

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

Nurmalita Chairani<sup>1</sup>, Yani Hendrayani<sup>2</sup>, Ratu Laura Mulia B<sup>3</sup>  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN Veteran Jakarta

Email: [Nurmalitachairani97@gmail.com](mailto:Nurmalitachairani97@gmail.com)<sup>1</sup>, [yanihendrayani@upnvj.ac.id](mailto:yanihendrayani@upnvj.ac.id)<sup>2</sup>,  
[ratulaurambp@gmail.com](mailto:ratulaurambp@gmail.com)<sup>3</sup>

## *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.*

## 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.*

## Signifikasi Penelitian

Revolusi Industri 4.0 menurut Morrar, Arman, and Mousa (2017: 1-10) yaitu pintu masuknya era digitalisasi yang merujuk pada gambaran situasi perubahan gaya hidup dan perilaku individu maupun organisasi saat ini. Kondisi ini disebabkan oleh revolusi teknologi sehingga berimplikasi besar terhadap masyarakat. Revolusi membawa dampak pada aktivitas interaksi manusia pada ruang tertentu, misalnya media sosial yang sering dimanfaatkan untuk memperluas target pencapaian aktifitas komunikasi.

Melihat perkembangan zaman, mengakibatkan pelayanan informasi publik semakin berkembang dan mengalami pembaharuan sesuai dengan tuntutan masyarakat serta keperluan pemerintahan. Salah satu bentuk pelayanan publik berupa penyediaan ruang informasi kepada pemohon informasi. Humas dalam hal ini, menjembatani antara publik dan pemerintah agar komunikasi diantara keduanya efektif dan efisien. Pelayanan publik berupa informasi, kesehatan, administrasi, serta kebutuhan yang diperlukan oleh publik merupakan salah satu hal yang harus dipenuhi oleh lembaga pemerintah kepada masyarakatnya.

Menurut Ibnu Hamad dalam forum tematik Bakohumas pada bulan April 2019

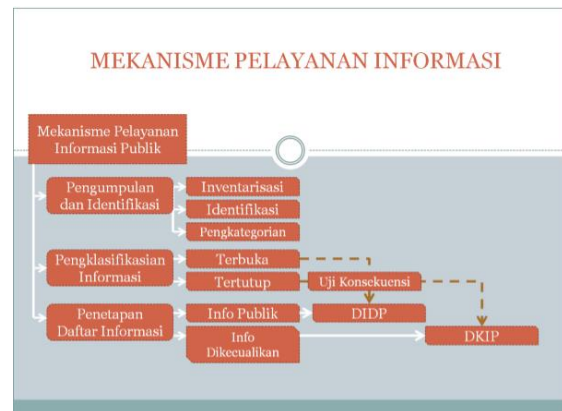
bahwa yang membedakan humas konvensional dengan humas 4.0, yaitu humas konvensional melayani publik dengan komunikasi dan informasi dengan menggunakan media konvensional seperti komunikasi tatap muka, media cetak, media audio, media audio-visual, media luar ruang, pameran, dan media lainnya yang bersifat satu arah, *delayed feedback*, dan hubungan formal. Sedangkan humas pada era 4.0 melayani publik dengan komunikasi dan informasi dengan menggunakan media yang berbasis internet dimana *website* menjadi *platform* dasar dan media sosial sebagai instrumen utama yang bersifat interaktif, kolaboratif dan ikatan sosial (*social engagement*).

Hal ini merupakan suatu tantangan bagi humas terutama humas pemerintahan sebagai penyedia pelayanan informasi publik. Dimana perlu adanya transformasi pelayanan informasi pelayanan publik agar proses kegiatan dapat berjalan dengan baik. Sehingga humas pemerintahan bisa meningkatkan kualitas dalam pelayanan informasi publik dengan mengikuti perkembangan zaman agar lebih memudahkan dalam menjalankan program pemerintah. Karena pada dasarnya bukan zaman 4.0 yang mengikuti manusia, tapi kita yang harus mengikuti perkembangan zaman 4.0.

