

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian menghasilkan kesimpulan sebagai berikut

1. Pendefinisian masalah pelayanan kepada penumpang di masa pandemi Covid-19 terdiri dari bentuk pelayanan yang diberikan oleh public relations kepada penumpang. Pelayanan tersebut menjadi acuan untuk berkembangnya atau meningkatnya pelayanan yang terfokus karena adanya perbedaan di masa pandemi dan sebelum pandemi. perlu adanya kesiapan dari public relations maupun penumpang dalam menghadapi hal seperti ini. Kebiasaan – kebiasaan baru yang dilakukan penumpang pun juga harus di perhatikan sebagai bentuk pelayanan dari public relations. Karna agar terciptanya keamanan dan kenyamanan saat akan terbang maupun tiba di Bandara SAMS Sepinggang Balikpapan Balikpapan.
2. Perencanaan yang dilakukan public relations dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan perencanaan seharusnya. Sesuai dengan peraturan-peraturan yang diberikan oleh pemerintah RI. Salah satunya menerapkan protokol kesehatan. Petugas di Bandara SAMS Sepinggang Balikpapan memberikan pelayanan dengan mengecek suhu tubuh, validasi test antigen/pcr, penerapan physical distancing kepada penumpang. Begitu juga dengan penumpang yang kooperatif mengikuti peraturan dengan baik.

3. Komunikasi yang dilakukan public relations dengan penumpang dalam memberikan informasi mulai beralih ke media internet. Meskipun sejak lama public relations Bandara SAMS Sepinggan menggunakan sosial media, di masa pandemi seperti ini fungsi dari sosial media tersebut menjadi lebih di pergunakan karna banyak penumpang yang mencari informasi melalui sosial media tersebut. Karena keterbatasannya penumpang untuk bisa datang langsung karna protokol kesehatan yang diperketat.
4. Evaluasi yang dilakukan dapat mendorong public relations untuk lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada penumpang, meningkatkan kualitas pelayanan seperti jauh lebih responsif dan sadar terhadap keluhan penumpang. Evaluasi tidak hanya terlihat dari pelayanannya saja tapi juga umpan balik dari penumpang yang sangat berpengaruh bagi kelancaran pelayanan di masa pandemi Covid-19 ini.

Proses public relations dalam pelayanan penumpang selama pandemi Covid-19 dapat membantu dalam mencapai pemahaman penumpang, terutama terkait protocol kesehatan yang harus dilakukan dalam melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang dari Bandara SAMS Sepinggan

5.2. Saran

Saran peneliti setelah melakukan penelitian ini adalah:

1. Peneliti menyarankan agar Public Relations SAMS Sepinggan lebih responsif dalam membalas pertanyaan melalui *comment* atau *direct message* pada media sosial Instagram, terutama pertanyaan yang berkaitan dengan protokol kesehatan dalam melakukan perjalanan di era normal baru.

2. Peneliti menyarankan Public Relations SAMS Sepinggan untuk tetap melakukan *controlling* kinerja setiap petugas di Bandara SAMS Sepinggan, sehingga sesuai dengan tujuan yang akan dicapai yaitu pelayanan yang optimal kepada penumpang
3. Peneliti menyarankan untuk tetap menjaga protokol kesehatan bagi petugas Bandara SAMS Sepinggan dalam melakukan pelayanan tatap muka. Sehingga baik petugas maupun penumpang terjamin keselamatannya.
4. Peneliti menyarankan Public Relations SAMS Sepinggan menyediakan kanal pengaduan. Selain itu, Public Relations SAMS Sepinggan juga harus menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan tersebut.