

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Humas Kantor Bea Cukai Kota Kediri, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Strategi komunikasi yang dilakukan humas kantor Bea Cukai Kota Kediri dalam meningkatkan citra positif antara lain; Pertama, menggali fakta guna menemukan masalah yang sedang dihadapi; Kedua, melakukan perencanaan untuk mengatasi permasalahan dan membuat program yang sesuai; Ketiga, humas Bea Cukai Kota Kediri dalam menjalankan program juga melakukan publikasi dengan jejak digital yang positif kepada khalayak dengan menggunakan media massa; Keempat, humas Bea Cukai melakukan evaluasi program dengan melihat *feedback* yang didapat dari khalayak terhadap program atau kegiatan kehumasan yang sudah dijalankan berhasil atau tidaknya.
2. Faktor penghambat dari proses meningkatkan citra positif Kantor Bea Cukai Kediri diantaranya beredar berita yang tidak benar, munculnya kasus penipuan yang mengatas namakan Bea Cukai Kota Kediri. Selain itu, faktor penghambat dari internal humas yaitu kurangnya kemampuan humas di bidang *desain grafis* yang membuat masyarakat kurang tertarik dengan akun sosial media Bea Cukai Kota Kediri. Ada pula faktor pendukung yang membantu meningkatkan citra positif dengan baik diantaranya, penggunaan media massa dengan baik sehingga mempercepat informasi sampai ke publik, SDM humas yang mampu bekerja dengan

profesional dalam menyampaikan informasi maupun menghadapi berita negatif.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dalam penelitian yang dilakukan, maka penulis dapat memeberikan beberapa saran yang mungkin dapat berguna untuk Humas Bea Cukai Kota Kediri untuk membantu meningkatkan citra positif instansi. Saran tersebut adalah sebagai beriku:

1. Bagi Humas Kantor Bea Cukai Kediri dengan adanya penelitian ini, agar instansi dapat meningkatkan dan mempertahankan citra positif yang sudah dibangun selama ini. Saran untuk media sosial yang dimiliki untuk membuat desain *feed* yang lebih menarik agar dapat menarik perhatian khalayak.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini alangkah baiknya dapat menjadi referensi yang berkaitan dengan strategi komunikasi untuk meningkatkan citra agar lebih baik dan mempertahankan citra positif itu sendiri, terutama dalam strategi komunikasi humas dalam instansi-instansi pemerintah.