

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada Bab IV, maka didapatkan kesimpulan antara lain sebagai berikut:

- 1) Dari ke 4 (empat) peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, berperan sangat kuat dalam meningkatkan hubungan baik dengan Publik Eksternal (masyarakat), yaitu peran humas sebagai *Back up Managemet, Communicator, relationship dan good image maker*. Tetapi peran humas *relationship* masih kurang dalam menjalin kerja sama terhadap masyarakat di sekitar lingkungan kegiatan operasional PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dan peran humas *good image maker* masih lambat dalam menanggapi kritik dan saran dari penumpang atau publik eksternal (masyarakat).
- 2) Dalam menjalankan tugasnya, Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang masih mengalami beberapa masalah yakni dimana peran humas sebagai *Good Image Maker* serta peran humas sebagai *Relationship* yang berhubungan dengan kritik, saran dan keluhan penumpang serta menjalin kerja sama, antara humas PT kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dengan masyarakat sekitar, kegiatan operasional PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang. Dari permasalahan yang penulis ketahui dalam peran humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang yang mengalami masalah yaitu Peran humas sebagai *communicator*, dalam penyampaian informasi, tetapi setelah dilakukan pengolahan data menggunakan *kuesioner* yang mengalami masalah yaitu peran humas sebagai *good image maker* dalam menangani kritik dan saran serta peran humas *relationship* dalam menjalin kerja sama terhadap publik eksternal (masyarakat) sedangkan peran humas sebagai *communicator* mengalami peningkatan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai masukan untuk Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dalam meningkatkan hubungan harmonis dengan publik eksternal (masyarakat), yaitu sebagai berikut:

1. Peran humas sebagai *good image maker* sebaiknya humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang lebih cepat tanggap terhadap kritik dan saran yang di sampaikan penumpang atau masyarakat kepada pihak humas PT kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, dengan adanya kritik dari penumpang atau masyarakat pihak humas harus memperbaiki kesalahan tersebut agar bisa diterima dengan baik oleh Publik Eksternal.
2. Peran humas sebagai *relationship* sebaiknya humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dapat meningkatkan kerjasama dengan cara berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat agar mampu membangun hubungan yang baik terhadap PT kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dengan Publik Eksternal (Masyarakat).