BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasrkan hasil penelitian yang telah diuraikan dan dianalisa pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki keandalan yang sangat tinggi dalam menanggapi Pengaduan Publik, dapat dikatakan seperti itu karena setiap pengaduan publik yang masuk kedalam pemerintah dilakukan secara inovatif atau selalu ada cara-cara baru dalam menyikapi pengaduan publik. Setiap keluh-kesah masyarakat terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah kota Bandung dianggap sebagai motivasi bagi humas dalam menanggapi pengaduan publik dan sebagai sarana peningkatan kualitas kerja pelayanan jasa yang lebih baik.
2. Keresponsifan yang dimiliki Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung sangat baik, masyarakat diberikan kebebasan secara luas dalam menuangkan sebuah opininya terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah. Sebagai salah satu tugas pokok dan fungsi dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi, humas Dinas komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memberikan suatu wadah

aspirasi terhadap masyarakat melalui kegiatan pengaduan publik. Sehingga masyarakat akan merasa terpenuhi dalam kebutuhannya.

3. Keyakinan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik sangat tinggi, karena segala upaya pelayanan informasi yang dilakukan oleh humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung berdasarkan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Sehingga memudahkan masyarakat untuk mengetahui segala prosedur pelayanan informasi yang dilakukan oleh humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah.
4. Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki empati dalam menanggapi Pengaduan Publik, selalu memposisikan dan merasakan apa yang sebenarnya masyarakat inginkan. Hal ini dapat terlihat dari kebijakan-kebijakan pemerintah yang lebih mengutamakan kepentingan umum.
5. Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik ialah melalui komunikasi dan menjalin hubungan yang baik antara media dan masyarakat. Program-program kerja yang selama ini pemerintah miliki merupakan langkah awal dalam pencapaian suatu tujuan.

5.2 Saran

Dalam sebuah penelitian, seorang peneliti harus mampu memberikan sesuatu yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi atau lembaga serta berbagai pihak yang berkaitan dengan penellitian ini. Adapun saran-saran yang peneliti berikan setelah meneliti permasalahan ini adalah sebagai berikut:

5.2.1 Saran Untuk Instansi

1. Dinas Komunkiasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung sebaiknya lebih memperhatikan peran divisi humas, dimana humas sebaiknya berada pada satu konsetrasi divisi yang khusus. Sehingga humas dapat lebih leluasa dalam melakukan research, serta menentukan strategi yang akan diambil.
2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam bentuk pelayanan informasi. Peningkatan informasi dapat tercapai melalui peningkatan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung yang dapat dicapai melalui kegiatan pelatihan, pengarahan, kegiatan copy morning, ataupun family gathering kepada para pegawainya.
3. Adanya penambahan sarana dan prasarana yang “up to date”, sangat dibutuhkan agar proses penyampaikan pesan informasi kepada masyarakat menjadi lebih baik lagi.

1.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Bagi peneliti yang akan mengambil tema Strategi Humas sebaiknya menggunakan metode dan teknik analisa yang berbeda
2. Bagi peneilti selanjutnya disarankan untuk meningkatkan ketelitian baik dalam kelengkapan data perusahaan maupun data penelitian dan lebih spesifik dalam menganalis permasalahan yang ada dalam penelitian
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan, tanpa melupakan nilai keaslian dalam penelitian dibidang Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas, Khususnya mengenai Strategi Humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Bandung.