

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Pemecahan Masalah Isu Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul (KJMU) Melalui Analisis Monitoring Berita (Deskriptif Pada Humas Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo) Provinsi DKI Jakarta), dapat disimpulkan bahwa:

1. Analisis Monitoring Berita (AMB) dalam peran humas sebagai fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process facilitator*), dilihat dari pemecahan masalah yang dilakukan atas sebuah isu KJMU, melalui pengumpulan dan analisis data pemberitaan untuk mengidentifikasi potensi dampak terhadap citra Pemprov DKI Jakarta. Strategi humas AMB sebagai fasilitator dalam mengelola isu berdasarkan sentimen publik dan urgensi krisis.
2. AMB dalam peran humas sebagai fasilitator komunikasi (*communication facilitator*), dilihat berdasarkan produk yang dihasilkan AMB berupa *Crisis Brief Report* (CBR), yang digunakan sebagai alat komunikasi strategis. CBR tersebut berfungsi untuk menyampaikan analisis isu KJMU secara terstruktur kepada unit terkait. Peran AMB tersebut mencerminkan peran humas AMB sebagai fasilitator komunikasi lintas unit, memastikan respons yang kolaboratif, efektif, dan berbasis data.
3. Implementasi solusi yang proaktif dan responsif, dalam tahap penerapan, AMB memastikan rencana pemecahan masalah atas isu KJMU direspons oleh unit terkait, contoh konkretnya adalah pembentukan posko pengaduan oleh Dinas Pendidikan. Peran humas AMB tersebut sebagai fasilitator proses pemecahan masalah sangat terlihat jelas melalui kontribusi AMB dalam meminimalkan dampak krisis terhadap masyarakat dan menjaga kepercayaan publik.
4. Evaluasi sebagai alat untuk perbaikan berkelanjutan, AMB menggunakan perubahan sentimen negatif, frekuensi pemberitaan, dan respons publik sebagai

indikator keberhasilan strategi atau solusi dalam mengatasi isu KJMU. Proses evaluasi ini mencerminkan komitmen AMB untuk mengoptimalkan strategi komunikasi yang berkelanjutan dan memastikan isu serupa dapat dikelola dengan baik di masa mendatang.

5. *Tracking Trading Issue* AMB pada pemberitaan KJMU tanggal 06-11 Maret 2024 mengalami penurunan, dikarenakan adanya perkembangan isu terkait dengan kebijakan pembukaan pendaftaran KJMU dan kanal pengaduan yang dibuat oleh Pemprov DKI Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa, AMB berhasil menekan sentimen negatif terhadap pemberitaan isu KJMU terkait dengan penghapusan.
6. Terkait teori situasional krisis komunikasi, pendekatan AMB terhadap isu KJMU mencerminkan implementasi *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dengan memahami sifat krisis, memilih strategi komunikasi yang tepat melalui laporan *Crisis Brief Report* (CBR), memprioritaskan pengelolaan reputasi Pemprov DKI Jakarta, dan mengevaluasi efektivitas respons. Strategi tersebut berhasil memitigasi dampak krisis dan memulihkan kepercayaan publik.

5.2 Saran

Sebagai salah satu bagian humas Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, Analisis Monitoring Berita (AMB) memiliki tanggung jawab penting dalam memonitoring pemberitaan terkait Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta untuk memitigasi krisis terhadap citra Pemprov DKI Jakarta. Adapun saran yang diberikan oleh penulis kepada AMB berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Analisis Monitoring Berita (AMB) lebih dioptimalkan melalui pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan (AI) untuk mendukung analisis sentimen secara real-time dan mendeteksi pola krisis secara lebih akurat. Dengan mengintegrasikan teknologi tersebut, Humas Diskominfo Provinsi DKI Jakarta dapat mempercepat proses identifikasi isu dan meningkatkan efektivitas pemecahan masalah. Penggunaan AI dapat membantu menghasilkan laporan yang lebih komprehensif, sehingga memperkuat peran humas sebagai fasilitator proses pemecahan masalah dan fasilitator komunikasi lintas unit.

Selain itu, menurut penulis AMB perlu mengembangkan mekanisme kerja sama yang lebih terstruktur antara Humas Diskominfotik dan unit terkait, seperti melalui pelatihan bersama atau pembentukan tim kerja khusus untuk menangani isu-isu strategis seperti KJMU. Hal ini bertujuan untuk memastikan respons yang lebih efektif, berbasis data, dan bersifat kolaboratif. Dengan begitu, strategi komunikasi yang dihasilkan tidak hanya proaktif, tetapi juga mampu meminimalkan dampak negatif terhadap reputasi Pemprov DKI Jakarta dan meningkatkan kepercayaan publik secara berkelanjutan.

