

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis menggunakan Model ROSTIR, penelitian ini menemukan bahwa Dispendukcapil Kota Surabaya telah menerapkan seluruh tahapan yang terdapat dalam model tersebut, yaitu Research, Objectives, Strategy, Tactics, Implementation, dan Review. Tahap Research dilakukan melalui identifikasi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses, sedangkan tahap Objectives diwujudkan melalui tujuan peningkatan kualitas pelayanan dan komunikasi publik. Tahap Strategy dan Tactics tercermin dalam pengembangan berbagai inovasi layanan digital yang mendukung penyebaran informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya, tahap Implementation terlihat dari penggunaan layanan digital dalam operasional pelayanan sehari-hari. Adapun pada tahap Review, Dispendukcapil telah melakukan evaluasi melalui monitoring pelayanan dan umpan balik masyarakat, meskipun evaluasi tersebut masih bersifat umum dan belum secara khusus mengukur kinerja *Artificial Intelligence* (AI) dalam praktik kehumasan. Dengan demikian, seluruh tahapan Model ROSTIR telah diterapkan, namun tahap Review masih memerlukan pengembangan agar evaluasi penggunaan AI dapat dilakukan secara lebih spesifik dan komprehensif.

Berdasarkan hasil penelitian, sebelum penggunaan AI pelayanan administrasi kependudukan masih didominasi oleh pelayanan tatap muka dan penyampaian informasi secara langsung melalui petugas. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus datang ke kantor pelayanan untuk memperoleh informasi maupun

mengurus berbagai kebutuhan administrasi kependudukan. Setelah penggunaan AI diterapkan melalui berbagai inovasi layanan digital, masyarakat dapat memperoleh informasi dan mengakses layanan secara lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Temuan ini menunjukkan bahwa AI tidak hanya berfungsi sebagai teknologi pendukung pelayanan, tetapi juga berperan dalam mendukung transformasi praktik kehumasan melalui komunikasi publik yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas komunikasi publik melalui pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI), yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Dispendukcapil Kota Surabaya

Dispendukcapil Kota Surabaya disarankan untuk terus mengembangkan dan mengoptimalkan pemanfaatan AI dalam komunikasi publik. Pengembangan ini dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas sistem, penambahan fitur layanan digital, serta integrasi antar platform komunikasi agar pelayanan menjadi lebih efektif dan terkoordinasi.

Selain itu, penting untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi di bidang teknologi digital dan AI. Hal ini bertujuan agar pegawai, khususnya bagian humas, mampu mengoperasikan dan mengelola teknologi secara optimal.

Dispendukcapil juga perlu memperhatikan aspek keamanan data dan etika dalam penggunaan AI. Pengelolaan data masyarakat harus dilakukan secara

transparan dan bertanggung jawab untuk menjaga kepercayaan publik. Evaluasi secara berkala terhadap kinerja sistem AI juga perlu dilakukan untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga.

2. **Bagi Praktisi Humas**

Praktisi humas diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital, khususnya AI, sebagai alat komunikasi strategis. Humas perlu mengembangkan keterampilan dalam analisis data, manajemen media digital, serta pemahaman terhadap tren komunikasi modern.

Selain itu, humas juga perlu mengedepankan prinsip komunikasi dua arah yang terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penggunaan AI harus diimbangi dengan pendekatan humanis agar komunikasi tetap terasa personal dan tidak kaku.

Praktisi humas juga diharapkan dapat berperan aktif dalam mengedukasi masyarakat terkait penggunaan layanan digital, sehingga dapat meningkatkan literasi digital dan partisipasi publik.

3. **Bagi Pemerintah dan Instansi Terkait**

Pemerintah secara umum disarankan untuk mendorong pemanfaatan teknologi AI dalam pelayanan publik secara lebih luas. Dukungan dalam bentuk kebijakan, regulasi, serta penyediaan infrastruktur sangat diperlukan untuk memastikan implementasi teknologi berjalan dengan baik.

Selain itu, diperlukan standar operasional dan pedoman etika dalam penggunaan AI agar tidak menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat.

Pemerintah juga perlu memastikan bahwa penggunaan teknologi tetap

mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan data pribadi.

4. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan cakupan yang lebih luas, baik dari segi objek penelitian maupun metode yang digunakan.

Penelitian selanjutnya dapat mengkaji secara lebih mendalam mengenai dampak jangka panjang penggunaan AI dalam komunikasi publik, termasuk pengaruhnya terhadap perilaku masyarakat dan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian komparatif antar instansi atau daerah juga dapat dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

5. **Bagi Masyarakat**

Masyarakat diharapkan dapat meningkatkan literasi digital agar mampu memanfaatkan layanan berbasis teknologi secara optimal. Pemahaman yang baik terhadap penggunaan layanan digital akan membantu masyarakat dalam mengakses informasi dan pelayanan secara lebih mudah dan efisien.

Selain itu, masyarakat juga diharapkan dapat memberikan umpan balik yang konstruktif terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Partisipasi aktif masyarakat sangat penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital.