

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam kesimpulan peneliti akan menyampaikan secara singkat mengenai hasil dari penelitian yang sudah dilakukan yaitu tentang aktivitas *customer relations* Humas Pemerintah Kota Yogyakarta tahun 2015 dalam mengimplementasikan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Selain itu pada bab ini juga disampaikan beberapa saran sebagai masukan dari peneliti kepada Humas Pemerintah Kota Yogyakarta berkaitan dengan penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan.

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan di Humas Pemerintah Kota Yogyakarta bagian Pelayanan Informasi dan Keluhan (PIK) dalam melaksanakan aktivitas *customer relations* dapat disimpulkan bahwa:

1. Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengimplementasikan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi publik melalui kegiatan *customer relations* yang terdiri dari, kegiatan *consumer informations* yang diimplementasikan dalam pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), dan kegiatan *complaint handling* yang diimplementasikan melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan.

2. Dalam kegiatan *customer relations* tersebut empat model *public relations* yang sesuai dengan fungsi pelaksanaannya yaitu model *public informations* dan model *two-way symmetrical*. Dalam model *public informations* ini, Humas Pemerintah Kota Yogyakarta menggunakannya dalam bentuk penyampaian informasi melalui *SMS Broadcast* sedangkan model *two-way symmetrical* terdapat dalam Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK).
3. Meskipun dalam pelaksanaan aktivitas *customer relations* lebih mengutamakan kepuasan masyarakat dalam pelayanan permohonan informasi publik dan pengaduan keluhan. Namun pengukuran terhadap tingkat kepuasan masyarakat pemohon informasi dan penanganan keluhan atas pelayanan publik yang mereka diberikan belum pernah dilakukan.
4. Dalam aktivitas *customer relations* yang dilakukan Humas pemerintah Kota Yogyakarta ini mendapat Walikota Yogyakarta atas dasar pelayanan dalam keterbukaan informasi publik merupakan sebuah tuntutan yang harus dilaksanakan oleh badan publik di instansi pemerintahan. Faktor pendukung lainnya yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) dilihat dari pengalaman yang dimiliki, semangat kerja yang tinggi serta latar belakang pendidikan yang ditempuh. Adanya fasilitas sarana & prasana yang lengkap, serta penyediaan anggaran yang cukup oleh pemerintah juga menjadi faktor pendukung dalam aktivitas *customer relations* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta

5. Kendala yang dihadapi Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam hal ini yaitu terdapatnya beberapa operator-operator pelaksana di masing-masing unit kerja atau SKPD yang kurang responsif dalam menangani pelayanan permohonan informasi publik dan penanganan keluhan serta hambatan yang bersifat teknis dalam pelaksanaannya.

B. Saran

Berkaitan dengan aktivitas *customer relations* yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta, maka dapat diberikan saran kepada pihak Humas Pemerintah Kota Yogyakarta untuk:

1. Humas Pemerintah Kota Yogyakarta harus melakukan peningkatan SDM melalui peningkatan kapasitas pengetahuan, wawasan, keterampilan utamanya bagi para petugas yang diberi amanah dalam hal penyediaan dan pelayanan informasi publik, agar pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien dapat dilakukan, termasuk dalam hal ini perlu kiranya menunjuk petugas khusus yang menangani bidang penyediaan dan pelayanan informasi ini agar bisa lebih fokus dan responsif dalam pelayanan yang diberikan.
2. Dalam pelayanan penanganan keluhan yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta sebaiknya dalam penerimaan penanganan keluhan yang berkaitan dengan pemanfaatan fasilitas publik yang bermasalah harus ada bukti real atas penanganan keluhan tersebut bahwasannya sudah dilakukan dan selesai ditangani.

3. Meskipun dalam aktivitas *customer relations* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta sudah memanfaatkan perkembangan teknologi, akan tetapi media dalam penyediaan informasi melalui *website* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta harus bisa lebih interaktif lagi agar informasi mudah dipahami dan menarik perhatian.
4. Perlunya pengukuran kepuasan masyarakat dalam pelayanan penyediaan informasi publik dan penanganan keluhan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. Dimana pengukuran tingkat kepuasan masyarakat ini merupakan bagian dari evaluasi yang harus dilakukan agar dapat melihat sejauh mana aktivitas pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan atau belum.
5. Harus terus berupaya dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik dan meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai hak yang dimiliki atas keterbukaan informasi publik itu sendiri. Dimana hal ini dapat dilakukan dengan pendekatan melalui sosial media agar hubungan dengan pelanggan yang dibangun oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta bisa memberikan manfaat sosial kepada masyarakat.