

BAB VI PENUTUP

Kesimpulan dari penelitian ini diambil berdasarkan hasil analisis dan juga interpretasi data yang ada pada Bab V. Pada penelitian ini juga memberikan saran sebagai bahan untuk pertimbangan untuk penelitian berikutnya.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peran Cyber Public Relations Di Seksi Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Kota Kupang Kota Dalam Meningkatkan Citra Institusi, dengan menggunakan teori dari Dozier and Broom, dari empat peran yakni Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*), Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*), Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*), Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*). Pertama peran penasehat ahli, Humas Polresta Kupang Kota sebagai pemberi masukan yang strategis kepada pimpinan dalam pengambilan keputusan atau kebijakan dalam komunikasi publik. Humas Polresta Kupang Kota turut memberikan pertimbangan tentang penyampaian informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat, khususnya dalam menghadapi isu-isu keamanan dan situasi yang berpotensi mempengaruhi citra institusi. Tetapi, dari hasil penelitian, ketelibatan Humas dalam pengambilan keputusan yang strategis terhadap institusi masih terbatas sehingga peran ini menjadi peran yang jarang dilakukan. Kedua, peran fasilitator komunikasi, pada peran ini Humas Polresta Kupang Kota berperan sebagai penghubung atau jembatan antara institusi dan juga masyarakat melalui media digital dalam hal ini adalah website. Cyber PR

dimanfaatkan sebagai sarana dalam melakukan komunikasi terutama dalam memberitakan informasi, meskipun dalam pelaksanaannya website hanya digunakan sebagai sarana untuk memberitakan informasi, tetapi dengan adanya media sosial dapat membantu Humas Polresta Kupang Kota dalam melakukan komunikasi baik untuk menerima apresiasi dari masyarakat, menanggapi pertanyaan, dan aduan masyarakat secara cepat dan terbuka. Meskipun demikian komunikasi yang terbangun melalui website masih bersifat satu arah, sehingga peran ini menjadi peran yang cukup sering dilakukan. Ketiga, peran fasilitator proses pemecahan masalah, Humas Polresta Kupang Kota dalam hal ini terlibat dalam membantu institusi dalam merespon permasalahan yang terjadi pada masyarakat dan isu negatif yang berkembang di media digital. Dengan adanya publikasi dengan informasi resmi yang diposting oleh Humas Polresta Kupang Kota, serta koordinasi yang dilakukan dengan satuan yang terkait, Humas Polresta Kupang Kota dapat meredam kesalahpahaman yang terjadi dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian khususnya Polresta Kupang Kota. Peran ini dinilai cukup sering dipraktekan, namun belum sepenuhnya optimal karena proses pemecahan masalah masih sangat bergantung pada efektivitas komunikasi dua arah. Keempat, peran teknisi komunikasi merupakan peran yang paling sering dilakukan, pada peran ini Humas Polresta Kupang Kota menjalankan fungsi teknis dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat, seperti penulisan berita, pengelolaan website, dokumentasi kegiatan, serta membuat konten di media sosial mereka. Segala aktivitas ini dilakukan dengan pemanfaatan Cyber PR dalam menyebarluaskan informasi positif serta kegiatan kepolisian

secara konsisten. Dari keempat peran ini jika dirutkan maka peran yang paling sering dilakukan adalah peran Teknisi Komunikasi kemudian berlanjut pada peran Fasilitator Proses Pemecahan Masalah yang prosesnya bergantung dari peran Komunikasi Fasilitator serta diakhiri dengan peran Penasehat Ahli yang jarang dilakukan khususnya pada pengambilan keputusan yang strategis kepada pimpinan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Seksi Humas Polresta Kupang Kota telah menjalankan peran cyber public relations secara baik dengan memanfaatkan media digital khususnya website dalam membangun serta menjaga citra positif dari institusi kepolisian di masyarakat.

6.2 Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Humas Polresta Kupang Kota.

Humas Polresta Kupang Kota disarankan untuk dapat menyediakan kolom komentar pada website, agar masyarakat dapat menyampaikan aduan, kritik, dan saran secara lebih mudah dan cepat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji peran Cyber PR dengan pendekatan teori atau metode yang berbeda, juga memperluas objek penelitian agar dapat memperoleh hasil yang lebih menyeluruh mengenai peran humas di institusi kepolisian dalam membangun citra institusi di era digital saat ini.