

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Kementerian Komunikasi dan Informatika adalah salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan di bidang teknologi komunikasi dan informatika. Yang berkaitan dengan teknologi komunikasi dan informatika mereka yang melaksanakannya. Mereka juga menetapkan UU Keterbukaan Informasi, mengingat informasi saat ini sangatlah banyak dan dengan undang-undang tersebut kita mendapat informasi dengan mudah.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan di Kominfo berupa jasa dan pelayanan administrative di bidang teknologi komunikasi dan informatika. Humas disini berperan hanya mengawasi dan mengendalikan. Walaupun pelayanan di Kominfo lebih banyak dilakukan di luar satuan kerja Humas tetapi mereka tetap mengawasi dan mengendalikan, kalau ada hal tidak diinginkan maka mereka harus cepat menanggapi.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik simpulan bahwa peran Divisi Humas Kominfo dalam mewujudkan pelayanan informasi publik memiliki peran:

- a. PR/Humas sebagai *Tecnicion Communication*. Kegiatan dari Humas Kominfo yaitu penyebaran informasi dan melakukan publisitas, dimana publisitas Humas Kominfo adalah berita, siaran pers dan dokumentasi berupa foto/video yang di update ke media social dan website. Berita yang dihasilkan bisa berupa kegiatan kehumasan atau berita yang menyangkut Kominfo. Untuk itu setiap mereka meliput sebisa mungkin mengenai pemberitaan/kebijakan harus cepat dilakukan.

- b. PR/Humas mempunyai peran *Communication Facilitator*. Divisi Humas Kominfo menjalankan peran sebagai perantara institusi dengan publik. Seperti di katakan diawal, Humas adalah “Jembatan” bagi lembaga dan masyarakat. Pertanyaan atau keluhan dari masyarakat akan di tampung Humas, walaupun itu menyangkut permasalahan telekomunikasi atau yang lain tetap di tampung namun akan di alihkan ke satuan kerja yang lebih paham permasalahan nya. Kalau permasalahan publik itu sama dan penting maka akan di buat kan siaran pers atau dimuatkan suatu pemberitaan kementerian lalu di masukkan ke dalam website.
- c. Menjalin *Relationship*. Humas Kominfo menjalin *relationship* dengan pers, karena pers kalau ingin mendapatkan berita mereka akan mengecek apa saja yang terjadi melalui website setelah itu pers akan menanyakan ke pihak humas, jika bisa di jawab maka akan di jawab kalau pun tidak akan di beri rujukan ke satuan kerja yang lebih memahaminya. Selain itu menjalin dengan publik dengan menerima kunjungan ke Kominfo atau mereka yang menghadiri undangan kunjungan dari sekolah atau seminar-seminar atau talkshow dilihat dari berita yang tertampil di website.
- d. PR/Humas membentuk *Coorporate Image*, dimana Humas harus tetap menjaga Image dari perusahaan atau lembaga apapun yang tengah terjadi. Andai Kominfo tidak bertindak cepat mengenai permasalahan yang sedang *booming* akhir-akhir ini, maka *Image* atau Citranya akan menurun.

V.2 Saran

Setelah melaksanakan penelitian di bagian biro humas Kementerian Komunikasi dan Informatika RI mengenai peran humas Kominfo dalam meningkatkan pelayanan informasi public melalui website, saran yang dapat diberikan diantaranya adalah:

V.2.1 Saran Praktis:

1. Lebih meningkatkan pelayanan online yang lebih cepat kembali,
2. Untuk PDSI mohon mengaktifkan link-link pengaduan yang mati, agar masyarakat bisa mengaksesnya. Jadi tidak ada lagi yang bertanya kemana mereka akan mengadu,
3. Untuk peran humas juga di tingkatkan.

V.2.2 Saran Akademis:

Bagi penulis diharapkan dapat memperkaya dan memperdalam wawasan konsep atau teori yang mendukung pengetahuan pelayanan informasi publik, khususnya yang terkait dengan Peran Humas. Bagi peneliti selanjutnya, dapat melanjutkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain dan menggunakan metode kuantitatif agar lebih mengetahui seberapa meningkatkah pelayanan informasi public yang di berikan kepada humas Kominfo.