

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian evaluasi mengenai kinerja Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan Program Komunikasi, Informasi dan Media Massa dengan menggunakan model evaluasi PII (*preparation, implementation dan impact*) model, maka terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini;

Pada evaluasi terhadap penilaian persiapan, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Humas sudah melakukan proses perencanaan program sebelum melaksanakan program kegiatan yang diawali dengan pendefinisian problem. Pada tahap pendefinisian problem ini Humas melakukan pencarian informasi terhadap faktor internal dan eksternal, informasi yang diperoleh ini berpengaruh terhadap perencanaan program. Pendefinisian problem atau analisis situasi yang dilakukan oleh Humas ini lebih banyak dilakukan dengan cara melakukan pengamatan-pengamatan.

Pada proses perencanaan Humas sudah menetapkan tujuan program, tolak ukur kinerja yang ingin dicapai, sasaran, media yang digunakan dan pesan-pesan yang disampaikan pada berdasarkan hasil pendefinisian problem. Namun pada penetapan sasaran program, Humas belum menentukan target sasarannya secara spesifik pada setiap program kegiatannya. Padahal penentuan sasaran ini dapat mempermudah Humas dalam menentukan taktik dan strategi dalam pelaksanaan program kegiatan.

Kemudian pada penilaian terhadap pelaksanaan program, Humas sudah melaksanakan setiap program kegiatan yang direncanakan. Dari berbagai kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Humas, hanya satu program kegiatan yang belum terlaksana oleh Humas yaitu pelaksanaan pertemuan KIM (Kelompok Informasi Masyarakat). Humas dalam pelaksanaan setiap program kegiatannya juga belum melakukan *monitoring* secara rutin. Padahal *monitoring* ini sangat penting untuk melihat sejauh mana pelaksanaan program yang sedang dijalankan atau mengukur persiapan dari program yang akan dilaksanakan. Kemudian proses evaluasi yang dilakukan oleh Humas juga belum dilaksanakan secara optimal. Karena Humas hanya melakukan evaluasi dengan cara membuat laporan-laporan dan menganalisis laporan tersebut sebagai bahan evaluasi.

Humas dalam menindaklanjuti informasi dan pengaduan, Humas melaksanakannya melalui program UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan). Pada pelaksanaan sosialisasi UPIK masih belum optimal. Sasaran dari sosialisasi belum spesifik dan target peserta juga masih sedikit. Selain itu pada pelaksanaan pelayanan UPIK, masyarakat sudah dapat berpartisipasi untuk menyampaikan informasi dan keluhan melalui UPIK. Meskipun Humas sudah mendapatkan nilai baik pada responsifitas, berdasarkan temuan peneliti masih ada beberapa operator UPIK pada unit/SKPD Pemerintah Koya Yogyakarta yang kurang *responsive* dalam menjawab dan menindaklanjuti informasi dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

Humas dalam fungsinya sebagai pemberi layanan informasi baik untuk internal maupun eksternal Pemerintah Kota Yogyakarta, sudah melaksanakannya dengan memanfaatkan berbagai media. Namun, pada pelaksanaan penerbitan majalah internal penerbitan koran “Media Info Kota” masih belum optimal karena terbatasnya jumlah eksemplar koran yang diterbitkan dan juga tersendatnya distribusi koran di wilayah-wilayah Kota Yogyakarta. Humas juga belum mengoptimalkan media *online*, terutama media sosial seperti *facebook* dan juga *twitter*, Humas baru memanfaatkan *website* secara optimal sebagai salah satu media untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan Humas dalam memelihara hubungan baik dengan internal dan eksternal Humas sudah melaksanakan beberapa kegiatan. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan KIM masih belum optimal sesuai dengan perencanaan yang telah diagendakan. Karena Humas hanya membentuk kelompok ini saja dan tidak terlalu banyak melakukan tindak lanjut terhadap pengelolaan kelompok ini. Hal ini juga karena tidak ada penganggung jawab khusus dalam upaya pengelolaan KIM.

