

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini berupaya mengurai bagaimana jalannya proses transformasi digital dalam aktivitas kehumasan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, khususnya melalui adopsi Kecerdasan Buatan (AI). Hasil yang didapatkan adalah bahwa Pemerintah Kabupaten Sidoarjo masih berada di tahap adaptasi awal dari adanya transformasi digital berbasis AI yang cenderung teknis. Sidoarjo memang telah bertransformasi secara digital, namun adopsi AI tampak hanya sebatas mengenal dan memanfaatkan pada level permukaan, tanpa eksplorasi mendalam atau inisiatif untuk menggali potensi strategisnya secara penuh. Ini adalah cerminan dari apa yang dapat disebut sebagai "kurangnya kemauan" atau *lack of willingness* untuk berinvestasi lebih jauh dalam pengembangan kompetensi AI di sektor publik, untuk fungsi dan implementasi yang lebih strategis dan manajerial.

Situasi ini dianalisis melalui lensa teori media baru (*The New Media Theory*) oleh Pierre Levy. Transformasi digital di Sidoarjo, dalam konteks ini, tampaknya baru mencapai fase "interaksi sosial" melalui media digital, di mana saluran komunikasi telah tersedia dan masyarakat dapat terhubung dengan pemerintah secara daring sesuai dengan kedekatan apabila mereka terhubung secara langsung. Namun, untuk "integrasi sosial" yang lebih mendalam, di mana teknologi benar-benar mengubah struktur dan

budaya interaksi, belum tercapai secara maksimal. Proses ini masih dalam tahap habituasi, sehingga masih membutuhkan waktu dan upaya yang konsisten untuk menanamkan kebiasaan dan pemahaman kolektif yang lebih matang terhadap ekosistem digital.

Dalam konteks model Grunig dan Hunt, praktik komunikasi di Sidoarjo saat ini, yang cenderung lebih mendekati Model Dua Arah Asimetris (*two-way asymmetrical model*). Organisasi masih cenderung berfokus pada tujuan instansi sudah memberikan ruang publik untuk penyampaian timbal balik. Kesenjangan dalam kapasitas SDM profesional dan *lack of willingness* untuk mengeksplorasi AI secara strategis turut berkontribusi pada stagnasi di model ini, menghambat pergeseran menuju komunikasi yang lebih seimbang dan dialogis.

Akar masalah dari keterbatasan ini terletak pada kekosongan posisi pranata humas profesional di hampir seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Sidoarjo. Dengan pranata humas fungsional yang hanya ada di 2 OPD saja, fungsi kehumasan esensial di hampir seluruh OPD terpaksa diemban oleh bidang lain atau personel yang tidak memiliki keahlian khusus di bidangnya. Konsekuensinya, aktivitas kehumasan cenderung berfokus pada pelaksanaan butir-butir tugas dasar, terutama penyebaran informasi. Instagram menjadi kanal pilihan utama, didorong oleh karakteristik visual-sentrisnya yang sesuai dengan preferensi masyarakat terhadap konten audiovisual.

AI pun digunakan secara serentak untuk membantu pembuatan konten visual ini. AI, dalam praktik kehumasan Sidoarjo, dimanfaatkan lebih banyak untuk tujuan teknis dan praktis, yakni dalam hal pembuatan konten. Dengan memanfaatkan ChatGPT, Canva, dan Capcut, yang tergolong dalam jenis Generative AI, pemanfaatan diterapkan untuk pembuatan konten berjenis komik, infografis, audiovisual, dan juga caption. Sebuah strategi yang mengikuti roadmap digitalisasi dan upaya habituasi dalam memperkenalkan teknologi baru. Meskipun demikian, pengawasan terhadap aktivitas ini, sembari menunggu pengangkatan pranata humas resmi, masih berada di bawah bimbingan dan arahan terbatas dari individu seperti "prahum dan Pak Erry".

Dalam menghadapi kendala ini, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berupaya menanggulangnya dengan mengadakan pelatihan sebagai dasar pelaksanaan tugas kehumasan bagi personel non-profesional. Lebih lanjut, ada komitmen untuk pengadaan anggaran guna mendukung sertifikasi BNSP bagi para *content creator* di lingkungan pemerintah. Ini menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya peningkatan kompetensi, meskipun dengan keterbatasan struktural yang ada.

Temuan penelitian memberikan gambaran yang jelas mengenai dampak dari keterbatasan ini. Indikator pertama adalah rendahnya angka rata-rata engagement untuk seluruh akun media sosial pemerintah, yang hanya berada di angka 0,064%. Angka ini menunjukkan tingkat partisipasi publik yang sangat rendah, mengindikasikan bahwa meskipun konten telah diproduksi dan disebar, interaksi dan keterlibatan masyarakat belum terbangun secara optimal. Kedua, adalah rendahnya

angka responsse rate dari pemerintah terhadap masyarakat, yaitu hanya 4,9 ribu tanggapan dari total 198,6 ribu komentar yang masuk. Ini berarti hanya sekitar 2,47% interaksi publik yang direspons.

Secara keseluruhan, transformasi digital kehumasan di Sidoarjo adalah sebuah proses yang sedang berlangsung dengan progres di area teknis dan adaptasi terhadap tren konten. Namun, tantangan mendasar terkait ketersediaan SDM profesional, willingness untuk eksplorasi AI secara strategis, dan terutama rendahnya partisipasi serta responsivitas terhadap publik, masih menjadi pekerjaan rumah besar. Untuk mencapai integrasi sosial yang maksimal dan komunikasi yang benar-benar strategis di era digital, Sidoarjo perlu tidak hanya mengadopsi teknologi, tetapi juga berinvestasi pada sumber daya manusia yang kompeten, menumbuhkan budaya eksplorasi, dan menggeser fokus dari sekadar menyebarkan informasi ke membangun hubungan dialogis yang responsif dan berpusat pada publik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan mengenai kondisi kehumasan di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, berikut adalah beberapa saran dan rekomendasi untuk mendorong transformasi digital yang lebih mendalam dan strategis: (1) Percepatan pengadaan dan pengembangan prana humas profesional guna mendorong upaya transformasi dan komunikasi publik yang strategis dan efektif; (2) Peningkatan kompetensi AI dari teknis ke strategis dengan cara mendorong dan memotivasi tenaga ASN untuk mau

mengeksplorasi dan menambah wawasan terkait fungsi AI; dan (3) Pengadaan pelatihan berkelanjutan untuk mendorong pengembangan budaya organisasi yang proaktif dan konsisten.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah agar dapat meneliti dengan memberikan komparasi yang lebih komprehensif antara proses transformasi digital dan pemanfaatan AI yang ada di Kabupaten Sidoarjo dengan daerah lain, serta secara fokus meneliti dan membahas terkait implementasi AI secara strategis, dengan ditilik dan dikaji dari perspektif teori lain.