

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Sesuai dengan data dan informasi yang sudah terkumpul, kemudian dilakukan analisis dan interpretasi, dapat diambil kesimpulan.

1. Berdasarkan teori yang peneliti gunakan yaitu Relationship Management Theory (Kriyantono:281) peneliti menyimpulkan bahwa Strategi **Public Relations** Humas Pemprov Jatim berupaya untuk menyesuaikan kebutuhan publik dengan merancang startegi komunikasi. Humas Pemprov Jatim melihat bahwa kebutuhan masyarakat untuk menerima informasi harus dipenuhi dengan baik melalui media sosial. Media sosial dipilih karena masyarakat sangat familiar dengan media soaial. Selain itu, media sosial dapat menyebar berita atau informasi dengan cepat dan masif.
2. Dalam menjalankan startegi *public relation* Humas Pemprov Jatim mampu menjaga kualitas hubungan antara Pemprov Jatim dan masyarakat hal tersebut dapat dilihat dari empat dimensi yang dirumuskan oleh Hon dan Grunig sebagai berikut :
 - a. Kepercayaan (*trust*): Masyarakat mempercayai hal yang disampaikan Humas Pemprov Jatim terkait dengan upaya pencegahan penyebaran Covid 19. Masyarakat mengikuti protokol kesehatan seperti mencuci tangan, menggunakan masker, dan menjaga jarak, meski tidak secara keseluruhan.
 - b. Komitmen: Masyarakat percaya dan merasa bahwa hubungan yang terjalin selama ini melalui media sosial layak untuk dipertahankan dan

dilanjutkan. Masyarakat memiliki keterikatan atau yang membuatnya berkomitmen untuk terus melaksanakan kegiatan bersama-sama dengan Pemprov Jatim secara berkelanjutan dalam mencegah penyebaran Covid 19..

- c. Kepuasan (*satisfaction*): Masyarakat merasa puas dengan informasi yang disampaikan Humas Pemprov Jatim terkait dengan upaya pencegahan penyebaran Covid 19. Harapan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat terpenuhi melalui media sosial.
 - d. Kontrol kebersamaan (*Control Mutually*): Respon Humas Pemprov Jatim sudah cepat sehingga mampu meningkatkan kualitas hubungan pemerintah dengan masyarakat. Reputasi pemerintah juga semakin kuat. Respon aktif masyarakat terhadap informasi yang disampaikan Pemprov melalui media sosial merupakan langkah awal dalam membangun kualitas hubungan antara publik dengan pemerintah. Keikutsertaan publik membantu dalam melakukan promosi dan melindungi reputasi pemerintah serta dapat membuat program pencegahan Covid 19 yang dilakukan pemerintah menjadi lebih baik.
3. Strategi *public relations* Humas Pemprov Jatim dengan memanfaatkan media sosial untuk menginformasikan Covid-19 dengan menjalankan sebagai berikut :
- a. Pencarian Fakta

Humas Pemprov Jatim mencari dan mengumpulkan data atau fakta terkait Covid 19 yang dilakukan oleh Tim Media Sosial. Humas Pemprov Jatim mengumpulkan referensi untuk membuat konten yang

yang diperlukan oleh masyarakat terkait Covid 19. Tim Media Sosial Humas Pemprov Jatim berkoordinasi dan bersinergi dengan dinas terkait seperti Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Transportasi, Covid 19.

b. Perencanaan

Humas Pemprov Jatim membuat rencana tentang apa yang harus dilakukan dalam menghadapi berbagai masalah berdasarkan fakta yang ada. Perencanaan melibatkan bebrbai pihak untuk memberikan masukan terutama terkait dengan konten di media sosial

c. *Action*

Setelah menyusun rencana dengan baik aebagai hasil dari pemikiran bersama, Humas Pemprov Jatim kemudian dikomunikasikan atau dilakukan kegiatan secara operasional dengan memposting berbagai konten di media sosial Humas Pemprov Jatim. Konten di posting dengan memanfaatkan fitur-fitur yang ada di media sosial. Begitu juga dengan menanggapi berita hoax yang ada di media sosial. Humas Pemprov Jatim melakukan klarifikasi dengan beberapa strategi yaitu, dengan memposting konten berita yang sebenarnya dan menjelaskan pada followers jika berita tersebut adalah berita hoax, strategi selanjutnya yaitu dengan mengklarifikasi melalui Direct Massage, dan langkah strategi Humas Pemprov terakhir yaitu dengan melakukan siaran PERS, dimana siaran PERS tersebut selanjutnya akan di lakukan monitoring dan pengklippingan.

d. Evaluasi

Humas Pemprov Jatim mengadakan evaluasi kegiatan yang telah dilakukan, apakah tujuan yang diinginkan sudah tercapai atau belum. Apakah konten Covid 19 sudah tersampaikan dengan baik, apakah follower merespon dengan baik. Sesuai hasil evaluasi akun media sosial Humas Pemprov Jawa Timur yang paling efisien dilihat dari jumlah *follower, like, comment, dan share* adalah instagram. Hasil evaluasi yang dilakukan ini menjadi dasar kegiatan *public relations* berikutnya. Dan berikut adalah pernyataan langsung dari kepala Humas Pemprov Jatim yang mengatakan bahwa instagram lebih efektif digunakan.

“Kalau saya melihatnya malah lebih sering di instagram yahh..karna orang lebih seneng di instagram kayaknya. kalau di facebook sudah tertinggal, nah twitter ini gairahnya tidak seperti instagram. “Kalau saya lebih di instagram, nah ibu Gubernur ini kan selalu di Instagram, sehingga saya bisa melihat followernya sangat tinggi, dan itu bisa sangat efektif juga.”

(Hasil Wawancara dengan Kepala Humas Pemprov Jatim).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak Tim Media Sosial Humas Pemprov Jatim agar sering berkoordinasi dengan berbagai pihak agar konten yang diposting dapat selalu mendukung strategi *public relation* Humas Pemprov Jatim.

2. Pihak Tim Media Sosial Humas Pemprov Jatim sebaiknya lebih sering berinteraksi dengan followers agar terjalin interaksi yang baik melalui akun media sosial.
3. Pihak Tim Media Soaial Humas Pemprov Jatim lebih intens menginformasikan tentang informa baru terkait Covid 19 agar menarik *followers* untuk terus mengikutinya.
4. Pihak Tim Media Sosial agar lebih intens mengelola Youtube untuk menginformasikan kegiatan Pemprov dengan kemasan yang lebih menarik agar followers tertarik untuk mengikutinya.