

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang didapati dari penelitian skripsi ini penulis menarik kesimpulan:

1. Humas di PERUMDA Batiwakkal Berau mempunyai tugas:

a. Sebagai media penghubung informasi

Humas di PERUMDA Batiwakkal memiliki situasi sebagai titik fokus kegiatan berkomunikasi perusahaan guna melancarkan alur penyampaian dan penerimaan informasi dari dan kepada masyarakat serta perusahaan.. Dengan tujuan adalah humas memiliki bagian penting untuk menyampaikan segala pengaduan atau keluhan konsumen, menyampaikan semua data yang pelanggan inginkan, dan sosialisasi langsung ke daerah setempat.

b. Humas sebagai pembina relasi

Humas sendiri memang tidak melakukan kerja sama dengan pihak luar akan tetapi yang melakukan hal tersebut adalah PDAM itu sendiri dengan humas yang ditunjukkan sebagai pihak yang mampu melaksanakan tugas tersebut dalam hal melakukan program-program dan penyampaian informasi terkait apapun yang terjadi di Perumda yang berkaitan dengan air melalui media yang sudah bekerja sama seperti Berau Post dan Berau TV. Untuk dalam hal pembayaran tagihan rekening air, Perumda sendiri bekerja sama dengan Bank BPD untuk memperlancar kegiatan pembayaran.

c. Sebagai penunjang kegiatan manajemen perusahaan

Semua kegiatan khususnya yang ada di bagian langganan (humas) sudah mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing. Dalam menjalankan perannya humas harus mengikuti aturan yang berlaku dan dapat membantu meningkatkan mutu organisasi khususnya humas agar mencapai tujuan positif yang diinginkan.

2. Usaha Humas dalam mengatasi kendala tersebut

a. Mengadakan rapat bersama untuk penilaian

Setiap bulan diadakan rapat rutin oleh Direktur dan Kabag staf lainnya untuk menyampaikan masukan dan sentimen terkait cara yang diajukan sehingga keluhan dapat dibatasi serta dapat mengurangi jumlah volume pengaduan jelas cepat dalam menangani pengaduan pelanggan.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian humas di PERUMDA Batiwakkal terkait bagaimana humas dalam memberikan pelayanan dan mengatasi keluhan pelanggan di PERUMDA Batiwakkal, penulis memberi masukan berupa saran kepada instansi agar media massa dan sosial media yang dipakai oleh PERUMDA Batiwakkal untuk menyebarkan informasi kepada pelanggan sendiri seperti Facebook, Instagram, dan media lainnya seharusnya lebih aktif lagi dari sebelumnya, dengan cara humas yang memegang akun media massa dan media sosial harus lebih aktif dan kreatif agar informasi yang disampaikan kepada pelanggan cepat tersebar lu