Era Revolusi Industri 4.0 mengubah pola komunikasi Humas Pemerintah di Indonesia, salah satunya Kota Tangerang dalam pelayanan informasi publik yang awalnya konvensional menjadi digital atau *Internet of Things*, serta dapat diakses oleh publiknya. Maksudnya adalah, pemerintah harus bisa menyediakan *platform* untuk pelayanan informasi publik melalui digital atau berbasis daring. Selain sebagai informasi publik, juga layanan serta dapat menjadi wadah penyampaian aspirasi dan keluhan yang ingin disampaikan oleh masyarakat kepada pemerintah dapat dilakukan dalam satu *platform*.

Mekanisme pelayanan informasi publik yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Tangerang yang tertuang dalam Peraturan Walikota (Perwal) 13/2017 merupakan suatu proses yang terdiri dari mengumpulkan, mengklasifikasi dan menetapkan daftar informasi publik. Daftar informasi publik terdapat dua jenis, yakni Daftar Informasi yang berisi informasi yang tersedia, serta informasi yang dikecualikan dan bersifat terbatas. Berdasarkan prosesnya, terdapat DIDP dan DKIP lingkup pemerintah Kota Tangerang disusun, serta dituangkan dalam Keputusan Tim Pertimbangan.

**Gambar 1. Mekanisme Pelayanan Informasi Publik Pemerintah Kota Tangerang**



Sumber: [www.tangerangkota.go.id](http://www.tangerangkota.go.id)

Dengan gambaran mekanisme seperti di atas, perlu adanya kemudahan yang disediakan oleh pemerintah untuk memberikan informasi kepada publik. Apalagi di era 4.0 di mana harusnya pelayanan mengenai informasi publik harusnya mudah diakses serta semua menggunakan internet dan digitalisasi.

Humas Pemerintah Kota Tangerang di era 4.0 tentunya berupaya untuk memudahkan masyarakat Kota Tangerang dalam pemenuhan pelayanan informasi kepada masyarakat Kota Tangerang dan sejalan dengan perkembangan *Internet of Things*. Layanan informasi publik yang mudah diakses oleh masyarakat merupakan perwujudan dari keterbukaan informasi. Era 4.0 mendorong humas pemerintah untuk melaksanakan keterbukaan informasi publik. Serta, Pemerintah dapat melakukan pelayanan di masyarakat menjadi lebih cepat, efisien, dan efektif. Hal itu

disebabkan karna adanya *platform* digital yang membuat pekerjaan lebih mudah, serta pelayanan informasi untuk masyarakat dapat terpenuhi.

Berdasarkan urian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Tangerang dalam pelayanan informasi publik di era 4.0, serta kendala atau kesulitan yang dihadapi dalam upaya transformasi tersebut.

### **Kerangka Teori**

Dalam mewujudkan fungsi humas (Ruslan, 2008:142), ada beberapa aspek pendekatan atau strategi humas, antara lain sebagai berikut:

a. Strategi operasional

Melalui pelaksanaan program humas yang dilakukan dengan pendekatan masyarakat (*sociologi approach*), melalui mekanisme sosial kultural dan nilai-nilai yang berlaku dimasyarakat terekam pada setiap berita atau surat pembaca dan lain sebagainya yang dimuat di berbagai media massa.

b. Pendekatan persuasif dan edukatif

Fungsi humas adalah menciptakan komunikasi dua arah (timbang balik) dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada pihak publiknya yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan, maupun dengan

melakukan pendekatan persuasif, agar tercipta saling pengertian, menghargai pemahaman, toleransi dan lain sebagainya.

c. Pendekatan tanggung jawab sosial humas

Menumbuhkan sikap tanggung jawab sosial bahwa tujuan dan sasaran yang hendak dicapai tersebut bukan ditunjukkan untuk mengambil keuntungan sepihak dari publik sasarnya (masyarakat), namun untuk memperoleh keuntungan bersama.

d. Pendekatan kerja sama

Berupaya membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan berbagai kalangan, baik hubungan ke dalam (*internal relations*), maupun hubungan ke luar (*eksternal relations*) untuk meningkatkan kerja sama.

e. Pendekatan koordinatif dan integratif

Untuk memperluas peranan PR di masyarakat, maka fungsi humas dalam arti sempit hanya mewakili lembaga/institusinya. Tetapi peranannya yang lebih luas adalah berpartisipasi dalam menunjang program pembangunan nasional, dan mewujudkan Ketahanan Nasional di bidang

politik, ekonomi, sosial budaya (Poleksosbud) dan Hankamnas.

