

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Humas memiliki tanggung jawab untuk melakukan komunikasi dua arah kepada publiknya terlebih lagi untuk menginformasikan layanan jasanya. Namun, berdasarkan hasil penelitian ini, jika dikaitkan dengan kategorisasi kualitas layanan jasa media sosial Sapawarga Kota Surabaya sebagai media untuk menyampaikan keluhan masih belum mampu melakukan layanan jasa. Terkhususnya, pada media sosial *twitter* yang memiliki presentase terendah dalam melakukan layanan jasa. Adapun masing-masing hasil indikatornya sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil indikator *responsiveness*, masih banyak jumlah keluhan yang tidak terespon dibandingkan jumlah keluhan yang memperoleh respon yang berpengaruh juga pada hasil dari indikator-indikator lainnya.
2. Berdasarkan hasil dari indikator *reliability*, keluhan masih belum mampu ditangani dengan baik. Penyebabnya adalah kurangnya identifikasi dari masing-masing isi pesan keluhan serta penggunaan jawaban *autotext* terhadap keluhan-keluhan yang dengan tema yang berbeda.
3. Berdasarkan hasil dari indikator *assurance*, keluhan yang masuk masih belum dijawab dengan kosakata yang menunjukkan keramahan. Penyebabnya adalah masing-masing dari isi pesan

keluhan ini kebanyakan hanya mendapatkan jawaban *auto-text* berupa poin-poin inti saja, sehingga tidak ada istilah keramahan yang disertakan di dalamnya seperti permohonan maaf atau kata sapaan, dan lain sebagainya.

4. Berdasarkan hasil dari indikator *empathy*, keluhan masih belum mampu ditangani dengan baik, karena solusi atau tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak Sapawarga bukan melalui jawaban penindaklanjutan atau proses di lapangan, tetapi justru dialihkan ke pihak lainnya.

V.2 Saran

V.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karenanya penulis berharap ke depannya peneliti selanjutnya bisa memberikan data-data yang lebih detail dalam penelitian mengenai analisis isi. Penulis juga berharap peneliti yang selanjutnya bisa meneliti dengan hasil data yang lebih banyak sehingga bisa memunculkan hasil yang lebih detail dan bervariasi sehingga bisa memunculkan penelitian yang lebih kritis dari sebelumnya.

V.2.2 Saran Praktis

Saran penulis kepada pihak Sapawarga dalam menangani keluhan warga Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Pihak Sapawarga harus mengidentifikasi lebih lanjut atas keluhan-keluhan yang disampaikan sehingga bisa memberikan jawaban yang lebih akurat dan tepat kepada warga Surabaya.
2. Pihak Sapawarga harus lebih cepat dalam menanggapi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh warga Surabaya pada media sosial Sapawarga terkait layanan jasa yang ditawarkan oleh pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ardianto, Elvinaro. (2009). Public Relations Praktis. Bandung: Widya Padjajaran.

Barata, Atep Adya (2019). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Butterick, Keith. (2014). Pengantar Public Relations Teori dan Praktik. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Broom, Glen., Center, Allen. & Cutlip, Scott. (2006). Effective Public Relations. Jakarta: Prenadamedia Group.

Eriyanto. (2015). Analisis Isi: Pengantar Metodologi Untuk Penelitian Ilmu

Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Prenadamedia Group. Jefkins, Frank. (2014). Public Relations. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip & Kevin Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Penerbit Erlangga

Kriyantono, Rachmat. (2017). Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik. Jakarta Prenamedia Group.

Kriyantono, Rachmat. (2014). Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Nasrullah, Rulli. (2017). Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan

Sosioteknologi. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Nasution. (2010). Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

Nurudin. (2019). Pengantar Komunikasi Massa. Jakarta: PT Grafindo Persada.

Ruslan, Rosady. (2016). Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi.

Depok: Rajawali.

Silalahi, Ulber. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: PT Refika

Aditama.

Tjiptono, Fandy. & Chandra, G. (2016). Service, Quality dan Satisfaction.

Yogyakarta: ANDI.

Jurnal

Amalia, R. (2015). Manajemen keluhan pada pengkajian dan pengembangan teknologi informasi (ppti) universitas brawijaya. REFORMASI. 5 (1), 218223.

Darmawan, J. J., & Jati, Brigitta. (2012). Kecenderungan pemberitaan tentang reshuffle kabinet indonesia bersatu ii di skh jawa pos dan skh kompas. Jurnal ILMU KOMUNIKASI. 9(2), 99-122.

Diahloka, C., & Aminulloh, A. (2011). Strategi humas (public relations) dalam menangani keluhan pelanggan pada pelayanan produk. Jurnal Reformasi, 1 (1), 23-29.

Gustam, R. R. (2015). Karakteristik media sosial dalam membentuk budaya populer korean pop di kalangan komunitas samarinda dan Balikpapan. *eJournal Ilmu Komunikasi*. 3(2), 224-242.

Idris, I. K. (2014). Peran humas pemerintah di era keterbukaan informasi. *Jurnal Universitas Paramadina*. 11(3), 1147-1163.

Juditha, C. (2017). Sentimen dan imparsialitas isi berita tentang ahok di portal berita online. *Jurnal PIKOM* 18 (1), 57-74.

Khoirista, A., Yulianto. E., & Mawardi, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis* 25 (2), 1-7.

Logahan, J. & Putri, Y. T. (2013). Pengaruh komunikasi pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di 7-eleven buaran. *Binus Business Review*. 4(2), 886-896.

Meliala, Y. H. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. *Wacana*. 13(4), 322-336.

Suhartono & Lestariningsih, E.D. (2016). Etika berbahasa dalam pelayanan publik. *Jurnal Lensa*. 6(2), 164-175.

Simamarta, S. (2017). Pararelisme politik media dalam pemberitaan pemilu 2014 di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 14 (2), 150-168.

Syariffudin. (2016). Agenda media tentang isi calon gubernur (cagub). *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*. 20 (2), 211-226.

Website

Pemerintahan Manfaatkan Medsos – Pakai Tagline Bangga Surabaya agar Warga

Semakin Bangga Kotanya (2017, 11 Desember). tribunnews [on-line].

Diakses pada tanggal 19 Juli 2020 dari

[https://surabaya.tribunnews.com/2017/12/11/pemerintahan-](https://surabaya.tribunnews.com/2017/12/11/pemerintahan-manfaatkanmedsosl-pakai-tagline-bangga-surabaya-agar-warga-semakin-banggakotanya/)

[manfaatkanmedsosl- pakai- tagline-bangga-surabaya-agar-warga-](https://surabaya.tribunnews.com/2017/12/11/pemerintahan-manfaatkanmedsosl-pakai-tagline-bangga-surabaya-agar-warga-semakin-banggakotanya/)

[semakin- banggakotanya/](https://surabaya.tribunnews.com/2017/12/11/pemerintahan-manfaatkanmedsosl-pakai-tagline-bangga-surabaya-agar-warga-semakin-banggakotanya/).

Indonesia Peringkat Kelima Dunia dalam Jumlah Pengguna Internet (2019, 11

September). katadata [on-line]. Diakses pada tanggal 30 Juni 2020 dari

[https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/11/indonesiaperingkat-](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/11/indonesiaperingkat-kelima-dunia-dalam-jumlah-pengguna-internet/)

[kelima-dunia- dalam-jumlah-pengguna-internet/](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/11/indonesiaperingkat-kelima-dunia-dalam-jumlah-pengguna-internet/).

10 Media Sosial yang Paling Sering Digunakan di Indonesia (2020, 26 Februari).

Katadata [on-line]. Diakses pada tanggal 30

Juni 2020 pada

[https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/02/26/10- media-](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/02/26/10-media-sosialyang-paling-sering-digunakan-di-indonesia/)

[sosialyang- paling- sering-digunakan-di-indonesia/](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/02/26/10-media-sosialyang-paling-sering-digunakan-di-indonesia/).

Kasus Corona di Jatim Hampir Menyalip Jakarta (2020, 23 Juni). CNN Indonesia

[on-line]. Diakses pada tanggal 1 Oktober 2020 dari <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200623091359-20516312/kasus-corona-di-jatim-hampir-menyalap-jakarta/>.

Sapa Warga Kota Surabaya Melalui Media Center (2014, 4 Juni). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi [on-line]. Diakses pada tanggal 26 September 2020 dari <https://www.menpan.go.id/site/cerita-sukses-rb/sapa-warga-kota-surabayamelalui-media-center/>.

Fakta Lengkap Kasus Pertama Virus Corona (2020, 3 Maret). Kompas [on-line]. Diakses pada tanggal 26 September 2020 dari <https://nasional.kompas.com/read/2020/03/03/06314981/fakta-lengkapkasus-pertama-virus-corona-di-indonesia?page=all/>.

Duh! Bukan Lagi Merah, Surabaya Jadi Zona Hitam Covid-19 RI (2020, 2 Juni). CNBC Indonesia [on-line]. Diakses pada tanggal 26 September 2020 dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200602192320-4-162570/duhbukan-lagi-merah-surabaya-jadi-zona-hitam-covid-19-ri/>.