*, bisa langsung *sent* lebih cepat aja gitu. Kaya surat menyurat formalitas juga tetep dipake karnakan harus tercatat, tetapi tidak susah surat bentuk fisik, bisa lebih cepat memang.

16. Apa saja informasi yang wajib diumumkan secara berkala, wajib diumumkan secara serta merta, wajib tersedia setiap saat, serta informasi yang dikecualikan yang disampaikan oleh Humas Pemkot Tangerang?

Jawab:

Kita semua mengikuti yang ada di undang-undang, pokoknya garis komandonya ada dari undang-undang. Kalo yang berkalakan yang tiap tahun di *update*, kalo serta merta yang berkaitan dengan ditindak lanjutin cepat seperti wabah penyakit kaya gangguan-gangguan sosial di masyarakat itu harus cepat, pokoknya patokannya dari undang-undang

17. Melihat penghargaan Kota Tangerang mengenai pelayanan informasi publik, apa yang ingin ditingkatkan untuk kedepannya perihal pelayanan informasi publik?

Jawab:

Sebetulnya yang jadi patokan kalo Bapak Walikota kota mengatakan bahwa sebetulnya hal tersebut melihat standarnya saja, tapi bukan sampai situ, melihat sekarang masyarakat butuhnya apa dan sampai mana, itu yang harus terus kita *update*. Seperti misalnya masyarakat sudah sampai dengan secara mobilitas tinggi, berarti kita harus mengikuti masyarakat. Pokoknya yang jadi patokan ada kebutuhan dan *users friendly*, jadi masyarakat dipermudah dengan fasilitas yang telah kita sediakan.

Informan 2

Pewawancara	Nurmalita Chairani	Informan	Fitri Yulia F- Pranata Humas Ahli Pertama
Hari/Tanggal	19 November 2019	Durasi	±90 Menit
Lokasi	Kantor Humas Pemerintah Kota Tangerang	Jumlah Pertanyaan	12

1. Bagaimana infrastuktur dalam penyesuaian sistem kerja pelayanan informasi publik di era 4.0 maupun konvensional?

Jawab:

Pemohon informasi publik biasanya ada LSM dari badan hukum atau biasanya mahasiswa yang ingin meneliti. Kalo infrastuktur dalam penyesuaian sistem kerja di 4.0 memang kita lebih berbasis pada *web, internet* pokoknya IoT (*internet of things*). Memang bapak Walikota *memprovide* kita untuk terus mengejar atau mengupdate, pertama dari sistem yang dibangun dari pusat yaitu KI (komisi informasi), kitakan menginduknya ke Banten berarti komisi informasi provinsi Banten ada aturan apa saja di sana yang terbaru, lalu kita aplikasikan di Kota Tangerang itu sendiri. Memang kalo di Kota Tangerang dibandingkan dengan kota dan kabupaten lain di Provinsi Banten terbilang cukup pesat kemajuannya dalam bidang teknologi informasi ini. Lalu yang dibangun oleh kita, kita buat aplikasi Tangerang Live, dari situ bisa tau apa saja persyaratan untuk mendapatkan informasi publik, ada juga beberapa informasi yang sudah di *share* dalam *web* tersebut di tangerangkota.go.id, seperti mau tau anggaran, Kota Tangerang dalam angka, gambaran umum sudah kita *publish*, karena ada beberapa kriteria informasi publik apa saja yang harus dipublikasikan ada juga yang di kecualikan.

2. Apakah perubahan tersebut mempengaruhi efisiensi kerja anda maupun masyarakat perihal pelayanan informasi publik?

Jawab:

Sangat mempengaruhi, karena yang tadinya orang bolak balik kesini seperti LSM, wartawan dll, mereka jadi ga bolak-balik, mereka kesini cukup melayangkan surat dengan kelengkapan permohonannya, kalau mereka menyertakan *email* atau alamat nanti kita kirim jawabannya melalui *email* atau jasa pengirim baik Tiki, Jne, dll. Jadi kita tidak bertatap muka langsung. Kita sudah memasuki pelayanan informasi yang kooperatif dan terbuka, ada kita baru dapet juara 2

3. Bagaimana prosedur pelayanan informasi publik baik sebelum dan di era 4.0?

Jawab:

Seperti yang sudah dijelaskan tadi bahwa pelayanan sama saja namun yang berbeda adalah adanya pengurangan masyarakat yang datang untuk meminta informasi karena mereka sudah mengaksesnya secara digital.

