

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis pelaksanaan manajemen humas Diskominfo Kalimantan Selatan, dapat disimpulkan bahwa Program Lapor Kalsel telah terlaksana dengan baik. Penerapan fungsi manajemen humas seperti manajemen mekanik, manajemen dinamik, dan manajemen relasi berjalan beriringan dan mendukung tercapainya tujuan program, seperti terbentuknya citra positif dari publik terhadap pemerintah.

Dalam manajemen mekanik, Diskominfo Kalimantan Selatan menunjukkan adanya konsistensi dalam melaksanakan pengamatan, perencanaan dan pengorganisasian. Seperti menindaklanjuti aduan lebih cepat dari SOP yang telah ditentukan, evaluasi rutin melalui laporan triwulanan, dan pemanfaatan platform komunikasi seperti Instagram dan baliho. Struktur organisasi yang jelas juga membantu memperkuat agar pengelolaan program lebih terorganisir.

Implementasi manajemen dinamik, ditunjukkan oleh unsur komando dan pengarahan yang melibatkan pemimpin dalam otoritas tertinggi untuk pengambilan keputusan. Paradigma kerja kolaboratif yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat ditunjukkan dengan koordinasi yang dikembangkan dengan beberapa pemangku kepentingan di tingkat pusat, daerah, dan kabupaten/kota. Sementara itu, pengawasan dilakukan di semua bidang untuk menjamin keamanan dalam menangani aduan masyarakat.

Sementara itu, manajemen relasi dilakukan secara terbuka dan partisipatif dengan publik. Dengan membina hubungan yang terbuka dan komunikatif dengan masyarakat, Diskominfo Kalimantan Selatan juga mampu menjalin relasi dengan lembaga luar seperti Ombudsman RI dan SKPD lainnya. Hal ini dilakukan karena untuk membangun citra positif memerlukan komunikasi dua arah dan keterbukaan terhadap kritik.

Program Laporkalsel berhasil menciptakan citra positif sesuai yang diharapkan, melalui transparansi, kecepatan tanggapan, dan keterbukaan terhadap aspirasi publik. Berkat strategi-strategi tersebut, Diskominfo Kalimantan Selatan meraih beberapa penghargaan nasional dan melalui penghargaan tersebut juga membentuk tumbuhnya kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah. Dengan demikian, keberhasilan pengelolaan manajemen humas dalam program ini dapat menjadi acuan praktik terbaik dalam penanganan layanan komunikasi publik dan pengaduan masyarakat.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian manajemen humas dalam program Laporkalsel di Diskominfo Kalimantan Selatan, ada beberapa hal yang dapat direkomendasikan. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang manajemen humas di lembaga pemerintahan. Hasil penelitian tentang implementasi manajemen mekanik, manajemen dinamik, dan manajemen relasi terkait penanganan pengaduan masyarakat ini menambah pemahaman kita

tentang bagaimana strategi komunikasi dalam pemerintahan dapat diterapkan secara efektif.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian ke lembaga lain agar dapat membandingkan efektivitas pengelolaan pengaduan publik secara lebih menyeluruh tidak hanya berfokus pada program Lapor Kalsel saja. Penelitian selanjutnya juga dapat mengukur dampak spesifik program pengaduan publik terhadap kepuasan dan keterlibatan publik dengan menggunakan metode kuantitatif ataupun campuran.

Hasil penelitian ini dapat diterapkan secara praktis oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kalimantan Selatan untuk meningkatkan fungsi kehumasan dan meningkatkan standar pelayanan publik. Agar program Lapor Kalsel tetap efektif, langkah strategis yang dapat dilakukan adalah mengembangkan fitur aplikasi, memberikan pelatihan SDM, dan mendorong kolaborasi instansi yang lebih baik. Dengan demikian, hasil penelitian ini memiliki dampak langsung terhadap peningkatan pelayanan publik di era digital.