

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, untuk menjawab rumusan masalah yang ada, peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 Berdasarkan hasil pengumpulan data opini publik yang bersumber dari informan penelitian yang terdiri atas 22 tokoh masyarakat yang tersebar di 22 kelurahan, Kota Parepare dapat disimpulkan bahwa 100% informan telah mengetahui tentang *tagline* yang dicanangkan pemerintah Kota Parepare sebagai citra kota. Meski demikian, hanya 50% atau 11 dari 22 informan yang memilih citra “Kota Industri Tanpa Cerobong Asap” sebagai citra yang cocok untuk Kota Parepare. 18,2% atau 4 informan memilih “Kota Bandar Madani”, 18,2% atau 4 informan memilih “Kota Santri”, 9,1% atau 2 informan memilih “Kota BJ Habibie”, dan 4,5% atau 1 informan memilih “Kota Peduli” sebagai *tagline* yang cocok sebagai citra kota. Sedangkan opini publik eksternal tentang variasi *tagline* yang dicanangkan sebagai citra kota, mayoritas masyarakat Parepare sebagai publik eksternal tidak mempermasalahkan adanya variasi *tagline* Kota Parepare karena alasan geografis dan historis serta keberagaman masyarakat kota. Meski terdapat *tagline* yang beragam, masyarakat menyarankan kepada pemerintah untuk berfokus pada satu *tagline* utama yang dapat mewakili citra Kota Parepare secara menyeluruh dalam jangka waktu 25 tahun sesuai RPJPD, sehingga saat terjadi pergantian kepemimpinan pemerintahan, citra kota yang sekarang dicanangkan tidak mengalami pergantian dan perubahan yang dapat menciptakan bias identitas terhadap citra kota dan menimbulkan kebingungan di masyarakat.

5.1.2 Humas Pemerintah Kota Parepare atau yang sejak tahun 2020 berganti nama menjadi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, menjalankan tiga peran kehumasan dalam proses pembentukan citra Kota Parepare sebagai “Kota Industri Tanpa Cerobong Asap”. Peran tersebut meliputi: (1) Fasilitator komunikasi; (2) Teknisi komunikasi; dan (3) Fasilitator Pemecah Masalah. Sebagai fasilitator komunikasi, Humas bertugas menjembatani aspirasi masyarakat terhadap kinerja pemerintah, serta menjalankan fungsi publikasi dalam menyampaikan kinerja dan program pemerintah kepada masyarakat. Sebagai teknisi komunikasi, Humas menyediakan *platform* yang memudahkan arus komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat dan sebaliknya. Untuk mencapai tujuan tersebut, Humas mengembangkan beberapa akun media sosial yang berfungsi sebagai media publikasi dan sarana pengaduan seperti *facebook* dan *instagram*. Efektivitas layanan pengaduan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Hal ini dapat mendorong sikap kooperatif masyarakat dalam mendukung program pemerintah dalam membentuk citra Kota Parepare sebagai “Kota Industri Tanpa Cerobong Asap”. Terakhir, sebagai fasilitator pemecahan masalah (*problem solver*), Humas membantu pemerintah dalam mengatasi permasalahan yang terjadi di lapangan. Humas melakukan koordinasi antara pihak SKPD dengan Wali Kota Parepare dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lingkup kerja masing-masing.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, masih terdapat beberapa kekurangan dalam proses penelitian ini. Maka dari itu, peneliti memberikan masukan dan saran sebagai berikut:

- 5.2.1 Humas Kota Parepare atau Sub Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan sebaiknya terpisah dari Bagian Umum. Hal ini bertujuan agar Humas dapat memaksimalkan perannya dalam pembentukan citra Kota Parepare.
- 5.2.2 Humas Kota Parepare harus meningkatkan sosialisasi mengenai layanan pengaduan yang dijalankan. Beberapa masalah yang masih sering dialami masyarakat kota seperti jalanan rusak, pemadaman air PDAM, serta saluran sanitasi yang buruk sehingga dapat menyebabkan banjir, menandakan fungsi pengaduan belum berjalan dengan efektif.
- 5.2.3 Pemerintah Kota Parepare sebaiknya fokus dalam pembentukan citra menggunakan satu *tagline* utama yang sifatnya berkelanjutan. Variasi *tagline* dapat menimbulkan kebingungan serta mengakibatkan bias informasi di masyarakat tentang citra Kota Parepare.