4. Apa saja platform yang sudah digunakan oleh humas pemerintah kota Tangerang dalam pelayanan informasi publik di era 4.0?

Jawab:

Kebanyakan kita menggunakan *web*, *email*, pokoknya yang IoT

5. Apakah transformasi pelayanan informasi publik dari konvensional sampai *internet of things* mempengaruhi sistem kerja anda?

Jawab:

Iya, karena dibagian humas dan protokol itu ada 3 sub bidang, yang pertama itu ada bagian liputan pemberitaan, pelayanan informasi publik, protokol. Jadi kalo kerja di pemerintahan kita harus bisa *multi tasking*, misalnya saya ini fungsional umum pranata humas, tapi saya harus bisa juga liputan, pelayanan informasi, kalo protokol memang beda karena mereka harus bidang sendiri. Ketika kita sedang liputan kita juga harus bisa *handle* pelayanan informasi,

tapi setelah kita masuk ke era 4.0 dan ada pembenahan di beberapa sisi, permohonan informasi itu turun drastis karena semua kita sudah publikasikan di *web* kotatangerang.go.id. jadi ketika mereka membutuhkan informasi mereka sudah tinggal klik, mereka butuh SOP juga sudah kita publikasikan, kecuali kalo memang meminta informasi tambahan IMB bangunan terkait dengan perizinin, sistematisanya mereka sebenarnya harus meminta kepada pihak perizinan nanti pelayanan informasi PPID memang dipusat Humas Pemkot Tangerang di Setda ini, tapi kita juga punya PPID pembantu yaitu disetiap dinas. Misal, kalo kamu mau mengajukan mengenai perizinan nanti ke PPID pembantu. Ketika nanti ada keberatan atau sengketa informasi publik nanti diserahkan ke kita, cuma prakteknya ketika hal tersebut terjadi nanti ada persyaratan yang harus dipenuhi dan kita bantu.

6. Bagaimana alur birokrasi pelayanan informasi publik baik sebelum dan di era 4.0?

Jawab:

Alurnya seperti yang disebutkan, yang berbeda kalo meminta informasi tambahan IMB bangunan terkait dengan perizinin, sistematisanya mereka sebenarnya harus meminta kepada pihak perizinan nanti pelayanan informasi PPID memang dipusat Humas Pemkot Tangerang di Setda ini, tapi kita juga punya PPID pembantu yaitu disetiap dinas.

7. Apakah ada perubahan pembagian tugas SDM baik sebelum dan di era 4.0?

Jawab:

Tidak ada perubahan, hanya saja menambah tenaga ahli untuk mengcover pekerjaan lain.

8. Apakah perubahan tersebut sesuai dengan tujuan Kota Tangerang dalam pelayanan informasi publik?

Jawab:

Kita masih sama kaya dulu, cuma pelayanan lebih *simple* dan SDM tidak berubah. Selama beberapa tahun ini, pas masih gambar gembornya 4.0 itu perubahan besar besaran ada di IT bukan manusia karena cuma mengoprasikan, namun tidak kita pungkiri PNS kan lebih mengurus perihal administrasinya jadi kita dibantu oleh tenaga ahli. Seperti distribusi kegiatan kepala daerah, itu kita dibantu oleh tenaga ahli seperti media sosial, *desain grafis*, *info grafis*, video pendek di *Youtube* itu bukan PNS, itu tenaga ahli seperti *scripwriter*, pengelola media sosial, *info grafis*, *desain grafis*, *photografer*. Kalo yang PNS masih ada photografernya, pembuatan *release*. Kita dituntut untuk bisa menggunakan teknologi tersebut, kalo PNS yang lahir di tahun 80 ke atas masih bisa beradaptasi, tapi yang kebawah mereka hanya bisa basicnya saja, nanti mengenai pengembangan lebih kepada bagian kepala bagiannya saja.

9. Apa saja kesulitan yang dihadapi dalam transformasi pelayanan informasi publik dari konvensional menjadi *internet of things* baik infrastuktur, SDM, kultur organisasi, maupun *leadership*?

