

BAB IV

PENUTUP

IV.1 Kesimpulan

Setelah penulis mengikuti secara langsung kegiatan Humas Pemkot Surabaya selama dua bulan, penulis mengetahui bahwa ada banyak sekali hal yang dilakukan di dalam proses penanganan pandemi covid-19 di Kota Surabaya. Penulis menemukan bahwa semua peran dan fungsi sudah dilaksanakan oleh humas Pemkot, dalam penanganan pandemi covid-19 di Kota Surabaya. Namun pada prosesnya, humas Pemkot dominan atau lebih banyak melaksanakan perannya sebagai fasilitator komunikasi dan fungsinya dalam mendukung serta menunjang kegiatan-kegiatan Pemkot Surabaya yang berkaitan dengan publikasi.

Keduanya menjadi peran dan fungsi yang dominan dilaksanakan oleh humas Pemkot karena dilakukan secara rutin, tidak seperti peran dan fungsi yang lain. Pada pelaksanaan peran sebagai fasilitator komunikasi, humas membantu Pemkot Surabaya dalam mendengar keinginan warganya melalui kegiatan *monitoring* komentar di media sosial. Ditemukan bahwa kebanyakan komentar berkaitan dengan vaksinasi di Kota Surabaya. *Monitoring* dilakukan setiap hari pada media sosial Instagram, Twitter, Facebook, Youtube, TikTok, dan berita *online*. Hasil *monitoring* tersebut akan dikirimkan ke pihak Walikota setiap jam 16.00 WIB, agar Walikota bisa mengetahui keinginan dari warganya dan menjadi acuan evaluasi dalam penanganan pandemi di Kota Surabaya kedepannya.

Sedangkan untuk fungsi, humas Pemkot dominan melaksanakan fungsinya dalam menunjang kegiatan-kegiatan Pemkot Surabaya berkaitan dengan publikasi. Humas bertindak untuk menyampaikan informasi-informasi terkait kegiatan yang dilakukan oleh Pemkot Surabaya kepada warga Surabaya melalui media sosial. Beberapa kegiatan Pemkot dalam penanganan pandemi covid-19 di Kota Surabaya yang telah dipublikasikan oleh humas adalah publikasi terkait gelaran gebyar vaksinasi massal, publikasi terkait keberhasilan Kota Surabaya menjadi zona kuning, dan publikasi terkait program bantuan sosial dari Pemkot untuk warga Surabaya yang terdampak pandemi covid-19.

IV.2 Saran

Semua peran dan fungsi humas telah dilaksanakan dengan baik oleh Humas Pemkot Surabaya dalam penanganan pandemi covid-19 di Kota Surabaya. Sehingga setelah melakukan Kerja Praktik dan terlibat langsung dalam pelaksanaannya, penulis memberikan saran agar peran dan fungsi yang sudah dilaksanakan tersebut bisa tetap dipertahankan dan dilaksanakan dengan baik. Selain itu, ada peran dan fungsi yang dominan dilaksanakan oleh humas Pemkot, yaitu peran sebagai fasilitator komunikasi dan fungsi dalam mendukung kegiatan-kegiatan Pemkot Surabaya berkaitan dengan publikasi.

Untuk peran sebagai fasilitator komunikasi, humas melaksanakannya melalui kegiatan *monitoring* komentar tentang Pemkot Surabaya di beberapa media sosial. Dalam hal ini penulis menemukan bahwa dalam pelaksanaannya humas kurang menentukan topik masalah yang dicari secara spesifik, humas dominan

mengumpulkan komentar-komentar secara general tentang Pemkot Surabaya. Meskipun memang saat ini kebanyakan komentar tersebut berbicara tentang penanganan pandemi di Kota Surabaya, namun tidak menutup kemungkinan ada komentar tentang topik yang lain. Beberapa kali humas telah menentukan topik spesifik, seperti tentang Puskesmas dan Rumah Sakit darurat Lapangan Tembak, namun tidak secara konsisten dilakukan oleh humas. Sehingga perkembangan dari topik tersebut kurang ter-*monitor* dengan baik oleh humas. Penulis menyarankan agar humas Pemkot bisa melakukan *monitoring* secara konsisten dan terus menerus, tidak hanya pada topik general tentang Kota maupun Pemkot Surabaya, namun juga pada topik yang spesifik tentang penanganan pandemi covid-19 di Kota Surabaya. Hal tersebut juga bertujuan agar Pemkot bisa mengetahui dengan jelas, apa yang diinginkan warga dalam situasi pandemi saat ini.