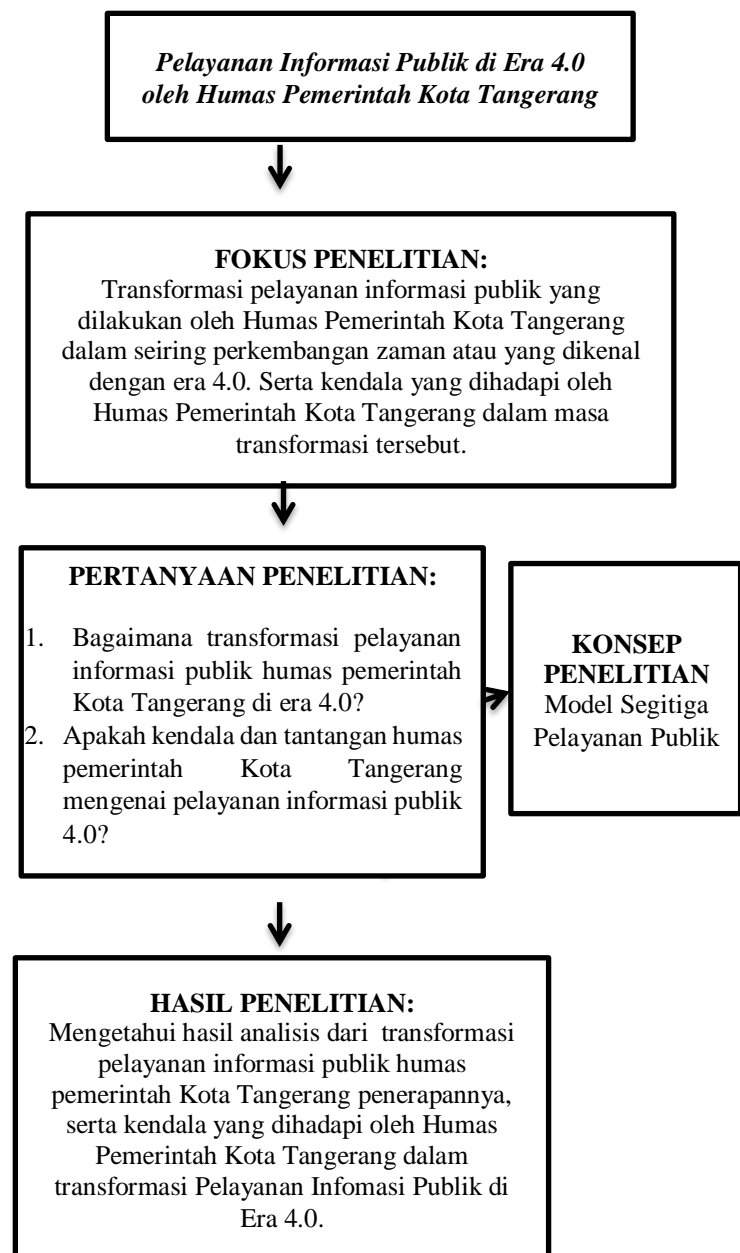
Dalam penelitian ini menggunakan Pelayanan publik dari paradigma *new public service*, memiliki model segitiga pelayanan. Hal tersebut mendasari konsumen sebagai pusat dalam manajemen pelayanan publik. Sama halnya dengan pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mencapai kepuasan.

Selain itu mengacu kepada konsep Segitiga pelayanan publik merupakan model interaktif manajemen layanan yang mencerminkan hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya, model ini memiliki tiga elemen (Masdar, 2009:47), antara lain:

- a. *Service Strategy* (strategi layanan), merupakan strategi untuk memberikan pelayanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan.
- b. *Service people* (sumber daya manusia yang memberikan layanan),
- c. merupakan tiga elemen sumber daya yang di maksud yaitu sumber daya manusia yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan, kemudian sumber daya manusia yang memberikan layanan kepada pelanggan tetapi tidak secara langsung berinteraksi dengan pelanggan dan sifatnya *incidental*,

serta sumber daya manusia pendukung.

- d. *Service system* (sistem layanan), yaitu dengan pelanggan sebagai pusatnya. Yakni prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan seluruh sumber daya manusia.



## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, Menurut Strauss and Corbin (1997), seperti yang dikutip oleh Basrowi dan Sudikin (2002:1) dalam Ruslan (2004:214), dikatakan bahwa *qualitatif research* (riset kualitatif) adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau secara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk penelitian, seperti kehidupan masyarakat, peristiwa tertentu, pergerakan-pergerakan sosial, dan hubungan kekerabatan dalam kekeluargaan.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara yang dilakukan bersama dengan Kepala Sub. Bidang Layanan Informasi Publik, Staff Humas Pemerintah Kota Tangerang, serta beberapa masyarakat Kota Tangerang untuk menambah informasi dan data mengenai penelitian ini.

## **Pembahasan**

Pada konsep transformasi ini, menemukan adanya faktor-faktor yang menyebabkan perubahan *platform* yang digunakan dari konvensional ke *internet of things* dalam penyampaian dan pelayanan informasi publik kepada masyarakat. Perubahan tersebut bukan menghilangkan

cara konvensional dari tatap muka, media cetak, media luar ruang dan sebagainya, namun hanya lebih mempermudah cara tersebut dengan menggunakan *platform* yang berbeda yang dapat dikemas menjadi satu.

Transformasi atau perubahan memiliki penekanan menurut Caiden dalam Rahayu (2013:2) yaitu pada konsensus, persesuaian, penerimaan, serta muncul sebab dan tidak dapat dihindari. Hal tersebut merupakan penekanan yang ada dalam perubahan.

Sesuai dengan penekanan yang tersebut, pertama dapat dijelaskan bahwa yang termasuk dalam konsensus di sini sudah disepakati oleh Komisi Informasi (KI) Provinsi Banten dimana yang diikuti oleh humas Pemerintah Kota Tangerang. Mengenai kesepakatan tersebut, sudah tercantum dalam UU No.14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik.

Kedua adalah persesuaian, persesuaian disini adalah menyesuaikan konsensus tersebut baik kepada staf, maupun masyarakat. Suatu perubahan tentunya membutuhkan suatu penyesuaian agar muncul sebuah keterbiasaan. Hal ini membutuhkan waktu, yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang dalam menyesuaikan baik kepada staf maupun masyarakat melalui sosialisasi.

Ketiga adalah penerimaan, perubahan yang berhasil adalah perubahan yang dapat

diikuti dan diterima oleh sasarannya. Hal tersebut sangat penting untuk ditekankan oleh humas Pemerintah Kota Tangerang untuk mempermudah perubahan yang dilakukan tersebut. Penerimaan diupayakan melalui sosialisasi agar masyarakat dan staf pemerintahan bisa mampu menggunakan fasilitas yang telah disediakan oleh pemerintah dengan memanfaatkan *platform* internet untuk mempermudah dalam pelayanan publik.

Keempat adalah sebab yang dapat dihindari, dalam hal ini adalah perkembangan zaman yang semakin canggih. Munculnya inovasi yang dihasilkan oleh revolusi industri 4.0 seperti *Internet of Things (IoT)*, *Big Data*, *Percetakan 3D*, *Artificial Intelligence (AI)* yang mempengaruhi segala bidang, dimana humas merupakan salah satu bidang yang dipengaruhi oleh hal tersebut. Selain itu keterbukaan informasi publik yang ditetapkan dalam UU No.14 Tahun 2008 yang mengharuskan humas Pemerintah Kota Tangerang menyesuaikan dalam hal tersebut. Bentuk implementasinya, pemerintah Kota Tangerang sudah menggunakan *website*, sosial media, aplikasi.

Berdasarkan hasil penelitian jika dikaitkan dengan konsep Rahayu (2013: 194), perubahan tersebut memenuhi aspek kedalam perubahan yang dilakukan dengan terencana. Dimana tahapan dalam

perubahan terencana terpenuhi oleh humas Pemerintah Kota Tangerang dalam transformasi pelayanan informasi publik di era 4.0. humas Pemerintah Kota Tangerang menggambarkan kegiatan dasar yang dilakukan. Pertama, fokus pada hasil perubahan dari beberapa aspek dari sistem organisasi yang diimplementasikan pada sistem kerja yang awalnya humas Pemerintah Kota Tangerang melakukan kegiatan inventaris data, klasifikasi humas, *upload* juga melalui humas, namun sekarang ada adminnya tersendiri. Dimana mengfokuskan pada birokrasi yang lebih dipermudah sehingga menimbulkan ke efisiensi pada sistem kerja dalam pelayanan informasi publik.

