

BAB V

PENUTUP

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemberian pelayanan informasi publik berbasis computer mediated communication di Pemkot Pekalongan. Berdasarkan dari hasil temuan penelitian dan pembahasan mengenai pelaksanaan pemberian pelayanan informasi publik berbasis computer mediated communication di Pemkot Pekalongan, maka kesimpulan dan saran yang dapat diberikan adalah :

a. Kesimpulan

1. Pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi publik di Pemkot Pekalongan telah merujuk Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Namun konsistensi dalam pengelolaan media sosial yang efektif dan berkelanjutan belum dapat dilakukan secara baik.
2. Keterbatasan anggota membuat humas Pemkot Pekalongan belum dapat maksimal dalam mengelola media sosial sebagai sarana informasi pelayanan kepada publiknya.
3. Beberapa hal-hal yang belum optimal humas Pemkot Pekalongan dalam memanfaatkan media sosialnya seperti :
 1. Pemberian desain infografis dalam postingan media sosial humas Pemkot Pekalongan yang tidak konsisten, hanya ada beberapa postingan yang memiliki desain infografis
 2. Penggunaan nama instansi humas Pemkot Pekalongan sebagai identitas profil tidak dilakukan secara merata pada media sosialnya, hanya twitter yang tidak memiliki profil dengan nama instansi tersebut.
 3. Lambatnya respon terhadap pertanyaan yang masuk dari masyarakat yang dinilai kurang cepat dan kurang baik. Beberapa pertanyaan dari masyarakat yang masuk melalui *Direct Message* (DM) dan komentar tidak mendapatkan balasan.
 4. Rendahnya kreatifitas dalam menrancang konten dalam menciptakan interaktivitas dalam media sosial humas pemkot pekalongan seperti mengadakan challenge, kuis, dan sebagainya serta melibatkan masyarakat dalam komentar maupun saran atas kebijakan dan program yang telah dibuat pemerintah

5. Penggunaan RACE model dalam mengelola media sosial tidak dilakukan oleh humas Pemkot Pekalongan
6. Update informasi yang tidak konsisten dan hanya berfokus ke beberapa media sosial. Youtube dan website merupakan media sosial yang hanya melakukan postingan sebanyak 3 kali dalam satu bulan
7. Halaman fanpage yang ada pada media sosial facebook humas Pemkot Pekalongan tidak dikelola dengan baik. Pemanfaatan siaran langsung pada instagram humas Pemkot Pekalongan juga tidak digunakan.
8. Kurangnya usaha dalam meningkatkan jumlah pengikut subscriber dan follower tidak dilakukan oleh humas Pemkot Pekalongan.

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, adapun kami merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut :

1. Memberikan pelatihan berupa workshop kepada staff humas terutama bagian dokumentasi dan pemberitaan mengenai optimalisasi penggunaan media sosial dalam memberikan pelayanan kepada publik
2. Merancang Program Public Relations berbasis riset salah satunya program yang menggunakan sosial media sebagai tools publikasi dan informasi
3. Mengikutsertakan masyarakat dalam aktivitas jurnalisme warga (*citizen journalism*) untuk mengirimkan informasi baik yang berkaitan dengan program Pemerintah maupun aktivitas warga masing-masing. Bila diperlukan disediakan rubric khusus seperti “berita dan warga” dan menunjuk salah satu anggota warga untuk menjadi direktornya. Informasi dari warga umumnya lebih autentik dan cover-nya luas. Apabila hal ini dilakukan, akan membantu keterbatasan sumber daya humas Pemkot Pekalongan yang terbatas.
4. Melakukan promosi akun Humas Pemkot Pekalongan melalui akun-akun yang terpercaya dan memiliki banyak followers seperti akun humas Kota Bandung, info Pekalongan, dengan menggunakan teknologi search engine optimizer.