

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan tersebut, peneliti akhirnya dapat menarik kesimpulan dari penelitian mengenai “Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya dalam Menghadapi *communication challenges* di Tengah Masyarakat selama Pandemi Covid-19”. Hasil yang diperoleh dilapangan menunjukkan bahwa pemerintah kota Surabaya menggunakan strategi CERC dari CDC. Adapun empat tahapan strategi yang dilaksanakan oleh pemkot Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Pada fase persiapan (*preparation*), pemerintah kota Surabaya berupaya untuk membangun dasar yang kuat terhadap kerjasama, kepercayaan dan respek kepada *stakeholders* guna menjaga reputasi baiknya. Pemerintah juga membuat perencanaan krisis dengan memperhatikan *communication challenges* sebagai alat untuk membantu menghadapi krisis yang akan terjadi nantinya.
2. Pada fase awal krisis (*initial*), pemerintah memanfaatkan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya untuk menghadapi *communication challenges*. Reputasi baik yang telah dimiliki pemkot Surabaya, membantu pemerintah untuk lebih mudah terlibat dengan masyarakat.
3. Pada fase pemeliharaan (*maintenance*), pemerintah berupaya untuk mengurangi *communication challenges* yang ada secara aktif baik dengan

melengkapi informasi yang belum pasti, memberikan informasi tandingan, maupun melakukan *takedown* terhadap informasi hoax.

4. Pada fase resolusi (*resolution*), pemerintah kembali memperkuat kerjasama, kepercayaan dan respek kepada *stakeholders* untuk menyelesaikan krisis sekaligus mempersiapkan masyarakat akan krisis lain yang akan datang.

5.2. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan peneliti di atas, berikut beberapa saran dari segi akademis atau praktis :

1. Saran Akademis.

Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan penelitian terkait efektivitas dari Strategi Pemerintah kota Surabaya dalam mengatasi *communication challenges* di tengah masyarakat selama Pandemi Covid-19.

2. Saran Praktis

Saran dari peneliti yang ditujukan kepada Pemerintah kota Surabaya agar strategi menghadapi *communication challenges* semakin optimal adalah :

- Untuk mencegah pemahaman masyarakat tentang informasi yang salah dan meminimalisir kebingungan, sebaiknya Pemkot Surabaya juga memberikan tanggapan secara langsung atas pesan masyarakat di kolom komentar. Hal ini juga mempermudah orang lain memahami konteks daripada mengarahkan mereka ke platform lain untuk tanya-jawab.