

BAB IV

PENUTUPAN

Pada bab empat ini berisi mengenai simpulan dari keseluruhan proses yang dilalui dari analisis menjadi informasi penelitian, sehingga dapat menjadi sebuah kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan juga rekomendasi atau saran penelitian tentang “Peran Humas Perumda Air Minum Sendang Kamulyan dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan: Studi Kasus di Kabupaten Batang”.

4.1. Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisis menunjukan bahwa peran Humas Perumda Air Sendang Kamulyan memainkan peran penting di dalam mengatasi keluhan pelanggan di Kabupaten Batang. Dari studi ini menggarisbawahi pentingnya peran Humas dalam menjaga kelancaran komunikasi dan menumbuhkan kepercayaan publik, terutama selama periode gangguan distribusi air. Peran Humas tidak hanya mencakup penyebaran informasi, tetapi juga fasilitasi komunikasi antara pelanggan dan unit-unit teknis. Selain itu, Humas juga berperan sebagai agen strategis dalam pembentukan opini publik.

Dalam menangani dampak banjir atau bencana yang terjadi, Humas menunjukkan kemampuan komunikasi yang efektif dengan memanfaatkan media lokal sebagai media utama upaya untuk memberikan informasi yang jujur dan terbuka, serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat umum, menunjukkan upaya Humas untuk mengimplementasikan dimensi empati dan kehandalan dalam kerangka kerja teoritis pelayanan prima. Namun, tidak

adanya keterlibatan di platform digital, termasuk media sosial dan situs web perusahaan, menunjukkan adanya kekurangan dalam strategi komunikasi dua arah.

Keampuan kinerja Humas ditunjukkan melalui tiga faktor. Pertama, pemahaman tentang kondisi teknis, yang menunjukkan pengetahuan (*Knowledge*). Kedua, kemampuan untuk menjelaskan situasi dengan bahasa yang berempati yang mengindikasikan keterampilan (*Empathy*). Ketiga inisiatif untuk memberikan pembaruan informasi secara teratur, yang menunjukkan motivasi (*Motivation*). Ketiga faktor ini sejalan dengan prinsip-prinsip teori kompetensi komunikasi, yang menyatakan bahwa Humas telah secara efektif menempatkan dirinya sebagai entitas yang sangat penting dalam ranah manajemen komunikasi krisis.

Pada sisi yang berbeda, tantangan tetap ada, termasuk tidak adanya komunikasi interaktif (*dialogue*) dengan pelanggan, cakupan informasi yang terbatas untuk kelompok rentan, dan penyampaian informasi tidak konsisten selama proses berlangsung (Mid-Process). Kesimpulan dari studi ini menegaskan bahwa peran Humas telah menghasilkan praktik-praktik yang strategis dan komunikatif, namun studi ini juga menekan perlunya peningkatan substansial dalam hal digitalisasi, partisipasi masyarakat, dan inklusivitas informasi.

4.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dalam hal cakupan data primer. Fokus utama penelitian ini adalah analisis terhadap media dan konten

resmi perusahaan, tanpa adanya wawancara langsung yang ekstensif dengan pelanggan yang terkena dampak di seluruh wilayah distribusi. Keterbatasan ini membatasi ruang lingkup analisis pada persepsi pelanggan secara keseluruhan, dengan fokus khusus pada mereka tidak memiliki akses atau kesadaran terhadap media digital. Selain itu, mengingat bahwa penelitian ini dilakukan dalam rangka studi kasus yang spesifik (wilayah Kabupaten Batang dan kejadian bencana banjir), maka tidak mungkin untuk mengevaluasi hasil dan temuan penelitian ini akan diperkaya dengan eksplorasi yang lebih mendalam terhadap kompleksitas lainnya, seperti faktor cuaca, infrastruktur lokal dan budaya komunikasi lokal.

4.3. Rekomendasi Penelitian

Perumda Air Minum Sendang Kamulyan mempertimbangkan cara-cara untuk meningkatkan upaya hubungan masyarakat melalui optimalisasi kehadiran media digital resminya, yang mencakup situs web dan platform media social. Peningkatan ini harus melibatkan pembentukan saluran komunikasi dua arah yang memfasilitasi penyebaran informasi secara real time kepada publik. Selain itu, penerapan strategi komunikasi yang inklusif, seperti penyebaran melalui SMS atau radio komunitas, disarankan untuk memastikan jangkauan yang efektif bagi kelompok-kelompok rentan.