

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan temuan data yang diperoleh peneliti yang kemudian dianalisis, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan atas manajemen yang dilakukan humas terhadap UPIK. Dalam hal ini, aspek-aspek 6-M (*men, material, machine, money, method, market*) di dalam UPIK telah tersedia dan dilaksanakan dengan cukup baik. Baik dari segi sumber daya manusia, pesan-pesan dari masyarakat yang akan dikelola, serta upaya-upaya persuasif melalui media promosi agar banyak memanfaatkan UPIK. Pemerintah pun telah memberikan dukungan yang baik berupa penyediaan media atau alat bantu untuk operasional serta keuangan sebagai penunjang dalam pelaksanaan UPIK.

Dalam pemanfaatan sumber daya manusia, humas masih hanya memaksimalkan kinerjanya untuk memberikan respon yang baik serta tepat waktu, belum kepada mengikutsertakan dalam merumuskan perencanaan yang bersifat khusus. Perencanaan yang bersifat khusus pada tahun 2016 yaitu melaksanakan sosialisasi kepada ibu-ibu berdasarkan hasil penelitian, dari hal tersebut peneliti menilai bahwa humas telah mencoba adaptif dengan dinamika yang terjadi untuk mengarah kepada segmen-segmen yang dianggap penting. Akan tetapi sosialisasi tersebut akan lebih baik jika dilaksanakan kepada segmen yang lebih luas, misalnya perempuan dengan kategori remaja, dewasa atau pun

ibu-ibu. Hal ini justru akan lebih meningkatkan *awareness* dari segmen perempuan dalam jangkauan yang lebih luas.

Pada pelaksanaan yang dilakukan, ditemukan data bahwa terdapat operator yang memberikan respon kepada masyarakat dengan menggunakan telepon pribadinya, padahal seharusnya menggunakan *website* yang telah disediakan agar respon yang diberikan dapat termonitoring oleh humas. Akan tetapi terdapat sisi positif dari hal tersebut, bahwa dengan komunikasi yang dilakukan melalui telepon pribadi secara langsung kepada masyarakat dapat menciptakan suatu kedekatan serta memberikan kesan atau mencitrakan pemerintah yang tidak kaku. Oleh karena itu, sebaiknya operator tetap menjawab dengan menggunakan *website* dan setelahnya dapat menggunakan telepon pribadi dalam beberapa konteks yang dianggap perlu misalkan beberapa hal yang sifatnya penting.

Pada pelaksanaan promosi, humas telah mencoba menggunakan berbagai media agar dapat mencapai target yang dituju. Pemanfaatan media tersebut diantaranya media cetak, media luar ruang, media elektronik dan media sosial. Akan tetapi pada penggunaan media sosial humas masih hanya memanfaatkan *facebook*. Padahal masyarakat telah banyak memanfaatkan media sosial yang lain seperti *twitter*, *instagram*, *youtube*, dan media sosial lainnya. Bahkan persentase penggunaan *twitter* pada masyarakat urban lebih banyak daripada penggunaan *facebook*. Selain itu juga perlu pemanfaatan media sosial yang lebih komprehensif agar lebih mempermudah dalam melakukan upaya penyadaran akan adanya UPIK untuk masyarakat secara umum dan terutama untuk para pemuda.

Dalam pelaksanaan evaluasi, humas telah menggunakan media yang dapat menjadi tolok ukur keberhasilan dari pelaksanaan yang dilakukan salah satunya yaitu responsivitas operator. Dapat dikatakan bahwa media yang digunakan tersebut cukup akurat dari segi estimasi atau pengukuran waktu yang digunakan untuk merespon pesan masyarakat. Akan tetapi tidak dapat menangkap faktor-faktor lain yang mempengaruhi responsivitas. Maka tetap diperlukan upaya lain untuk lebih mengetahui sebab-sebab tidak responsifnya seorang operator.

