

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan serta pembahasan dan uraian yang telah disajikan dan dianalisa mengenai Proses manajemen *Public Relations* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Masalah ditemukan dengan penggalian informasi dan fakta - fakta bersama stakeholder melalui informan kunci dan media digital seperti media sosial, google review, dan portal lapor sleman. Kemudian disampaikan pada forum diskusi atau rapat koordinasi internal mingguan. Permasalahan yang ditemukan ialah masyarakat merasa proses pengurusan dokumen adminduk berbelit – belit, lama, dan masih terdapat masyarakat yang tidak melaporkan dokumen kependudukannya.
- 2) Dalam perencanaan dan pemrograman dilakukan penerapan strategi seperti menetapkan tujuan, merumuskan pesan komunikasi, menentukan target tujuan, menentukan media yang digunakan, dan mengelola sumber daya. Program yang dibuat antara lain: penambahan layanan pada dukcapil online, inovasi jemput bola, dan memperkuat layanan informasi publik melalui media digital. Program tersebut diadakan untuk memperluas cakupan pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen adminduk.
- 3) Pada proses bertindak dan berkomunikasi, humas melakukan beberapa kegiatan untuk mendorong keberhasilan pelaksanaan program. Kegiatan tersebut meliputi membangun komunikasi dan kerja sama dengan pihak internal dan eksternal, melakukan sosialisasi kepada masyarakat, publikasi informasi melalui media digital dan cetak, dan mengadakan bimbingan peningkatan SDM.

Pada program Dukcapil Online dilakukan penambahan layanan yakni dari tiga jenis mejadi sepuluh jenis layanan. Pada program Inovasi Jemput Bola dilaksanakan rutin di 17 kecamatan dengan lokasi kelurahan digilir yang dilakukan atas surat permintaan dari kalurahan sedangkan pada program peningkatan layanan informasi public melalui media dilakukan mulai dari

meningkatkan kecepatan merespon komentar dan pesan dari masyarakat dan konsistensi dalam mempublish informasi.

- 4) Evaluasi program dilaksanakan setiap bulan melalui rapat koordinasi evaluasi bersama stakeholder internal dengan mencari factor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan program. Bahan evaluasi dikumpulkan melalui laporan hasil kinerja, layanan aduan, dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Program yang dibuat telah berjalan optimal dan memberi dampak baik bagi dinas Duckapil Sleman, mulai dari adanya peningkatan cakupan layanan, tercapai target kinerja dinas, dan meningkatnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Namun, disisi lain masih terdapat factor yang menghambat pelaksanaan program.

## **5.2. SARAN**

Setelah melakukan analisa dan Kesimpulan, sebagai masukan dan tambahan referensi, peneliti memberikan beberapa saran, antara lain:

- 1) Pada tahap perencanaan dan pemrograman sebaiknya humas melakukan penambahan unit kerja dan melakukan perencanaan anggaran agar program dapat berjalan maksimal.
- 2) Pada tahap bertindak dan berkomunikasi, humas dukcapil sebaiknya melakukan sosialisasi secara rutin terkait pentingnya pengurusan adminduk agar masyarakat sadar dan segera mengurus dokumen kependudukannya. Publikasi layanan informasi juga perlu lebih diperluas lagi terutama pada layanan dukcapil online agar seluruh masyarakat mengenal, berpartisipasi, dan memanfaatkan program layanan yang disediakan sehingga program menjadi lebih efektif.
- 3) Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya dan dapat melakukan penelitian bertemakan manajemen *Public Relations* dengan pendekatan dan setting yang berbeda.