Jawab:

SDM kalo yang kalo 80 ke bawah masih susah dan mereka hanya mengetahui basicnya saja, masih membutuhkan regenerasi, misal saya sudah ga *update* kalo *shooting* video dan di edit untuk di ig atau di *youtube* karena sudah ga kepegang dan lebih baik saya mengejakan yang sudah bisa. Jadi kita tidak memaksakan, lebih baik kita *hire* orang atau tenaga ahli, bukan berarti PNS tidak ada kerjaan, kita tetep mengerjakan yang lain hanya saja di *provide* dengan tenaga ahli.

10. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

Jawab:

Kalo yang masalah pembuatan video untuk konten udah ada tenaga ahli jadi ya solusinya *provide* tenaga ahli. Namun untuk SDM yang disebutkan dibawah kelahiran 80an itu yah sosialisasi, kita juga tidak memaksakan untuk harus bisa untuk usia segitu belajar digital namun tetap diupayakan sosialisasi.

11. Bagaimana cara mengajak masyarakat ikut serta dalam pelayanan informasi publik dari konvensional menjadi *internet of things*?

Jawab:

Mereka bisa langsung melayangkan LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Suara Anda), dari situ kita ada di *comment center* nanti keluhannya tentang apa, pelapor ini dari kecamatan ini dan disertakan foto, misal nanti dikontak bagian LH yang mengurus sampah, begitu sudah selesai nanti ada penandanya. Ketika ada dinas yang kurang cepat kerjanya nanti kepala dinas akan ditegur langsung oleh Walikota, pelayanan sipil semua ada disitu.

12. Apa yang ingin ditingkatkan untuk kedepannya perihal pelayanan informasi publik?

Jawab:

Untuk saat ini belum banyak orang yang menguasai tentang keterbukaan informasi publik, itu harus ada regenerasi untuk memahami UU tidak semua orang bisa menerjemahkannya, kadang kita ada penerjemah dari bagian hukum. Kalo menurut saya orang yang mengerti bagian hukum dan humas harus ada dibagian ini. Kedua UU yang tumpang tindih misalnya UU a bilang tidak boleh diinformasikan sedangkan b boleh diinformasikan, nah itu juga harus ada penyerdehanaan peraturan. Untuk SDM yang tadi sudah saya bilang mau ga mau kita harus belajar, kita harus ada perbaikan dalam pnsnya.

Informan 3

Pewawancara	Nurmalita Chairani	Informan	Riris Meydina – Masyarakat Kota Tangerang
Hari/Tanggal	20 November 2019	Durasi	±40Menit
Lokasi	Berlokasi di Tangerang	Jumlah Pertanyaan	12

1. Informasi apa yang biasa anda butuhkan?

Jawab:

Biasanya informasi untuk tugas kuliah, sama *event* yang ada di Kota Tangerang.

2. Seberapa sering anda membutuhkan informasi melalui humas pemerintah kota tangerang?

Jawab:

Jarang-jarang mba, paling kalo ada keperluan tentang surat informasi tentang tugas kuliah yang menggunakan data.

3. Media apa yang sering anda gunakan untuk mendapatkan informasi tersebut?

Jawab:

Kalo cuma mau liat berita sekilas gitu liatnya di sosial media, sama aplikasi. Cuma kalo buat tugas kuliah saya karna sayakan administrasi negara jurusannya jadi lebih banyak diwebsite.

4. Apakah anda pernah menggunakan media konvensional seperti media cetak dalam memenuhi kebutuhan informasi anda?

Jawab:

Pernah, dulu saya pernah lewat koran buat cari informasinya kaya publikasi pemerintahan, tapi sekarang udah lewat internet aja semua ada jadi lebih gampang buat dapetin informasinya.

5. Menurut pendapat anda, dengan menggunakan media konvensional apakah informasi yang disampaikan oleh pemerintah kota tangerang sudah baik?

Jawab:

Kalo sekarang sih saya merasa cukup terkukupi yah buat masalah informasi dan tidak sulit harus datang ke kantornya karena mau cari informasi udah lengkap lewat internet.

6. Bagaimana pendapat anda mengenai perbedaan mendapatkan informasi publik melalui media konvensional dan *internet of things*?

Jawab:

Kalo konvensional agak lama dan jadi buang-buang waktu, kalo sekarang lebih mudah karna ada *website*. Terus juga sekarangkan ada aplikasi Tangerang Live jadi lebih gampang. Istilahnya dari satu aplikasi semua ada. Mulai dari informasi, pelayanan, serta aduan kaya LAKSA.

