

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas dalam bab dan halaman yang sudah dijelaskan mengenai penerapan strategi public relations untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan fungsi PSO *Accounting* pada PT Pertamina Patra Niaga dapat disimpulkan bahwa:

Peran *public relations* sangat penting dalam mendukung kelancaran proses pengumpulan data dan feedback dari customer internal. Penggunaan *Google Form* menjadi salah satu metode efektif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, karena mampu menjangkau responden secara lebih luas dan praktis. Namun, dalam penerapannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya partisipasi dari *customer internal*, minimnya pemahaman mengenai tujuan observasi, serta adanya kendala teknis dalam pengisian *Google Form*.

Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan observasi tidak hanya bergantung pada media yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh strategi komunikasi dan pendekatan *public relations* dalam membangun hubungan baik, menciptakan edukasi, dan menciptakan rasa percaya kepada *customer internal*.

1. Peran *public relations* pada PT Pertamina Patra Niaga sangat penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan observasi, terutama dalam membangun

kesadaran dan pemahaman *customer internal* terhadap tujuan pengisian *Google Form*.

2. Keberhasilan observasi di PT Pertamina Patra Niaga dengan menggunakan metode observasi sangat bergantung pada strategi komunikasi yang dilakukan, termasuk cara penyampaian pesan, pendekatan personal, dan upaya menciptakan rasa percaya kepada *customer internal*.
3. Dibutuhkan perbaikan strategi komunikasi *internal* agar proses observasi berjalan lebih efektif dan mampu memberikan dampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan fungsi PSO *Accounting* PT Pertamina Patra Niaga.

## 5.2 Saran

Sebagai upaya untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, disarankan agar fungsi *public relations* bersama PSO *Accounting* lebih mengoptimalkan peran komunikasi internal dalam setiap pelaksanaan observasi. PT Pertamina Patra Niaga perlu memperkuat proses sosialisasi dan edukasi secara rutin, menyampaikan manfaat dan tujuan observasi secara jelas, serta memperbanyak media komunikasi agar pesan dapat diterima dengan baik oleh seluruh *customer internal*. Selain itu, penting juga untuk memperhatikan kemudahan akses dan kenyamanan saat mengisi *Google Form*, dengan menyederhanakan pertanyaan serta memperluas distribusi link atau barcode *Google Form*.

Fungsi *public relations* juga diharapkan pada PT Pertamina Patra Niaga dapat memberikan apresiasi kepada responden sebagai bentuk motivasi, serta

menunjukkan transparansi hasil *feedback* dan tindak lanjut perbaikan layanan secara berkala. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan partisipasi *customer internal* dapat meningkat, kualitas pelayanan fungsi PSO Accounting dapat lebih optimal, serta hubungan komunikasi antara PT Pertamina Patra Niaga dan *customer internal* dapat terjalin dengan lebih baik dan harmonis.

1. PT Pertamina Patra Niaga melakukan sosialisasi secara berkala dengan mengedukasi *customer internal* terkait tujuan, manfaat, dan pentingnya pengisian *Google Form* agar mereka lebih sadar bahwa *feedback* mereka sangat berpengaruh terhadap peningkatan layanan.
2. Melibatkan *customer internal* dalam proses perbaikan dan mengajak *customer internal* ikut terlibat dalam diskusi perbaikan layanan atau forum sharing sebagai bentuk komunikasi dua arah.
3. Memperkuat peran *public relations* sebagai jembatan komunikasi, *public relations* perlu semakin aktif membangun kedekatan dan hubungan baik dengan *customer internal* agar proses pengisian *feedback* dapat berjalan lebih alami, nyaman, dan partisipatif.