

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai “Strategi Humas Siber Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Roadmap Making Indonesia 4.0 di Badan Kepegawaian Negara)” peneliti menyimpulkan dalam bentuk penyampaian per poin, agar memudahkan pembaca dalam memahami penelitian yang dibuat oleh peneliti. Berikut kesimpulan dari hasil penelitian ini :

1. Kemunculan dampak dari perkembangan teknologi 4.0 ini banyak yang meniru produk BKN dan berita berita hoax yang menerpa BKN. Strategi dari humas siber BKN dalam menyelesaikan permasalahan tersebut melakukan koordinasi dan pengecekan terlebih dahulu, lalu secepatnya diinformasikan dan dipublikasi ke media humas siber seperti *twitter*, *instagram*, kanal berita di *website*, *facebook* dengan menyertakan *caption* dan gambar yang jelas.
2. Strategi humas BKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik dalam penggunaan humas siber di era 4.0 ini dengan penggunaan media sosial dan *website* serta LapoBKN! dan bentuk komputerisasi dan digitalisasi dari produk produk BKN lainnya yang dikelola oleh humas BKN dan melakukan strategi 7-C yaitu *credibility*, *context*, *content*, *clarity*, *continuity and consistency*, *channels* dan *capability of the audience*. Upaya meningkatkan kualitas dengan lima dimensi yaitu *tangibles*, *reability*, *responsivess*, *assurance*, dan *emphaty*. Penggunaan humas siber seperti media sosial *twitter*, *facebook*, *instagram*, *youtube* , juga kanal *website* yaitu *bkn.go.id* selain itu penggunaan platform atau program aplikasi sebagai menerima layanan aduan masyarakat yaitu LapoBKN! yang sudah terintegrasi melalui *twitter*, *e-mail*, *sms (short message service)*. Audiensi dan pelayanan kepegawaian terpadu menjadi pelayanan langsung ke

kantor BKN dengan penggunaan komputerisasi dan digitalisasi yang memudahkan pelayanan di era 4.0. Selain itu adanya e-notula sebagai notulis dari kegiatan rapat, dsb juga e- bulletin yang dipublikasikan di kanal website BKN sebagai bentuk digitalisasi dan *paperless* dalam mengimplementasikan roadmap making Indonesia 4.0, serta strategi penentuan khalayak, perencanaan seperti membuat infografis dan skema juga koordinasi, pengemasan pesan, lalu mempublish dengan mengikuti *audiens*.

## 5.2 Saran-saran

Saran-saran yang disampaikan dalam penelitian ini akan menjawab kesimpulan yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya. Pada bagian akhir penelitian ini peneliti ingin memberikan saran-saran terhadap topik yang diangkat sebagai output dari kegiatan penelitian ini dan rasa kepedulian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada strategi humas dalam melayani publik, yaitu sebagai berikut :

1. Implementasi dari pelayanan informasi kepada publik dengan penggunaan humas siber lebih ditingkatkan dengan memperhatikan indikator kualitas pelayanan publik. Penggunaan humas siber mengembangkan desain, mengukur mengecek perkembangan, pengembangan, otomatisasi, pengetesan, serta praktik penerapan secara bertahap, sehingga implementasi dari penggunaan humas siber dapat lebih baik lagi.
2. Meningkatkan sarana dan pra sarana untuk menunjang kegiatan publikasi, publisitas, dan juga pelayanan informasi kepada publik di Badan Kepegawaian Negara khususnya dalam penyediaan alat-alat penunjang untuk pengoperasian humas siber yang optimal dan mengarah teknologi baru.

3. Mengadakan pelatihan atau *workshop* pelayanan publik di era industry 4.0 dengan melibatkan banyak pihak khususnya humas BKN. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya yang merata dalam wawasan khususnya melakukan pelayanan yang berkualitas di era 4.0 ini.
4. Penggunaan humas siber dapat dimaksimalkan dengan adanya inovasi-inovasi dalam melayani publik di era 4.0 ini sehingga memudahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya dalam informasi.
5. Untuk peneliti selanjutnya meneliti dengan menggunakan metode kuantitatif sehingga mengetahui bagaimana kualitas humas siber dalam melayani informasi publik di era 4.0 ini.