7. Menurut pendapat anda, apakah informasi yang disampaikan dengan *platform* internet sudah memberikan anda kemudahan dalam mendapatkan informasi?

Jawab:

Tentu saja, karena seperti yang tadi saya bilang semua informasi yang saya butuhkan sudah ada semua, bahkan tidak hanya informasi tapi juga pelayanan publik. Selain itu, informasi kadang suka di *repost* oleh humas pemkot Tangerang di sosial media jadinya lebih *update* aja sayanya tentang informasi

8. Apakah anda pernah mengalami kesulitan baik birokrasi maupun dalam mengakses informasi publik?

Jawab:

Selama ini sih engga ya mba, mungkin karena itu tadi lewat *online* jadi ga terlalu sulit.

9. Sejak kapan anda mengetahui pelayanan informasi publik dapat digunakan secara digital?

Jawab:

Kalo untuk *website* saya lupa, mungkin waktu saya lagi butuh informasi jadi saya buka *websitenya* cuma untuk digital yang benar-benar menggunakan *platform* internet itu kaya misalnya informasi bisa diakses di aplikasi itu udah mulai tahun 2016 melalui sosial media.

10. Bagaimana anda mengetahui pelayanan informasi dapat diakses secara digital?

Jawab:

Saya taunya sih dari sosial media, selain itu juga dari teman yang memberitahu saya kalo Kota Tangerang punya aplikasi terus saya langsung penasaran sama aplikasi itu, bahkan saya pernah ngeliat juga diportal media.

11. Humas Pemerintah Kota Tangerang mendapatkan penghargaan AHI 2019 perihal pelayanan informasi publik, bagaimana pendapat anda mengenai hal tersebut? Apakah hal tersebut sesuai dengan hasil kerja humas untuk informasi publik?

Jawab:

Kalo itu saya pernah denger dan baca di sosial media kalo misalnya mendapat penghargaan, bagus sih mba berarti kinerjanya diapresiasi oleh pihak lain dan semoga menjadi acuan bagi mereka untuk bekerja lebih baik lagi.

12. Bagaimana saran anda kepada pemerintah kota tangerang agar pelayanan informasi publik bisa menjadi lebih baik untuk kedepannya?

Jawab:

Lebih meningkatkan kinerja menjadi lebih baik lagi, selain itu baru aja kemarin terjadi servernya *down* kaya kemaren saya perlu data untuk tugas kuliah pas dibuka *down* gitu. Bagi saya tidak terlalu jadi masalah, hanya saja bisa jadi masalah bagi pihak lain. Melihat hal itu semoga bisa cepat diperbaiki dan informasi kembali di *input* oleh pihak pemerintah.

Informan 4

Pewawancara	Nurmalita Chairani	Informan	Martin Marsis – Masyarakat Kota Tangerang
Hari/Tanggal	21 November 2019	Durasi	±40Menit
Lokasi	Kantor STAR RADIO	Jumlah Pertanyaan	12

1. Informasi apa yang biasa anda butuhkan?

Jawab:

Kalo kita berbicara informasi biasanya banyak sih, karenakan terkait juga sama pekerjaan saya butuh akses informasi berita, bahkan lowongan kerja, info jalanan dan lain-lain

2. Seberapa sering anda membutuhkan informasi melalui humas pemerintah Kota tangerang?

Jawab:

Hampir setiap hari, karenakan untuk menunjang pekerjaan jadi harus banyak baca juga apa nih yang lagi *update* di Kota Tangerang, biasanya publikasi acara walikota juga, jadi harus tau berita-berita

3. Media apa yang sering anda gunakan untuk mendapatkan informasi tersebut?

Jawab:

Biasanya saya pake sosial media, terus kadang *website* terus aplikasi juga

4. Apakah anda pernah menggunakan media konvensional seperti media cetak dalam memenuhi kebutuhan informasi anda?

Jawab:

Pernah tapi dulu sih, waktu sosial media belum terlalu banyak dipakai. Secara ga sengaja saya liat *flyer* atau korankan dikantor selalu ada nah biasanya dari situ biasanya.

5. Menurut pendapat anda, dengan menggunakan media konvensional apakah informasi yang disampaikan oleh pemerintah kota tangerang sudah baik?