Secara umum pada pelaksanaan manajemen terhadap UPIK yang dilakukan oleh humas yaitu telah adanya pedoman khusus dalam melakukan perencanaan periodik yang pelaksanaannya setiap satu tahun sekali. Akan tetapi masih hanya digunakan sebagai pedoman pribadi tanpa melibatkan operator sebagai pihak internal yang dikelola atau diorganisir oleh humas, sehingga operator pun tidak memahami terhadap perencanaan-perencanaan yang bersifat periodik. Selain itu manajemen pada UPIK lebih banyak dikelola oleh admin sebagai salah satu pelaksana dari humas pemerintah Kota Yogyakarta akan tetapi tidak melibatkan dalam kegiatan tindak lanjut yang dilakukan oleh tim tindak lanjut, maka humas tidak mengetahui bagaimana proses terhadap pesan yang diberikan kepada pemerintah Kota Yogyakarta. Selain itu perlunya peningkatan efektivitas dari pelaksanaan evaluasi sebagai forum untuk merumuskan ataupun memecahkan permasalahan-permasalahan pada UPIK agar kerja tim di dalam UPIK menjadi sebuah penerapan kerja yang saling sinergis antara satu dengan yang lainnya.

## **B. Saran**

Melalui penelitian ini diharapkan humas dapat lebih memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang ada didalamnya, secara spesifik yaitu operator dalam memberikan saran dan masukan untuk perumusan perencanaan yang bersifat spesifik atau khusus. Secara tidak langsung hal ini melibatkan operator dalam memecahkan persoalan yang sedang terjadi. Selain itu juga diperlukan kecermatan yang lebih tinggi dalam mengirimkan pesan kepada operator yang sesuai dengan tupoksi berdasarkan isi pesan. Dalam menangani hal tersebut diperlukan dua cara yang harus ditingkatkan yaitu pemahaman kepada tupoksi dari masing-masing OPD serta ketelitian dalam memahami pesan masyarakat.

Selain itu, untuk lebih mendapatkan lebih banyak saran serta masukan seperti yang diharapkan demi lebih majunya Kota Yogyakarta yang merepresentasikan D.I.Y maka diperlukan pemanfaatan media yang lebih banyak dengan analisis target yang lebih jelas. Hal ini karena menurut peneliti, perbedaan dalam menggunakan media akan berdampak pula pada capaian atas sasaran yang dituju. Maka diperlukan analisis yang lebih dalam mengenai dasar penggunaan media dalam melakukan promosi serta harapannya kepada masyarakat yang mana atau target mana yang hendak dicapai melalui media tersebut.

Dalam hal pelaksanaan tanggung jawab operator, seharusnya lebih ditingkatkan. Hal ini karena UPIK merupakan mediator komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah untuk memecahkan suatu persoalan. Maka

tindakan yang baik serta kesadaran untuk melayani dengan baik pula yang sudah seharusnya selalu ditumbuhkan dalam pelaksanaan kerja operator. Oleh karena itu operator wajib membuka *website* UPIK sesering mungkin untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu perlunya peningkatan pemahaman dari admin mengenai tanggung jawab serta tupoksi dari OPD yang bersangkutan agar lebih memudahkan distribusi pesan dari masyarakat kepada operator. Hal ini karena berkaitan dengan cepatnya respon yang akan diberikan oleh operator apabila admin juga tepat waktu dalam mengirimkan pesan. Apabila pesan salah kirim maka akan dikembalikan kepada admin dan kemudian admin mengirimkan kepada pihak yang tepat, hal ini akan lebih banyak menggunakan waktu yang seharusnya dapat lebih diefektifkan.

Peran serta humas dalam menindaklanjuti pesan juga seharusnya dilibatkan dalam tim tindak lanjut. Mengingat, humas sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat dan juga sebaliknya yang lebih memudahkan memberikan pemahaman kepada masyarakat apabila terdapat pertanyaan-pertanyaan mengenai hal-hal yang telah dirumuskan oleh tim tindak lanjut.