Kedua, adanya pembelajaran atau transfer pengetahuan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan dengan sosialisasi yang dimulai melalui pihak internal Pemerintah Kota Tangerang, selain itu dilanjutkan dengan sosialisasi kepada masyarakat perihal penggunaan media yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Tangerang.

Ketiga, adanya tujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi yang diperuntukan untuk masyarakat dan kegiatan pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh humas Pemerintah Kota Tangerang. Hal tersebut dibuktikan dengan masyarakat yang semakin mudah dalam mendapatkan informasi dan pegawai



pemerintahan yang semakin mudah dalam melakukan pekerjaannya.

Jika diimplementasikan kedalam strategi humas menurut (Ruslan, 2008:142), humas pemerintah Kota Tangerang dalam menjalankan strategi operasional mencoba mendengarkan aspirasi dari masyarakat, dimana mobilitas masyarakat yang tinggi akan kebutuhan informasi sehingga hal tersebut sudah disesuaikan.

Pendekatan persuasif dan edukatif dilakukan melalui sosialisasi dilakukan bukan hanya untuk pihak internal namun pihak eksternal. Diharapkan dengan adanya *platform* yang memadai seperti website, aplikasi, sosial media dan yang terpenting SDM mampu menggunakan fasilitas dengan baik.

Tanggung jawab sosial sebagai pemberi layanan diupayakan oleh humas dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Kerja sama dibutuhkan baik pihak internal maupun masyarakat agar transformasi yang dilakukan dapat berjalan dengan baik. Selain itu, pendekatan koordinatif dan integratif berupaya untuk menunjang program pembangunan dalam ini kemajuan dalam bidang pelayanan informasi publik dimana adanya keterbukaan informasi antara pemerintah Kota Tangerang dengan Masyarakat.

Menurut Effendy (2003: 78) salah satu pelayanan dasar humas adalah

pelayanan komunikasi. Hal tersebut diimplementasikan oleh humas pemerintah Kota Tangerang dengan melakukan publikasi mengenai program pemerintah dan laporan tahunan pemerintah Kota Tangerang melalui *platform internet*. Berdasarkan model segitiga pelayanan dalam Masdar (2009:47) dijabarkan sebagai berikut:

#### **a. Service Strategy**

Hal ini merupakan strategi untuk memberikan suatu pelayanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada pubiknya. Sebagai lembaga negara yang berkewajiban memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat tentunya harus menjalankan aspek ini. Hal tersebut karena dalam humas pemerintah terdapat standar kepuasan masyarakat yang menjadikan hal tersebut patut dipertimbangkan dalam melakukan pelayanan informasi publik

Selain itu, salah satu barometer dalam standar kepuasan adalah penyampaian informasi publik yang merupakan tanggung jawab bagian organisasi mengenai pengukuran serta penyajiannya. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa Pemerintah Kota Tangerang mendapatkan akreditasi B+ untuk pelayanan publik termasuk diantaranya pelayanan informasi publik.

Berdasarkan hasil wawancara, strategi yang dilakukan oleh humas Pemerintah Kota Tangerang adalah berusaha untuk memenuhi yang menjadi standar dalam Undang-Undang dimana minimalnya pada situs resmi pemerintah. Namun, Pemerintah Kota Tangerang menambah beberapa inovasi mengenai informasi publik yang disajikan dengan aplikasi, contohnya Tangerang Live, dalam aplikasi tersebut terdapat informasi tentang kota, kesehatan, pendidikan, lapangan kerja, sampai dengan daftar aturan-aturan, semua sudah tersedia di dalam aplikasi tersebut.

Komunikasi publik yang dilakukan menggunakan media yang sudah berbasis internet. Pemerintah Kota Tangerang dalam publikasi informasi sudah menggunakan *website*, sosial media di mana dalam penyampaian informasi kepada publik dapat dilakukan dengan cepat, tanpa harus menunggu alur yang panjang dalam publikasinya.

Dengan inovasi tersebut, humas Pemerintah Kota Tangerang semenjak tahun 2015 sampai dengan sekarang secara berturut-turut menjuarai layanan informasi publik terinformatif di Provinsi Banten, serta yang terakhir adalah Anugrah Humas Indonesia untuk beberapa kategori.