Program yang sudah dilaksanakan oleh Humas sudah mampu memberikan dampak bagi *stakeholder*-nya. Masyarakat secara perlahan sudah semakin tahu akan program-program yang dilaksanakan Humas. Program UPIK bahkan menjadi program populer dan sebagian besar masyarakat Kota Yogyakarta mengetahui UPIK. Dampak lain bahwa saat

ini masyarakat Kota Yogyakarta sudah merubah perilakunyadengan ikut berpartisipasi dalam kegiatan yang dilakukan Humas.

4.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang Evaluasi Kinerja Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2013-2014, maka peneliti dapat memberikan rekomendasi berupa saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya perencanaan program yang lebih matang dan detail seperti penentuan waktu pelaksanaan yang lebih detail, penetapan penanggung jawab setiap program kegiatan, target sasaran yang spesifik, perencanaan *monitoring* pada setiap kegiatan. Hal ini untuk mempermudah proses pelaksanaan dan pengukuran realisasi serta dampak dari pelaksanaan program. Saat ini Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta hanya menetapkan sasaran secara umum saja seperti masyarakat, pegawai dan wartawan. Padahal sebenarnya dalam pelaksanaan beberapa program kegiatan Humas memiliki target yang lebih spesifik. Misalnya pada sosialisai UPIK Humas memiliki target pengurus RT dan RW, dan pada Tahun 2015 sosialisai UPIK ini sebenarnya memiliki target sasaran baru yaitu perempuan atau ibu-ibu seperti PKK, pengurus POSYANDU dan lain sebagainya.
2. Humas harus selalu melakukan *monitoring* dan meningkatkan lagi koordinasi terhadap operator UPIK di SKPD-SKPD berupa rapat

koordinasi triwulanan. Hal ini agar SKPD teknis yang menjadi operator UPIK bisa lebih responsif terhadap informasi dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dan mematuhi SOP yang sudah ada. Kecepatan dan cara respon ini akan memberikan penilaian masyarakat terhadap pelayanan dan kinerja dari pemerintah yang akhirnya akan berdampak pada citra dari Pemerintah Kota Yogyakarta.

3. Pada Program Kehumasan perlu adanya perbaikan ruang jumpa pers sebagai upaya untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap wartawan. Humas juga perlu kembali mengoptimalkan penggunaan media sosial seperti *facebook* dan *twitter* sebagai media penyalur informasi dan menampung aspirasi dari masyarakat. Karena kedua media sosial ini cukup dekat dan banyak diakses oleh masyarakat.
4. Untuk menjamin penerbitan dan distribusi dari MIK cetak (Media Info Kota) secara rutin dan tepat waktu, maka perlu adanya *monitoring* terhadap distribusi dari MIK kewilayah-wilayah seperti kecamatan dan pengurus RT/RW. Peneliti memiliki usul agar Humas mengoptimalkan MIK *online* yang ada di *website* Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai alternatif bagi masyarakat yang tidak mendapatkan MIK cetak.
5. Humas juga perlu mematangkan perencanaan tema sejak awal tahun untuk MIK, dialog interaktif dan *talkshow* untuk mempermudah pelaksanaan kerjanya. Selain itu untuk aspek kewilayahan, Humas

perlu mengajak masyarakat hingga lini kecamatan serta RT dan RW untuk mengisi kolom-kolom pemberitaan dan melakukan promosi akan potensi wilayah.

6. Evaluasi yang dilakukan oleh Humas juga masih belum berjalan secara optimal, hal ini karena Humas hanya membuat laporan-laporan, serta hasil survei sebagai bahan evaluasinya. Disini Humas perlu menetapkan jadwal rutin untuk melaksanakan evaluasi sehingga bisa diketahui kekurangan apa saja pada pelaksanaan program yang sudah dilakukan. Hasil evaluasi ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk perbaikan, masukan dan melakukan inovasi-inovasi terhadap program-program kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta.
7. Saran bagi penelitian berikutnya terkait dengan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta adalah penelitian mengenai efektifitas Media Info Kota (MIK) bagi masyarakat Kota Yogyakarta dan Majalah AYODYA bagi internal pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta. Kemudian saran penelitian lain adalah terkait dengan efektifitas penggunaan aplikasi baru UPIKdroid di Tahun 2015 oleh operator UPIK dalam merespon informasi dan keluhan dari masyarakat.