

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah diteliti membahas mengenai “**Strategi Komunikasi Diskominfo Kabupaten Purwakarta Dalam Mensosialisasikan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N LAPOR) Melalui Kegiatan “Gempungan Diburuan Urang Lembur”**”, maka peneliti dapat membuat kesimpulan, sebagai berikut:

1. **Tahap penelitian**, riset yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta sebelum melakukan sosialisasi SP4N LAPOR kepada masyarakat melalui kegiatan Gempungan Diburuan Urang Lembur. Diskominfo Kabupaten Purwakarta melakukan sosialisasi melalui Instagram dan kunjungan ke kecamatan yang ada di Kabupaten Purwakarta. Adapun penambahan melalui rapat evaluasi yang diadakan Diskominfo Provinsi Jawa Barat ditemukan bahwa sosialisasi yang dilakukan melalui Instagram dan kunjungan ke kecamatan tidak efisien sehingga Diskominfo Kabupaten Purwakarta perlu mengencarkan sosialisasi kepada masyarakat.
2. **Tahap Perencanaan**, Diskominfo Kabupaten Purwakarta meminta dan mencari jadwal kegiatan jadwal Gempungan Diburuan Urang Lembur, menunjuk beberapa anggota Ogan Lopian atau sumber daya manusia

yang sudah memahami tentang kanal pengaduan SP4N LAPOR, lalu menerjunkan langsung anggota yang telah dipilih untuk sosialisasi SP4N LAPOR di kegiatan Gempungan Diburuan Urang Lembur.

3. **Tahap Pelaksanaan,** Diskominfo Kabupaten Purwakarta menyebar seluruh anggota yang ditunjuk agar memperluas jangkauan terhadap sosialisasi SP4N LAPOR kepada masyarakat di area Gempungan, anggota tersebut dibekali dengan brosur yang berisikan tentang kanal pengaduan dan berkomunikasi langsung dengan masyarakat yang mengikuti kegiatan Gempungan tersebut, komunikasi yang dilaksanakan oleh anggota sosialisasi yaitu dengan memberikan penjelasan tentang cara menggunakan dan pendaftaran di SP4N LAPOR lalu memberitahu bahwa SP4N LAPOR memiliki fitur anonim.
4. **Tahap Evaluasi,** evaluasi ini dilaksanakan setelah sosialisasi SP4N LAPOR melalui kegiatan Gempungan Diburuan Urang Lembur, evaluasi yang dilakukan yaitu dengan melihat jumlah pengaduan melalui SP4N LAPOR, lalu evaluasi dengan pimpinan yang dilakukan 3 bulan sekali dan melakukan evaluasi dengan anggota yang terjun langsung ke Gempungan Diburuan Urang Lembur.
5. **Tahap Pelaporan,** bentuk laporan yang dilakukan Diskominfo Kabupaten Purwakarta yaitu dengan melakukan bentuk laporan melalui ketua koordinator Ogan Lopian Riska Amalia, laporan ini juga dilakukan secara lisan atau berkomunikasi langsung dengan kepala

Diskominfo Kabupaten Purwakarta dengan membawa rekap laporan atau aduan yang masuk melalui SP4N LAPOR.

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa Strategi Komunikasi yang dilakukan Diskominfo Kabupaten Purwakarta melalui kegiatan Gempungan Diburuan Urang Lembur sudah efisien.

## **5.2 Saran**

Dalam sebuah penelitian, peneliti harus mampu memberikan sesuatu yang berguna atau bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi ataupun lembaga serta berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Setelah peneliti menyelesaikan pembahasan pada skripsi ini, maka pada bab ini peneliti menyarankan saran-saran yang sesuai dengan hasil pengamatan dalam pembahasan skripsi ini. Adapun saran-saran yang peneliti berikan sebagai berikut:

### **5.2.1 Saran untuk Diskominfo Kabupaten Purwakarta**

1. Perlu dimudahkan lagi cara komunikasi untuk menyampaikan ke masyarakat yang lanjut usia, agar mereka bisa memahami apa itu SP4N LAPOR.
2. Perlu ditingkatkan lagi jumlah anggota Ogan Lopian untuk mensosialisasikan kanal pengaduan yang dimiliki oleh Diskominfo Kabupaten Purwakarta.
3. Diskominfo Kabupaten Purwakarta diharapkan dapat terus melakukan perawatan dan melakukan pembaruan dalam bentuk sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat Kabupaten Purwakarta.

4. Mengadakan pelatihan atau *workshop* tentang SP4N LAPOR kepada para pegawai Diskominfo Kabupaten Purwakarta. Hal ini akan berpengaruh kepada masyarakat yang menerima sosialisasi SP4N LAPOR tersebut.

5. Diskominfo diharapkan membuat media yang baru agar masyarakat dapat memahami lebih jelas tentang kanal pengaduan, seperti membuat buku panduan cara menggunakan SP4N LAPOR dan membagikannya kepada masyarakat.

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

1. Peneliti wajib memahami tentang objek yang akan diteliti, agar memudahkan peneliti selanjutnya untuk menyusun dalam penelitian.
2. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian, diharapkan untuk menyiapkan kondisi fisik dan mental dalam menyusun penelitian tersebut.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk selalu berperilaku sopan, ramah dan juga menghargai semua orang yang ada di Instansi yang peneliti tunjuk sebagai objek.
4. Berpakaian rapih dan juga sopan dalam mengenakan pakaian agar mendapatkan *respect* dari orang-orang yang ada di instansi.
5. Sangat diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk mempersiapkan tempat yang akan dituju dan juga berkas yang dibutuhkan.