Jika melihat di era media konvensional, pelayanan informasi masih dilakukan secara langsung, disebarkan menggunakan media cetak. Walaupun cara tersebut masih digunakan oleh humas, namun lebih memperbanyak kegiatan pelayanan informasi publik melalui *platform* internet.

#### **b. Service People**

Dalam elemen ini, pada era media konvensional, sumber daya manusia kurang menggunakan teknologi seperti sekarang. Kebanyakan kegiatan dilakukan mengenai birokrasi secara langsung. Pada saat penggunaan media konvensional, masih dikerjakan oleh humas Pemerintah Kota Tangerang secara keseluruhan. Namun, saat memasuki era 4.0 mulai membutuhkan tenaga ahli untuk membantu dalam kegiatan publikasi di *platform* Internet.

Dalam menambah kualitas sumber daya manusia, Pemerintah Kota Tangerang melakukan sosialisasi yang dimulai dari pihak internal pemerintahan. Pemerintah Kota Tangerang mengadakan rapat koordinasi serta pelatihan. Rapat koordinasi yang dilakukan oleh PPID dilaksanakan setiap satu tahun sekali, serta rapat koordinasi humas dilakukan setahun sekali. Untuk admin sosial

media maupun *website* sering diadakan rapat koordinasi bersama dengan Kominfo Kota Tangerang.

Pelayanan informasi publik yang dilakukan lebih dipermudah sedangkan untuk sumber daya manusia tidak berubah. Munculnya inovasi di era 4.0 ini dalam kegiatannya dibantu oleh tenaga ahli, karena PNS lebih banyak mengurus perihal administrasinya. Tenaga ahli biasanya mengerjakan perihal distribusi kegiatan kepada daerah melalui media sosial, *desain grafis*, *info grafis*, *video* pendek yang akan dipublikasikan di *youtube*. Lalu dalam pembuatan *script*, pengelola media sosial, *info grafis*, *desain grafis*, *photographer* juga dilakukan oleh tenaga ahli. PNS juga mempunyai seorang *photographer* serta pembuatan *release*.

Melihat kegiatan yang dilakukan, menunjukkan bahwa proses komunikasi publik dikemas oleh humas Pemerintah Kota Tangerang dengan konsep *video* dan gambar. Hal tersebut banyak dilakukan oleh perusahaan lain dimana media dalam penyampaian informasi menggunakan *video* dan gambar dengan konsep menarik dan dipublikasi melalui media sosial, *website* perusahaan. Humas Pemerintah Kota Tangerang menggunakan cara yang sama untuk

mempublikasi informasi kepada publiknya.

Untuk masyarakat, sudah menjadi tugas pegawai pemerintahan untuk membantu dalam mensosialisasikan atau menginformasikan kepada masyarakat. Bapak Walikota Tangerang dalam setiap acaranya selalu mensosialisasikan penggunaan aplikasi serta media-media internal seperti sosial media karena hal tersebut mempunyai manfaat yang banyak untuk masyarakat.

Bentuk sosialisasi ini masih menggunakan konvensional dimana Walikota Tangerang menggunakan metode tatap muka dalam setiap acara. Bentuk komunikasi ini, mungkin lebih mudah digunakan untuk sebagian karena perlu adanya arahan secara langsung. Sebab kemampuan individu yang berbeda dalam memahami perkembangan teknologi.

### c. *Service System*

Berdasarkan pada hasil wawancara, sebelum memasuki era 4.0, pengumpulan data, inventaris data, klasifikasi dikerjakan oleh humas Pemerintah Kota Tangerang. Namun, ketika menggunakan *internet of things*, humas sudah mempunyai admin sendiri, sehingga menimbulkan percepatan informasi dan pekerjaan.

Sehingga tidak ada birokrasi yang rumit. Intinya adalah waktu semakin efisien ini dapat menghilangkan birokrasi yang rumit serta mempercepat informasi yang akan dipublikasi kepada masyarakat.

Diketahui sebelumnya bahwa dalam undang-undang dinyatakan bahwa minimal penggunaan situs resmi pemerintah. Kota Tangerang menggunakan *website* sebagai situs resmi yang dapat diakses oleh masyarakat untuk melakukan pelayanan informasi publik melalui *website* [tangerangkota.go.id](http://tangerangkota.go.id).

