

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dalam kasus Kendung Sememi adalah kasus yang sangat krusial dikarenakan warga desa Kendung Sememi langsung melakukan demo ke kantor PDAM Surya Sembada, dan kepercayaan dari warga terhadap PDAM menurun, dengan begitu citra PDAM menurun juga di mata warga desa Kendung Sememi, untuk mengatasi masalah tersebut pihak manajemen PDAM segera mengatasi masalah yang ada di desa Kendung dan segera mengembalikan kepercayaan warga Kendung Sememi, dalam hal ini pihak manajemen PDAM yang dipimpin oleh pihak Humas melakukan tindakan cepat dengan mengambil langkah langkah awal antara lain Penelitian dan Mendengarkan (*research-Listening*), Perencanaan dan Mengambil Keputusan (*Planning-Decision*), Mengkomunikasikan dan Pelaksanaan (*Communication-action*) dan Mengevaluasi (*evaluation*) langkah tersebut diambil pihak manajemen untuk memberikan panganan awaal dan cepat, tak hanya itu langkah awal tersebut merupakan awal dari penyelesaian masalah untuk warga desa Kendung Sememi, dengan langkah awal itu pun pihak manajemen dapat mengetahui langkah selanjutnya,

Humas pun menjalankan peran penting nya dalam penyelesaian masalah antara lain sebagai Penasehat ahli (*Expert presciber*), Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*), Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*), Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

dengan menjalan peran penting itu pun membantu menyelesaikan masalah yang ada di desa Kendung, pihak manajemen PDAM pun mengambil keputusan yaitu pembangunan reservoir untuk solusi yang terbaik yang diberikan kepada desa Kendung Sememi, tak hanya itu pihak manajemen PDAM pun segera merealisasikan pembangunan reservoir tersebut tahun ini, tugas atau peran Humas pun tak berhenti di situ, mereka memublishkan melalui media perkembangan masalah di desa Kendung, dan terus memberikan pengertian dan bukti kepada warga desa kendung agar kepercayaan warga desa Kendung kembali.

Dengan langkah langkah yang diambil oleh Humas serta manajemen PDAM menunjukkan keberhasilan Humas PDAM untuk mempertahankan Citranya, dengan tidak adanya demo serta kembalinya kepercayaan warga desa kendung Sememi untuk PDAM merealisasikan solusi yang sudah dijanjikan dapat menjadikan buti keberhasilan dari Humas untuk mempertahankan citra perusahaan.

## **5.2. Saran**

Kinerja Humas sangat baik, Saran untuk Humas PDAM Surya Sembada agar lebih aktif melalui sosial media apapun , dan dikemas semenarik mungkin untuk dibaca agar masyarakat lebih menarik untuk membaca pemberitahuan yang dilakukan pihak PDAM melalui media sosial. Penambahan SDM di Humas PDAM diperlukan untuk mempercepat penanganan masalah warga