Sedangkan untuk fungsi publikasi, penulis ingin memberi saran agar kedepannya humas bisa mencari cara yang lebih kreatif dan mengandung unsur kebaruan dalam melakukan publikasi. Seperti contoh, saat ini di media sosial banyak orang lebih tertarik dengan video singkat yang mengandung pesan tertentu namun tetap menghibur. Penulis menyarankan agar hasil-hasil publikasi tersebut dikemas secara menarik dan lebih bervariasi, karena penulis melihat bahwa pengemasannya terlalu banyak dalam bentuk video panjang dan terkesan berat. Jika masukan ini bisa diterapkan, diharapkan hasil publikasi dari humas Pemkot bisa lebih menarik perhatian masyarakat. Sehingga pesan yang disampaikan, khususnya terkait penanganan pandemi covid-19 oleh Pemkot Surabaya bisa mudah dipahami dan diketahui oleh lebih banyak orang.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anggoro, M. L. (2001). *Teori dan profesi Kehumasan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Effendy, O. U. (2005). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ishaq, R. El. (2017). *Public Relations: Teori dan Praktik*. Malang: Intrans Publishing.
- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management*. Jakarta: PT. Adhitya Andrebina Agung.
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relations*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rachmadi. (1994). *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, R. (2001). *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

JURNAL

- Ardhoyo, T. E. (2013). Peran dan Strategi Humas (Public Relations) dalam Mempromosikan Produk Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Widya*, 1(1), 15–21.
- Multi, S. W., Syam, S., Usman, & Arina, F. (2019). Fungsi Humas dalam Menjalinkan Hubungan di Pemerintahan Kota Bukittinggi. *AL MUNIR: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 10(2), 96–105.
- Sari, W. P., & Soegiarto, A. (2019). Fungsi dan Peran Humas di Lembaga Pendidikan. *Communicology*, 7(1), 47–64.
- Syarah, M. M., & Prastika, E. R. (2020). Strategi Humas dalam Menyampaikan Informasi Terkait Eksistensi Taman Mini Indonesia Indah (TMII) di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Public Relations-JPR*, 1(2), 97–101.
- Tahir, M., Junaedi, & Rahmat, J. (2019). Peran Humas dalam Menyebarkan Pembangunan Pariwisata di Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Komunikasi Dan Organisasi (J-KO)*, 1(1), 39–45.

SUMBER LAIN

- Antara News. (2021). *Hoaks Covid-19 dan Sebarannya*. Diakses pada 11 Juni 2021, dari <https://www.antaranews.com/infografik/2036054/hoaks-covid-19->

dan-sebarannya.

Anwar, R. (2020). Pengembangan Peran Public Relations dalam Media Sosial. In E. Santoso (Ed.), *Gagasan Komunikasi untuk Negeri* (pp. 152–161). Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Unsoed.

CNN Indonesia. (2020). *Zona Hitam Surabaya dan Siasat Risma Akhiri Corona*. Diakses pada 11 Juni 2021, dari <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200603085116-20-509281/zona-hitam-surabaya-dan-siasat-risma-akhiri-corona>

Feriyanto, A. (2020). *Strategi Humas dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mayang Kota Jambi*. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Nasution, Z. (2010). *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan: Konsep, Fenomena, dan Aplikasinya*. UMM Press.

Nurtjahjani, F., & Trivena, S. M. (2018). *Public Relations Citra & Praktek*. Polinema Press, Politeknik Negeri Malang.

Retnaningsih, D. A. (2013). *STRATEGI MEDIA RELATIONS HUMAS PEMERINTAH KABUPATEN BLORA (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Strategi Media Relations Humas Kantor Pemerintah Kabupaten Blora dalam Mengoptimalkan Fungsi Publisitas)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wikipedia. (2009). *Berkas:City of Surabaya Logo.svg*. Diakses pada 9 September 2021, dari https://id.wikipedia.org/wiki/Berkas:City_of_Surabaya_Logo.svg

<https://humas.surabaya.go.id/>