

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Citra pada institusi adalah atribut yang tidak berwujud namun penting, menggambarkan pengalaman dan pengetahuan masyarakat terhadap perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi citra institusi mencakup orientasi terhadap manfaat yang diberikan atau diterima, kualitas dan kuantitas pelayanan yang nyata, kemampuan perusahaan yang mencerminkan nilai kepercayaan dan kejujuran, serta respon publik terhadap aktivitas, prestasi, dan tanggung jawab sosial institusi, strategi PENCILS yang dilakukan Humas Polres Metro Bekasi sesuai dengan prinsip-prinsip ini.

Dapat disimpulkan hasil penelitian mengenai “Strategi Humas Polres Metro Bekasi Dalam Meningkatkan Citra Institusi,” yang dilakukan oleh internal Seksi Humas Polres Metro Bekasi dan Polsek Jajaran, dapat disimpulkan bahwa pendekatan teori PENCILS memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan citra kepolisian Polres Metro Bekasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa:

#### **1. *Publications* (Publikasi)**

Publikasi dilakukan secara terstruktur dan inovatif melalui berbagai saluran media sosial dan alat komunikasi canggih, menunjukkan komitmen Humas dalam menjaga kualitas publikasi. Namun, ada beberapa kendala, seperti kurangnya diversifikasi platform dan hambatan teknis, yang mempengaruhi efektivitas. Upaya untuk mengatasi hambatan tersebut termasuk meningkatkan kreativitas, memperbaiki koordinasi jadwal, dan menangani masalah teknis dengan komunikasi aktif.

#### **2. *Event* (Acara)**

Berbagai acara yang digelar, seperti nobar, lomba, dan bazar, berhasil mempererat hubungan dengan masyarakat dan meningkatkan citra positif institusi. Kegiatan ini,

termasuk seminar anti-hoax, mendapatkan respon positif dari masyarakat, yang menunjukkan efektivitas strategi dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan publik.

### 3. *News* (Berita)

Internal Humas mengelola pemberitaan dengan baik melalui proses yang terstruktur, memastikan kredibilitas dan akurasi informasi. Tantangan yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya dan kondisi teknis, namun upaya peningkatan kualitas narasi dan visual konten dapat diatasi dengan pelatihan personel sebagai solusi untuk meningkatkan hasil pemberitaan di Humas Polsek Jajaran Polres Metro Bekasi.

### 4. *Community Involvement* (Pemberdayaan Komunitas)

Kerjasama dengan Pokja Wartawan meningkatkan jangkauan informasi Polres Metro Bekasi, memperkuat transparansi dan kepercayaan masyarakat, dukungan dari Pokja Wartawan memungkinkan informasi lebih efektif dan efisien dalam menjangkau publik.

### 5. *In Form of Image* (Prestasi dan Capaian)

Penghargaan yang diraih dalam Pengelolaan Media Sosial Pemerintahan Terbaik dan nominasi Anggota Forkopimda Teraktif menunjukkan keahlian Humas dalam memanfaatkan teknologi modern dan membangun citra positif kepolisian. Penghargaan ini memperkuat posisi Humas sebagai institusi yang integral dalam hubungan masyarakat dan pemerintah.

### 6. *Lobby & Negotiations* (Lobi & Negosiasi)

Program dialog seperti Jum'at Curhat dan Cangkrukan memperlihatkan keberhasilan dalam lobi dan negosiasi, dengan menyediakan forum untuk mendengarkan keluhan masyarakat dan menemukan solusi bersama, Ini memperkuat hubungan antara kepolisian dan masyarakat, serta memastikan kebijakan yang diambil berdasarkan konsensus dan pemahaman bersama.

### 7. *Social Responsibility* (Tanggungjawab Sosial)

Kegiatan CSR, seperti bantuan sosial dan program kesehatan, memperlihatkan komitmen Polres Metro Bekasi terhadap kesejahteraan masyarakat. Inisiatif ini tidak hanya meningkatkan citra institusi tetapi juga memperkuat hubungan dengan publiknya dan menunjukkan kepedulian terhadap tanggung jawab sosial.

Berdasarkan analisis dan temuan penelitian mengenai "Strategi Humas Polres Metro Bekasi Dalam Meningkatkan Citra Institusi" menggunakan teori PENCILS, dapat disimpulkan bahwa implementasi strategi ini secara keseluruhan memberikan dampak yang signifikan dan positif terhadap citra kepolisian. Publikasi yang inovatif dan terstruktur, acara yang mempererat hubungan masyarakat, pengelolaan berita yang kredibel, pemberdayaan komunitas melalui kerjasama dengan Pokja Wartawan, penghargaan atas prestasi di bidang media sosial, program dialog yang efektif, serta tanggung jawab sosial yang dijalankan melalui kegiatan CSR, semuanya berkontribusi secara sinergis dalam membangun kepercayaan dan citra positif institusi. Hambatan yang ditemui, seperti keterbatasan sumber daya dan kendala teknis masih menjadi catatan untuk peningkatan kualitas kehumasan dengan cara pelatihan dan koordinasi yang lebih baik di masa mendatang. Secara keseluruhan, strategi PENCILS terbukti efektif dan relevan dalam upaya Humas Polres Metro Bekasi untuk meningkatkan citra institusi, menjadikan mereka lebih dipercaya dan dihormati oleh masyarakat. Hasil penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan yang holistik dan terstruktur dalam membangun citra institusi kepolisian yang positif dan terpercaya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran untuk penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Bagi pihak internal Humas Polres Metro Bekasi, untuk lebih dioptimalkan lagi pengelolaan media sosialnya, tidak terfokus dengan pengembangan inovasi pada *instagram* saja, hal ini penting untuk menciptakan diversifikasi konten agar pesan yang dikomunikasikan dapat menjangkau lapisan publik yang lebih luas. Hal lain untuk dijadikan saran selanjutnya adalah perbanyak pelatihan untuk Humas Polsek Jajaran agar dapat lebih optimal dalam mengemban tugas kehumasan dari akar. Memperbanyak jalinan dengan *stakeholder* dan pembinaan komunitas masyarakat juga bisa menjadi preferensi untuk membuat perencanaan projek inovatif melalui *event* maupun kegiatan CSR yang memberi dampak baik bagi citra institusi serta menghilangkan stigma negatif terhadap Polri.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melanjutkan penelitian ini dengan mendalami aspek-aspek lain dari kehumasan Polri atau institusi pemerintah lainnya. Fokus pada praktik-praktik kehumasan yang inovatif, seperti *Government Public Relations* dan *Cyber Public Relations*, dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana kehumasan dapat berperan dalam meningkatkan citra lembaga. Pengembangan lebih lanjut juga dapat melibatkan studi kasus dari lembaga lain untuk membandingkan strategi dan keberhasilan dalam mencapai tujuan kehumasan mereka.
3. Bagi masyarakat khususnya Kabupaten Bekasi, penting untuk lebih terbuka terhadap upaya-upaya Humas Polres Metro Bekasi yang sudah diimplementasikan dalam memperbaiki citra institusional mereka. Masyarakat dapat aktif berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh Kepolisian, dengan berpartisipasi, masyarakat dapat merasakan manfaat langsung dari kegiatan dan program tersebut sehingga juga turut berkontribusi dalam membangun sinergitas yang lebih baik antara Polri dengan Masyarakat.