Humas Pemerintah Kota Tangerang dalam keterbukaan informasi publik telah menggunakan *website* untuk memudahkan masyarakat dalam pemenuhan informasinya. Di dalam *website* tersebut sudah dilengkapi kebutuhan informasi masyarakat, kecuali jenis informasi yang di kecualikan oleh Undang-undang.

Selain itu, untuk mempermudah masyarakat perihal pelayanan dalam satu genggaman, Pemerintah Kota Tangerang menyediakan aplikasi yang dinamakan Tangerang Live. Di dalam aplikasi tersebut disediakan pelayanan yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat baik perihal perizinan, informasi publik, lowongan kerja, sampai dengan pendidikan.

Aplikasi tersebut bisa diunduh oleh masyarakat Kota Tangerang untuk lebih mempermudah pelayanan baik informasi maupun pelayanan yang lainnya. Terdapat berita yang berisikan kegiatan, acara yang sedang dilakukan oleh pemerintah. Selain itu, *event* kota di informasikan oleh pemerintah melalui aplikasi tersebut.

Selain itu, untuk melakukan pengaduan baik aspirasi masyarakat dan semacamnya dapat dilakukan melalui LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Suara Anda) yang dibuat oleh Pemerintah Kota Tangerang jika ada aspirasi yang ingin disampaikan oleh masyarakat kepada Pemerintah Kota Tangerang.

Berdasarkan pada hasil wawancara ditemukan bahwa kendala yang sekarang sedang dihadapi mengenai infrastruktur pada *website* mengalami hambatan, di mana data yang ada di dalamnya hilang. Hal tersebut menyebabkan bekerja dari awal kembali. Humas Pemerintah Kota Tangerang sedang *rebuilding website* sudah dibuat ingin di *branding* kembali disebabkan *website* yang mengalami hambatan. Mengenai infrastruktur, terkadang terjadi hal yang tidak diinginkan dan itu diluar kendali, sehingga menjadi sebuah tantangan bagi humas untuk meminimalisir kejadian yang serupa atau

tidak diinginkan. Dengan hambatan tersebut, informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat akan terhambat.

Selain itu yang menjadi tantangan adalah untuk terus selalu memenuhi kebutuhan masyarakat. Semakin cepatnya perkembangan zaman, semakin cepat pula perkembangan atau tingkat kebutuhan masyarakat dalam informasi. Sehingga humas Pemerintah Kota Tangerang terus melakukan pembaharuan dan evaluasi mengenai apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Di samping itu, banyak dari masyarakat yang hanya ingin mendapatkan informasi secara cepat tanpa mengetahui proses yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang. Sehingga hal tersebut menjadi tantangan bagi humas Pemerintah Kota Tangerang untuk bisa bekerja cepat karena mobilitas informasi masyarakat yang semakin tinggi membuat hal tersebut menjadi sebuah tantangan untuk selalu memberikan dan melayani kebutuhan informasi publik.

Mengenai sumber daya manusia, humas membutuhkan sumber daya manusia yang banyak. Hal tersebut dikarenakan berbanding terbalik dengan data-data yang pemerintah punya karena banyaknya data. Sehingga mengembalikan ke situasi yang normal membutuhkan waktu, sebab sumber daya manusia yang tidak banyak.

Hal tersebut ditambah dengan adanya hambatan *website* yang mengalami kerusakan sehingga menambah pekerjaan humas Pemerintah Kota Tangerang untuk memasukan data yang hilang tersebut. Sedangkan, data yang dimiliki sangat banyak berbanding dengan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Tangerang. Sehingga menambah tanggung jawab yang dimiliki oleh humas untuk bisa memasukkan data yang hilang untuk dimasukkan kedalam *website* [tangerangkota.go.id](http://tangerangkota.go.id) kembali.

Melihat perkembangan teknologi dan penggunaannya cukup menyulitkan pegawai pemerintah yang tahun kelahirannya 1980 kebawah. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya kemampuan untuk mempelajari teknologi baru. Namun, hal tersebut bukan menjadi sebuah masalah. Berdasarkan hasil wawancara bekerja di pemerintah harus bisa *multitasking*, penggunaan media teknologi baru tidak memaksakan pegawai pemerintah di usia tersebut. Sehingga pegawai pemerintah yang berada di usia tersebut lebih banyak mengurus perihal administrasi, sedangkan untuk kegiatan seperti edit *video*, *scriptwriter* dan lainnya dikerjakan oleh tenaga ahli.