Jawab:

Kalo kita bicara tentang informasinya pasti informatif, tapi kalo bicara efektifitas lebih baik melalui internet. Kalo konvensional kadang kita dapet informasi yang belum tentu kita butuhkan, kalo lewat internet biasanya kita yang memilih informasi apa nih yang sedang kita butuhkan. Kalo media konvensional menurut saya informatif tapi tidak efektif.

6. Bagaimana pendapat anda mengenai perbedaan mendapatkan informasi publik melalui media konvensional dan *internet of things*?

Jawab:

Pembedanya tadi lebih kemasalah efektifitas kalo menurut saya, keduanya informatif hanya saja kalo dari segi efektifitasnya lebih baik menggunakan internet seperti aplikasi, *website*, sosial media dibandingkan konvensional.

7. Menurut pendapat anda, apakah informasi yang disampaikan dengan *platform* internet sudah memberikan anda kemudahan dalam mendapatkan informasi?

Jawab:

Pastinya, kalo di internet kita bisa mencari informasi yang terkait dengan kemudahan kita dan juga lebih mudah mendapatkan informasinya juga. Jadi lebih fokus aja informasi yang dibutuhkannya

8. Apakah anda pernah mengalami kesulitan baik birokrasi maupun dalam mengakses informasi publik?

Jawab:

Sampai saat ini saya belum pernah ngalamin kesulitan

9. Sejak kapan anda mengetahui pelayanan informasi publik dapat digunakan secara digital?

Jawab:

Sejak kapannya saya kurang tau pasti, tapi yang jelas semenjak saya melek teknologi atau melek internet.

10. Bagaimana anda mengetahui pelayanan informasi dapat diakses secara digital?

Jawab:

Dulu emang karena aktif organisasi di tangerang akhirnya tau informasi tentang Tangerang, kita juga sebagai orang tangerang ketika diberikan kemudahan oleh pemerintah mendapatkan informasi sudah ada *platform* internet kenapa ga kita manfaatkan.

11. Humas Pemerintah Kota Tangerang mendapatkan penghargaan AHI 2019 perihal pelayanan informasi publik, bagaimana pendapat anda mengenai hal tersebut? Apakah hal tersebut sesuai dengan hasil kerja humas untuk informasi publik?

Jawab:

Ya sesuai sih kalo menurut saya, saya kurang tau sih kalo di daerah lain seperti apa, tapi kalo menurut saya tentang humas sendiri layak untuk mendapatkannya, karena yang saya liat emang kemudahan yang saya dapatkan jadi menurut saya cukup layak untuk mendapatkan penghargaan tersebut.

12. Bagaimana saran anda kepada pemerintah Kota Tangerang agar pelayanan informasi publik bisa menjadi lebih baik untuk kedepannya?

Jawab:

Yang pasti saya sebagai masyarakat lebih baik lagi dalam mendengarkan saran dari masyarakat, kebutuhan masyarakat, lalu juga memperhatikan *needs* dan *wantsnya* masyarakat karenakan fungsi dari pemerintah adalah itu.

Informan 5

Pewawancara	Nurmalita Chairani	Informan	Yoga Wisesa - Masyarakat Kota Tangerang
Hari/Tanggal	21 November 2019	Durasi	±30 Menit
Lokasi	Kota Tangerang	Jumlah Pertanyaan	12

1. Informasi apa yang biasa anda butuhkan?

Jawab:

Kalo biasanya informasi kota karnakan akitiftas banyak di Tangerang, selain itu pernah juga buat tugas kuliah juga butuh informasi karena berkaitan dengan Kota Tangerang pada saat itu.

2. Seberapa sering anda membutuhkan informasi melalui humas pemerintah Kota Tangerang?

Jawab:

Lumayan sering, karena aktifitas banyak di Tangerang kaya kerja, kuliah di tangerang jadi cukup sering

3. Media apa yang sering anda gunakan untuk mendapatkan informasi tersebut?

Jawab:

Internet sih, kalo buat info-info sehari hari biasanya selalu muncul di sosial media. Cuma waktu itu buat tugas kuliah liatnya di *website* sama di aplikasi. Pernah coba konvensional pada saat itu tapi tetep butuh data pendukung melalui website pemerintah untuk melengkapi data.

4. Apakah anda pernah menggunakan media konvensional seperti media cetak dalam memenuhi kebutuhan informasi anda?

Jawab:

Konvensional sih pernah saya coba cari informasi buat tugas kuliah cuma kurang lengkap sih, tetep aja nyarinya lewat internet buat melengkapi yang kurang itu.

