

BAB V

KESIMPULAN DAN 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, manajemen humas Pemerintah kota Yogyakarta yang dilakukan kepada website UPIK dalam penanganan fasilitas umum menggunakan empat fungsi manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Pemerintah juga telah memberi dukungan terhadap penyedia media atau alat bantu untuk operasional dalam pelaksanaan UPIK.

Perencanaan yang dilakukan UPIK dalam menerima keluhan fasilitas umum pada Agustus 2017 terlaksana dengan menunggu rencana dari pemerintah pusat yaitu Walikota ataupun Wakil Walikota, dengan kemudian diterapkan oleh UPIK.

Pada pelaksanaan yang dilakukan, terdapat penemuan bahwa operator yang memberikan respon kepada masyarakat, terlihat beberapa mengabaikan keluhan dari UPIK dengan tidak memberi tanggapan, pada prakteknya admin UPIK telah memberikan pesan terhadap operator yang bersangkutan dengan keluhan yang diberikan. Pada hal ini harus segera di tindak lanjuti untuk memfungsikan manajemen dengan merespon tentang pesan UPIK.

Pada aspek Evaluasi, Dalam melakukan evaluasi, humas mengevaluasi aspek-aspek yang berkaitan dengan pengelolaan UPIK diantaranya yaitu

operator, dan juga terhadap pesan yang dikelola. Dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja operator humas telah memiliki sebuah rujukan yang dianggap akurat, yaitu menu pada website berupa *top ten responsif* yaitu yang paling cepat dalam memberikan jawaban atas pesan dari masyarakat dan yang tidak responsif. Dalam hal ini peneliti melihat bahwa indikator yang dijadikan dasar tersebut kurang akurat tanpa adanya kroscek atas sebab tidak responsifnya seorang operator. Apabila hanya melihat dari segi batas waktu, maka hasil evaluasi kurang akurat. Sebaiknya humas menjadikan data tersebut sebagai bahan yang masih harus dilakukan peninjauan ulang. Bahkan bisa saja operator terkendala dengan jaringan yang bermasalah atau hal yang lainnya. Hal ini yang seharusnya lebih diperhatikan humas secara lebih detail mengenai sebab-sebab kurang responsifnya sebageian operator pada UPIK.

Manajemen pada UPIK lebih banyak dikelola oleh admin UPIK itu sendiri sebagai salah satu pelaksana dari Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakartaakan 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 Yogtakarta.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran penulis untuk manajemen humas pemerinta kota Yogyakarta dalam pengelolaan Unit Pelayanan Informasi dan keluhan (UPIK), yaitu;

1. Diharapkan manajemen UPIK dapat memaksimalkan lagi oprator-oprator lain yang ada di OPD-OPD terkait dalam sistem UPIK, operator yang kurang responsif terhadap pesan UPIK diharapkan bisa meningkatkan kinerjanya. Dengan tindakan yang baik serta kesadaran untuk melayani dengan baik pula yang sudah seharusnya selalu ditumbuhkan dalam pelaksanaan kerja operator.
2. Operator wajib membuka website UPIK sesering mungkin untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama operator terkait OPD yang menangani Fasilitas Umum.
3. Peran serta humas dalam menidak lanjuti pesan juga seharusnya dilibatkan dalam tim tindak lanjut, trutama pada pengawasan kinerja operator UPIK.
4. Maka diperlukan analisis yang lebih dalam mengenai dasar penggunaan media dalam melakukan promosi serta harapannya kepada masyarakat yang lebih luas dalam menjangkau UPIK, terutama pada fasilitas umum. Karean fasilitas umum ini mencangkup banyak OPD yang mengurusnya.

