

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, dapat disimpulkan bahwa PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau mengimplementasikan *cyber public relations* pada aktifitas kehumasnya dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Media *cyber public relations* yang diimplementasikan antara lain : Grup whatsapp, *Facebook* lokal, website terpusat, *Facebook* terpusat dan *Twitter* terpusat.

- a. Aplikasi Manajemen Surat (AMS) hanya digunakan untuk media komunikasi internal antara karyawan. Salah satunya digunakan oleh humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau untuk mengirim informasi dan berita kepada kantor pusat untuk menerbitkan informasi mengenai PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan melalui *Website www.pln.co.id*
- b. Grup *WhatsApp* digunakan untuk menjalin komunikasi terhadap Persatuan Wartawan Indonesia (PWI) yang ada Riau dan Kepulauan Riau.
- c. *Facebook* lokal yang dikelola langsung oleh Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Pada akun media *Facebook* ini memiliki 2.022 pengikut. Data tersebut didapat pada tanggal 2 Agustus 2018
- d. *Contact Center* merupakan sebagai sarana bagi masyarakat diseluruh Indonesia dalam menyampaikan pengaduan dan keluhan secara online. Terdapat 136.249 pengikut pada akun *Facebook* dan 343 *followers Twitter*. Data tersebut didapat pada tanggal 2 Agustus 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Saran

Dari hasilpenelitiandananalisis yang telahdilakukanolehpeneliti, maka penelitimemberikan saran kepada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riausebagai berikut:

1. Memperbanyak informasi mengenai PT. PLN (Persero) yang ada di seluruh Indonesia pada *Website www.pln.co.id*
2. Pada *WhatsApp* lebih memperbaiki hubungan kepada wartawan. Karena masih banyak pemberitaan yang tidak baik mengenai perusahaan.
3. Agar postingan *Facebook* lebih kreatif dalam menyampaikan pesan yang disampaikan dan menanggapi komentar dari masyarakat yang bertanya.
4. Lebih mempromosikan mengenai *contact center* ini, agar masyarakat lebih dimudahkan dalam mendapatkan informasi dalam kehidupan sehari-hari