

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maupun pembahasan yang telah diteliti membahas mengenai “Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Purwakarta Dalam Penangan Keluhan atau Aduan Masyarakat Melalui PISA (*Purwakarta Integrated System of Aspiration*), maka peneliti dapat membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Tahap Penelitian, Diskominfo Purwakarta melakukan riset SKM dan sosialisasi untuk menindaklanjuti kepuasan masyarakat dengan layanan publik. Adapun berbagai kendala dalam riset pelayanan publik mencakup ketertutupan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, meskipun ketidakpuasan cukup tinggi.
2. Tahap Perencanaan, Diskominfo Purwakarta melakukan perencanaan dari tahun 2023 yakni dari Januari hingga Maret, dengan menentukan target audiens masyarakat yang berdomisili di kabupaten Purwakarta dan perencanaan media pesan yaitu sosial media seperti Instagram, Facebook dan Youtube kemudian media cetak seperti baliho dan spanduk. Media komunikasi yang dipilih adalah aplikasi Whatsapp dikarenakan cukup banyak digunakan oleh seluruh kalangan. Sehingga Diskominfo Purwakarta dapat memberikan layanan informasi yang responsif dan memastikan partisipasi aktif masyarakat

3. Tahap Pelaksanaan, Diskominfo Purwakarta telah mengadakan pelatihan khusus yang dimulai dari tahun 2023, tidak hanya untuk situs web PISA, tetapi juga untuk kanal pengaduan lainnya seperti call center 112 dan SPAN Lapor. Pelatihan ini diadakan setiap tiga bulan sekali dan disertai dengan kunjungan ke setiap OPD untuk memastikan setiap keluhan dan aduan yang masuk ditangani dengan baik. Operator bekerja selama 24 jam penuh dengan system 3 tim per hari. Pemantauan dan komunikasi terbuka antara operator, koordinator, dan instansi terkait memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan baik dan masyarakat menerima respon yang ramah dan informatif. Respon operator memiliki rentang waktu ini menjaga keseimbangan antara kecepatan respon dan kualitas penanganan pengaduan.
4. Tahap Evaluasi, Diskominfo Purwakarta melakukan evaluasi secara berkala setiap tiga bulan dengan melibatkan berbagai pihak, termasuk operator call center dan OPD terkait. Dalam setiap bulannya terdapat kurang lebih 70% pengaduan yang masuk melalui PISA. Evaluasi ini bertujuan untuk memantau kinerja dan mengatasi kendala teknis maupun kebijakan.
5. Tahap Pelaporan, Pelaporan dilakukan setiap tiga bulan, tetapi laporan hanya berupa evaluasi kinerja pegawai tanpa presentasi dari operator. Laporan disajikan dalam format berkas yang ditandatangani oleh pimpinan dan kepala bidang, mencakup rekap data pengaduan bulanan. Laporan disampaikan setiap bulan dengan format berisi identitas pelapor, isi laporan, dinas yang menangani, dan hasil tindak lanjut. Setiap tim yang bekerja dalam shift dan melaporkan rekap data setiap hari melalui WhatsApp group yang

melibatkan pimpinan, koordinator, dan kepala bidang. Strategi komunikasi yang digunakan mencakup pelaporan berkala dan penggunaan media digital seperti WhatsApp untuk koordinasi dan penyampaian laporan harian.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran untuk Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Purwakarta**

1. Tingkatkan program sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya menyampaikan keluhan dan bagaimana proses pengaduan bekerja. Ini dapat dilakukan melalui kampanye publik, seminar, dan penyebaran informasi melalui media sosial seperti Instagram, Facebook dan Youtube.
2. Melakukan evaluasi internal, libatkan masyarakat dalam proses evaluasi melalui survei kepuasan secara berkala untuk mendapatkan masukan yang lebih luas dan objektif.
3. Diskominfo Purwakarta diharapkan dapat mempertahankan situs web PISA sebagai fasilitas layanan publik dan meningkatkan fitur-fitur di dalam PISA sendiri.

### **5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya**

1. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan tentang studi kasus yang lebih baru untuk mendapatkan hasil yang lebih generalis.
2. Mencari sumber data yang lebih luas dan beragam untuk mendapatkan hasil yang akurat.
3. Mengambil fokus penelitian dengan hal yang dikuasai oleh peneliti

4. Peneliti harus lebih belajar dalam hal mengatur waktu antara kuliah dan mengerjakan skripsi
5. Peneliti harus wajib mempersiapkan diri mulai dari fisik dan mental dalam Menyusun penelitian tersebut.