

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Signifikasi Penelitian

Revolusi Industri 4.0 merupakan suatu era mengenai digitalisasi yang mengakibatkan perubahan pada perilaku serta gaya hidup baik individu atau organisasi. Hal ini memudahkan dalam segala bidang agar menjadi lebih cepat dan efisien. Bidang informasi dan komunikasi merupakan salah satu bidang yang terkena dampak revolusi industri ke empat tersebut.

Morrar, Arman, and Mousa (2017, h. 1-10) menjelaskan bahwa Revolusi Industri 4.0 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.

Proses komunikasi dan informasi yang terdampak juga harus berjalan dengan baik, sebab hal tersebut demi terwujudnya komunikasi yang efektif dan efisien. Hal tersebut juga dibutuhkan dalam proses komunikasi yang dilakukan oleh kehumasan di lembaga pemerintahan. Selain penyebaran informasi mengenai program pemerintah, hal ini juga diperlukan dalam informasi pelayanan publik.

Proses komunikasi dalam suatu organisasi atau perusahaan, tidaklah lepas dari kehumasan. Humas sebagai perantara antara masyarakat dan organisasi memegang fungsi dan peranan yang penting, sebab mempunyai tugas untuk menjaga citra organisasi serta hubungan antara masyarakat dan organisasi atau perusahaan. Selain itu, humas juga berperan dalam membuat atau merencanakan suatu program kegiatan serta menyebarkan informasi organisasi atau perusahaan kepada masyarakat.

Pemerintah salah satu lembaga yang mempunyai kewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat dan berfokus pada *public service*. Artinya, saat ini humas pemerintah memegang peranan penting mengenai hak warga negara atas informasi, meningkatkan partisipasi publik dalam pembuatan setiap kebijakan, serta menjalankan tata pemerintahan yang transparan, bersih, dan efektif.

Melihat perkembangan zaman tersebut, 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.

Di era teknologi yang semakin canggih, masyarakat mengharapkan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan informasi publik. Hal tersebut bukanlah hal yang mudah terutama jika berada dalam pemerintahan suatu daerah yang besar ditambah dengan berkembangnya zaman atau dikenal dengan era 4.0. Humas harus bisa menyampaikan informasi dan pelayanan publik dengan baik agar tujuan dalam pemerintahan dapat terpenuhi dengan baik.

Melihat hal tersebut, pelayanan informasi publik perlu adanya inovasi mengenai cara penyajian dan ketersediaan informasi yang akan diberikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Informasi berupa PPID dan Non PPID sebagai keterbukaan informasi. Informasi tersebut wajib diumumkan dan dipublikasi berupa data kepada publik.

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*).

Melihat hal tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa segala macam aktivitas humas dalam pelayanan informasi publik dilakukan dengan *Internet of Things*. Dalam penggunaan *Internet of Things* ini Humas dituntut untuk berfikir kreatif agar informasi dapat sampai kepada publik, serta kemudahan dalam pelayanan publik. Dengan kata lain semua aktivitas pelayanan informasi publik melalui satu *platform* yang dapat digunakan untuk semua keperluan publik. Sehingga perlu dilakukannya transformasi dalam pelayanan informasi publik agar dalam pelaksanaannya dapat sesuai dengan harapan atau tujuan pemerintah.

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 Kota Tangerang**  
**Sumber: Website pelayanan informasi publik 2018 Kota Tangerang**  
**Tangerangkota.go.id**

Dengan gambaran mekanisme seperti di atas, cukup rumit jika *platform* yang digunakan tidak sesuai. Sehingga, perlu adanya kemudahan yang disediakan oleh pemerintah untuk memberikan informasi kepada publik. 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.

Masyarakat dapat dimudahkan dalam mendapatkan informasi dan publikasi dari kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang serta data statistik untuk informasi mengenai publikasi yang dimuat oleh Pemerintah. Sehingga, publik dapat memantau apa saja yang sudah dilakukan oleh pemerintah dan dapat menyampaikan aspirasi perihal hasil kerja pemerintah. Hal tersebut merupakan upaya dengan menggunakan *platform* yang berbasis *Internet of Things*

Menurut Ibnu Hamad dalam Forum Tematik Bakohumas bentuk aktifitas komunikasi humas dengan *Internet of Things* dapat menimbulkan *mutual understanding* antara Pemerintah dengan publiknya. Hal tersebut disebabkan oleh perkembangan teknologi dimana masyarakat dan pemerintah terhubung melalui *platform* tersebut. *Mutual understanding* yang dimaksud adalah pemerintah dapat memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat dengan mempermudahnya secara digital.

Masyarakat dapat menikmati dan menggunakan layanan informasi publik dengan mudah, selain itu dapat melakukan pengaduan mengenai kinerja pemerintah perihal layanan publik. Melihat hal tersebut, transformasi perlu adanya karna hal tersebut dapat mempermudah dalam administrasi baik untuk perizinan, pelayanan, informasi dalam satu *platform*.

Alasan memilih Kota Tangerang dengan melihat berdasarkan artikel yang berjudul “Kota Tangerang Boyong 8 Penghargaan AHI 2019” yang diunggah Pemerintah Kota Tangerang melalui websitenya ([tangerangkota.go.id](http://tangerangkota.go.id)), Humas Pemerintah Kota Tangerang mendapatkan penghargaan Humas Pemerintah pada penghargaan Anugrah Humas Indonesia 2019 mendapatkan penghargaan *Silver Winner* pada Aplikasi Pelayanan Publik Terinovatif, *Gold Winner* pada Ruang Pelayanan Publik Terinovatif, *Silver Winner* pada *Website* Pelayanan Informasi Terinovatif, *Silver Winner* pada Pengelolaan dan Penyajian Informasi Publik. Melihat penghargaan yang didapatkan oleh Humas Pemerintah Kota Tangerang membuktikan bahwa transformasi yang dilakukan diapresiasi melalui Anugrah Humas Indonesia. yang semakin menarik perhatian penulis mengenai transformasi yang dilakukan oleh humas Pemerintah Kota Tangerang dalam pelayanan informasi Publik di era 4.0 ini hingga mendapatkan penghargaan tersebut.



**Gambar 2 : Artikel Penghargaan Humas Pemerintah Kota Tangerang**

**Sumber : Tangerangkota.go.id**

Dalam prosesnya, tentunya terdapat kendala atau kesulitan yang dihadapi oleh Humas Pemerintah Kota Tangerang dalam transformasi hingga penyesuaian yang awalnya konvensional menjadi *Internet of Things*. Terlebih lagi harus melibatkan masyarakat dalam setiap kegiatannya. Namun, pemahaman sumber daya manusia mengenai peralihan konvensional menjadi digital ini tidak semua bisa disamaratakan karena kemampuan sumber daya manusia yang berbeda.

Melihat Hal tersebut, proses yang harus dilewati humas pemerintah Kota Tangerang dalam transformasi pelayanan informasi publik di era 4.0 sampai mereka bisa mendapatkan penghargaan atau apresiasi mengenai pelayanan informasi publik pada Anugrah Humas Indonesia 2019 menambah perhatian peneliti mengenai transformasi yang dilakukan oleh humas pemerintah Kota Tangerang dalam pelayanan informasi publik di era 4.0.

Melihat latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti Transformasi Pelayanan Informasi Publik Humas Pemerintah Kota Tangerang di Era 4.0. Dalam menghadapi Revolusi Industri ke empat ini, tentunya humas memiliki masalah baik dari pihak pemerintah maupun masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin melihat strategi yang digunakan humas dalam menghadapi kesulitan dan cara adaptasi yang dilakukan Humas baik kepada masyarakat maupun Humas Pemerintah Kota Tangerang sendiri.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah menganalisis transformasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Tangerang dalam pelayanan informasi publik di era digitalisasi atau yang dikenal dengan 4.0 baik proses dan strateginya. Selain itu, dalam proses transformasinya, humas pemerintah Kota Tangerang memiliki kendala dan tantangan, sehingga menganalisis upaya yang dilakukan humas dalam menghadapi kendala dan tantangan tersebut.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dapat disimpulkan pertanyaan penelitian yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana transformasi pelayanan informasi publik Humas Pemerintah Kota Tangerang di era 4.0?
2. Apakah kesulitan kendala dan tantangan yang dihadapi Humas Pemerintah Kota Tangerang dalam transformasi pelayanan informasi publik di era 4.0?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk menganalisis transformasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Tangerang dalam pelayanan informasi publik di era 4.0.
2. Untuk menganalisis kendala dan tantangan Humas Pemerintah Kota Tangerang dalam transformasi pelayanan informasi publik di era 4.0.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini secara umum diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan dan pengetahuan ilmu komunikasi, terutama dalam kajian transformasi humas dalam pelayanan informasi publik di era 4.0.

#### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan informasi yang akurat mengenai transformasi pelayanan informasi publik di era 4.0 yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Tangerang. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai strategi pelayanan informasi publik di era 4.0. Serta, menjadi bahan masukan dan bagi rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian terhadap masalah yang sama di masa mendatang.



## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah penyusunan skripsi ini, penulis membagi sistematika penulisan menjadi empat Bab yang uraiannya sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai signifikansi penelitian, tujuan, dan manfaat penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu yang memiliki topik permasalahan dengan penelitian ini. Bab ini juga akan menjelaskan konsep-konsep penelitian, teori penelitian dan kerangka berfikir yang digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data penelitian. Pada bab ini juga akan menjelaskan tentang informan penelitian serta waktu dan lokasi penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan mendeskripsikan objek penelitian, hasil penelitian, serta pembahasan. Dalam bab ini, akan disebutkan profil Pemerintah Kota Tangerang sebagai objek penelitian. Kemudian terdapat hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh selama melakukan penelitian, berbentuk penjabaran mengenai topik yang diangkat.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, kesimpulan dari analisis data akan dibahas, serta saran yang diajukan penulis akan dijelaskan untuk perbaikan kedepannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bab ini memuat referensi yang digunakan oleh peneliti untuk melengkapi pengumpulan data serta proses pengerjaan penelitian.

## **LAMPIRAN**

Bab ini memuat data pendukung mengenai penelitian.