Dalam menyelesaikan permasalahan atau kendala yang dihadapi, humas Pemerintah Kota Tangerang selalu

melakukan evaluasi mengenai masalah yang dihadapi. Dari evaluasi tersebut, diusahakan untuk tidak melakukan kesalahan yang sama ketika sudah mendapatkan jawaban dari penyebab permasalahan tersebut terjadi. Serta bekerja lebih baik dari sebelumnya.

## **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis menyimpulkan bahwa bentuk komunikasi yang dilakukan oleh humas Pemerintah Kota Tangerang lebih banyak menggunakan internet. Walaupun masih menggunakan media konvensional namun hal tersebut tidak sebanyak penggunaan internet.

Dalam melakukan perubahan menyesuaikan dengan model segitiga pelayanan, yaitu, *service strategy* dengan membangun strategi dalam melakukan perubahan dengan membuat *platform* yang bisa digunakan untuk memudah masyarakat pemenuhan informasi dan humas Pemerintah Kota Tangerang dalam pelayanan informasi publik. Kedua *service people*, hal ini berkaitan dengan sumber daya manusia dengan melakukan sosialisasi untuk meningkat pemahaman untuk menggunakan *platform* yang sudah berbasis internet. Selain itu menggunakan tenaga ahli untuk lebih memudahkan dalam

melakukan kegiatan yang berhubungan dengan *internet of things*. Ketiga, *service system* walaupun masih menggunakan media konvensional, namun sekarang ini lebih menitikberatkan pada penggunaan berbasis internet dalam pelayanan informasi publik dengan segala kebutuhan pelayanan telah disediakan oleh Pemerintah Kota Tangerang salah satunya adalah pelayanan informasi publik yang telah disediakan di *website*, aplikasi humas Pemerintah Kota Tangerang.

Kendala yang dihadapi oleh humas Pemerintah Kota Tangerang adalah sumber daya manusia yang lahir pada tahun 1980 kebawah yang sulit untuk menyesuaikan diri, namun hal tersebut bukanlah hambatan karena dibantu dengan tenaga ahli untuk memudahkan dalam kegiatan penggunaan *internet of things*. Selain itu yang baru-baru ini terjadi adalah rusaknya laman *website* yang sekarang ini tengah mengalami perbaikan. Sampai akhir 2019 kerusakan masih terjadi dan hal tersebut sangat disayangkan. Hal tersebut menyebabkan hilangnya data dan mempublikasikan kembali dari awal data-data yang hilang tersebut.

Serta tantangan yang harus dihadapi oleh humas Pemerintah Kota Tangerang adalah kebutuhan informasi masyarakat dan kemajuan teknologi yang membuat untuk selalu berkembang bukan hanya

dalam teknologi, namun dalam sumber daya manusia yang harus mengikuti kemajuan zaman.

## Referensi

### Buku

Effendy, O. U. (2003). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Masdar, S dkk. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press

Rahayu, A. (2013). *Manajemen Perubahan dan Inovasi*. Jakarta: Universitas Indonesia

Ruslan, R. (2004). *Metode Penelitian : Public Relations & Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.

Ruslan, R. (2008). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rawali Pers.

### Jurnal

Morror, M, Arman, H, dan Mousa, S. (2017). "The ourth Industrial Revolution (Industry 4.0) : A Social Innovation Perspective," *Technology Innovation Management Review*

Hamad, I. (2019). *Forum Tematik Bakohumas "Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik di Era Industri 4.0.*

## Internet

Pemerintah Kota Tangerang. (2019). Kota Tangerang boyong 8 penghargaan AHI 2019. diakses pada tanggal 20 September 2019, dari <https://www.tangerangkota.go.id/siaran-pers/kota-tangerang-boyong-8-penghargaan-ahi-2019>

## Biodata



## Data Pribadi

1. 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](mailto: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. 2016-2019 UPN “Veteran” Jakarta

2. Nama : Yani Hendrayani  
Afiliasi : UPN Veteran Jakarta  
Email : [ratulaurambp@gmail.com](mailto:ratulaurambp@gmail.com)

3. Nama : Ratu Laura Mulia B  
Afiliasi : UPN Veteran Jakarta  
Email : [ratulaurambp@gmail.com](mailto:ratulaurambp@gmail.com)