

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang di dapat dari rumusan masalah penelitian mengenai strategi apa yang digunakan oleh humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra instansinya adalah sebagai berikut:

Strategi Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan melalui *Cyber Public Relations* sesuai dengan pernyataan dari Nova yaitu humas melakukan kegiatan publikasi dengan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan Pemerintah Kota Tangerang Selatan melalui media sosial *twitter*. Terlihat bahwa humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan aktif berpartisipasi dalam meneruskan informasi yang diberikan oleh akun lain dengan cara *me-retweet* informasi tersebut. Selain itu juga humas melakukan monitoring terhadap informasi-informasi yang berkembang di media sosial, hal tersebut akan membantu humas dalam menggali informasi yang nantinya akan disebarluaskan kembali oleh humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan serta memberikan informasi-informasi penghargaan yang didapat oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Strategi tersebut dilakukan dengan tujuan bahwa humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan memberikan informasi mengenai capaian yang didapat oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan agar masyarakat mengetahui apa saja yang didapat oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan dan sejauh mana kinerja Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam membangun Kota Tangerang Selatan. Selain itu, strategi yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan adalah dengan *Community Involvement* (Hubungan dengan Khalayak) dimana humas menjalin suatu hubungan dengan masyarakat, selain itu juga strategi yang dilakukan humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan melalui *Cyber Public Relations* tersebut dapat meningkatkan citra positif yaitu dengan menjalin hubungan yang baik dengan pihak media dalam membantu penyebaran informasi serta melakukan publikasi merupakan kewajiban bagi instansi pemerintahan dalam hal pelayanan publik.

## 5.2 Saran

Berlandaskan kesimpulan diatas, penulis memberikan sejumlah rekomendasi atau saran agar pelaksanaan dan penggunaan *twitter* menjadi lebih optimal dan membawa dampak yang lebih positif.

1. Dengan menambahkan alur *follow-up* yang tuntas pada input komplain, diharapkan publik akan merasa semakin puas dari penyelesaian komplain yang di dapatkan sehingga bisa lebih meningkatkan citra positif pada Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan.
2. Menambahkan poin *retweet* sebagai salah satu elemen pengukur dari *engagement* yang didapatkan pada setiap *tweet* yang dilakukan. Semakin tinggi *retweet* yang yang didapat, berarti semakin tinggi pula tingkat keaktifan publik pada setiap *tweet* yang disampaikan Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan.
3. Lebih aktif lagi dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan event-event atau acara musik yang ada di Kota Tangerang Selatan agar masyarakat lebih *aware* terhadap kegiatan yang ada di Kota Tangerang Selatan itu sendiri.
4. Lebih ditingkatkan dalam berkoordinasi dengan OPD agar OPD yang tidak memiliki akun media sosial serta tidak mau memberikan laporannya bisa segera memberikan laporan kepada humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dan Humas Pemerintah bisa langsung menyampaikan laporan tersebut kepada masyarakat.