

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Peneliti dapat menarik kesimpulan setelah melakukan proses pengumpulan temuan data penelitian dan wawancara mendalam mengenai komunikasi interaksional Humas dalam mengelola layanan informasi E-Government serta media yang digunakan Humas di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Selain itu, peneliti juga mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pengelolaan layanan informasi E-Government oleh Humas di kantor wilayah kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Data dikumpulkan dari tiga informan, yaitu Kepala Bagian Humas, Pranata Humas, dan seorang masyarakat calon jamaah Haji.

Peneliti menguraikan tiga aspek utama sebagai berikut:

1. **Komunikasi Interaksional Humas dalam Pengelolaan Layanan Informasi E-Government:**

Humas memainkan peran penting dalam menyediakan dan menyebarkan informasi melalui E-Government. Komunikasi interaksional yang dilakukan oleh Humas lebih dominan secara digital melalui E-Government dibandingkan tatap muka langsung. Model komunikasi ini menggambarkan pertukaran pesan dua arah yang memanfaatkan umpan balik, sangat cocok digunakan pada media baru seperti internet.

2. **Pengelolaan Layanan Informasi E-Government:**

Pengoptimalan penyebaran informasi dilakukan melalui website, sosial media, dan media cetak. Website digunakan untuk mengunggah informasi keagamaan dan pelayanan. Media sosial dan cetak digunakan untuk penyebaran informasi yang kreatif dan inovatif. Kantor Wilayah Kementerian Agama juga meluncurkan aplikasi Super Apps “Pusaka” yang menyediakan berbagai layanan publik.

3. Faktor Penghambat Humas dalam Pengelolaan Layanan Informasi E-Government:

Hambatan utama adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM). Meskipun SDM di tingkat kantor wilayah umumnya sudah memadai, di tingkat kabupaten atau kota, terutama di daerah yang jauh, kemampuan SDM dalam menggunakan teknologi bervariasi. Hambatan ini bukan disebabkan oleh ketidakmampuan, tetapi lebih pada kebutuhan waktu untuk belajar dan beradaptasi dengan teknologi baru.

B. Saran

Berdasarkan pada penelitian di atas, peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut:

1. Penulis menyarankan agar terus adanya upaya optimalisasi dari segi internal di berbagai Satuan Kerja (Satker) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara diperlukan agar pengelolaan layanan keterbukaan informasi publik melalui e-government dapat menyeluruh di berbagai lingkup. Dengan optimalisasi dari segi internal ini, diharapkan keterbukaan informasi publik melalui penggunaan e-government di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dapat terwujud secara menyeluruh, transparan, dan akuntabel.
2. Untuk Humas (Hubungan Masyarakat) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara berkaitan dengan terkendalaan SDM (Sumber Daya Manusia) dalam penggunaan teknologi dapat mengatasi kendala yang terkait tersebut dengan melakukan beberapa strategi yang bisa diterapkan yaitu Pelatihan dan Pendidikan Berkelanjutan, melakukan Pendekatan Bertahap, Dukungan Teknis, Infrastruktur Pendukung, Evaluasi dan Umpan Balik. Dengan pendekatan yang komprehensif dan terstruktur, kendala SDM dalam penggunaan teknologi dapat diatasi secara efektif, sehingga produktivitas dan efisiensi kerja dapat meningkat.