

BAB V

Kesimpulan dan Saran

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai “Transformasi Pelayanan Informasi Publik Humas Pemerintah Kota Tangerang di Era 4.0”, untuk mengetahui transformasi yang dilakukan serta kendala yang dihadapi oleh humas Pemerintah Kota Tangerang yang menjadi fokus transformasi yang dilakukan oleh humas Pemerintah Kota Tangerang. Dimana transformasi dilakukan berdasarkan faktor penyebab yang membuat humas Pemerintah Kota Tangerang melakukan perubahan. Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis menyimpulkan:

1. 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.
2. Perubahan atau transformasi yang dilakukan oleh humas Pemerintah Kota Tangerang berdasarkan analisis ditemukan bahwa perubahan 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.
3. Dalam melakukan perubahan menyesuaikan dengan model segitiga pelayanan. yaitu, *service strategy* dengan membangun strategi dalam melakukan perubahan dengan membuat *platform* yang bisa digunakan untuk mudah 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.

4. 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. Hal tersebut menyebabkan hilangnya data dan mempublikasikan kembali dari awal data-data yang hilang tersebut.
5. 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.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai “Transformasi Pelayanan Informasi Publik Humas Pemerintah Kota Tangerang di era 4.0”, penulis memberikan saran dalam pelayanan informasi publik.

1. Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi, perbandingan, serta pertimbangan untuk penelitian selanjutnya mengenai transformasi pelayanan informasi publik di era 4.0.

2. Melihat hasil penelitian bahwa kurang menguasainya sumber daya manusia menjadi hal yang difokuskan. Walaupun humas hanya memanfaatkan *platform* yang sudah disediakan namun akan lebih baik untuk semua sumber daya manusia dapat memaksimalkan penggunaannya. Hal tersebut untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia humas Pemerintah Kota Tangerang.
3. Selain itu, penggunaan *platform* internet dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik perlu dimaksimalkan sebagai media penyampaian informasi. Melihat penghargaan yang diterima oleh humas Pemerintah Kota Tangerang menjadikan hal tersebut motivasi untuk selalu senantiasa memberikan pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan kualitas kerja menjadi lebih baik untuk kedepannya.