5. Menurut pendapat anda, dengan menggunakan media konvensional apakah informasi yang disampaikan oleh pemerintah kota tangerang sudah baik?

Jawab:

Baik, Cuma karna waktu itu saya nyarinya di media cetak jadi lebih ke informasi yang memang dipublikasikan pada saat itu, bukan apa yang dibutuhkan. Jadi untuk melengkapi kebutuhan saya saya cari informasinya ya melalui *platform* internet pemerintah Kota Tangerang.

6. Bagaimana pendapat anda mengenai perbedaan mendapatkan informasi publik melalui media konvensional dan internet of things?

Jawab:

Menurut saya perbedaanya cuma kelengkapannya sih, dikarenakan sepengalaman saya waktu itu saya media cetak informasi kurang lengkap jadi tetap menggunakan internet. Karenakan kalo internet mau berita atau informasi dari kapan juga masih tersedia, sedangkan kalo cetak tuh tidakkan.

7. Menurut pendapat anda, apakah informasi yang disampaikan dengan *platform* internet sudah memberikan anda kemudahan dalam mendapatkan informasi?

Jawab:

Sangat memberikan kemudahan menurut saya, jadi ga terlalu ribet mengakses informasinya.

8. Apakah anda pernah mengalami kesulitan baik birokrasi maupun dalam mengakses informasi publik?

Jawab:

Kalo ga salah di webnya bermasalah, baru-baru ini saya mau coba buka website tapi lagi diperbaiki lamannya.

9. Sejak kapan anda mengetahui pelayanan informasi publik dapat digunakan secara digital?

Jawab:

Sejak saya membutuhkan informasi untuk keperluan saya sih mba pasti yang dibuka pertama kali ya internet, lalu menemukan *website* Kota Tangerang dan *platform* lainnya.

10. Bagaimana anda mengetahui pelayanan informasi dapat diakses secara digital?

Jawab:

Karena saya perlu informasi tersebut jadi saya tau kalo bisa diakses secara digital

11. Humas Pemerintah Kota Tangerang mendapatkan penghargaan AHI 2019 perihal pelayanan informasi publik, bagaimana pendapat anda mengenai hal tersebut? Apakah hal tersebut sesuai dengan hasil kerja humas untuk informasi publik?

Jawab:

Menurut saya sesuai sih mba, dikarenakan saya juga pengguna aplikasi juga udah cukup baik. Aplikasinya juga informatif serta layanan lengkap memudahkan publik yang mau tau informasi dan membutuhkan layanan lain. Websitenya juga waktu itu saya pernah untuk tugas kuliah juga ada disitu jadi ga perlu dateng ke kantor pemkot, jadi menurut saya sesuai. Namun saya ga tau kalo yang lain selama ini itu yang saya rasakan.

12. Bagaimana saran anda kepada pemerintah kota tangerang agar pelayanan informasi publik bisa menjadi lebih baik untuk kedepannya?

Jawab:

Semoga dapat meningkatkan kinerjanya, penghargaan tersebut jangan Cuma dijadikan pajangan tapi diaplikasikan dalam kinerjanya untuk membantu dan melayani masyarakat. Selain itu, website yang sedang mengalami kerusakan

semoga bisa cepat diperbaiki karena menurut saya data itu lumayan penting untuk orang yang kaya saya suka buat data kuliah dan sebagainya.

LAMPIRAN C
Daftar Riwayat Hidup



Data Pribadi

Nama : Nurmalita Chairani
Tempat/Tanggal Lahir : 17 Desember 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Komplek LP Kelas I, Jl. Veteran 2 No 15 Kota Tangerang
No. Telepon : 081223591431
Email : nurmalitachairani97@gmail.com
Nama Orang Tua
Ayah : Karyono
Ibu : Mami Suyatmi

Pendidikan Formal

1. 2004-2010 SDN Tangerang 12
2. 2010-2013 SMPN 4 Tangerang
3. 2013-2016 SMAN 6 Tangerang
4. 2016-2020 UPN “Veteran” Jakarta

LAMPIRAN D
Dokumentasi



Foto dengan Informan 1



Foto dengan Informan 2



Foto dengan Informan 3



Foto dengan Informan 4



Foto dengan Informan 5