

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan identifikasi penelitian setelah ditentukan sebelumnya, dapat diturunkan kesimpulan sebagai berikut :

Strategi komunikasi yang terjadi di Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus salah satunya merupakan strategi dalam melakukan pelayanan pengaduan yang disampaikan masyarakat / pelapor, terdapat lima tahapan dalam menentukan strategi komunikasi di bagian PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), yaitu Perencanaan, Pengorganisasian, Penyusunan Staff, Pengarahan dan Pengawasan.

1. Perencanaan yang dilakukan di Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus selalu berpegang teguh pada SOP yang berlaku. Salah satu bentuk perencanaan yang dilakukan adalah dengan mensosialisasikan kepada Masyarakat tentang penggunaan *Website* SIWAS hingga sosialisasi terkait tata cara penyampaian aduan.
2. Pengorganisasian di Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus terkait pengaduan yang disampaikan oleh Masyarakat dengan memisahkan aduan yang masih berada pada level ringan dan bisa ditindaklanjuti langsung oleh pihak lembaga (aduan yang disampaikan dengan cara datang langsung), sedangkan aduan yang disampaikan melalui *Website* SIWAS akan ditindaklanjuti oleh Mahkamah Agung.

3. Penyusunan Staff Bagian PTSP Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus dilakukan dengan cara membagi ke dalam beberapa meja layanan, meja tersebut antara lain terdiri dari meja Kepaniteraan Hukum, Kepaniteraan Pidana, Kepaniteraan Perdata, Kepaniteraan TiPiKor (Tindak Pidana Korupsi), Kepaniteraan PHI (Pengadilan Hubungan Industrial), Tata Usaha Persuratan, dan Pojok E-Court dengan pembagian tugasnya masing-masing.
4. Pengarahan tidak hanya dilakukan dengan cara langsung tetapi melalui medium lainnya juga antara lain leaflet, brosur, dan pengeras suara. Hal tersebut ditujukan agar pengarahan dan informasi yang disampaikan dapat dimengerti dengan baik oleh Masyarakat ataupun staff yang bekerja.
5. Pengawasan pengaduan dibagi menjadi 2 (dua), pengawasan terhadap aduan yang disampaikan dengan cara datang langsung akan ditangani oleh pihak Lembaga Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus dan tetap memantau sudah sejauh mana penanganannya. Sedangkan Pengawasan terhadap aduan yang disampaikan melalui *Website SIWAS* akan melalui *monitoring*.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Bagi Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus**

1. Sebaiknya Perencanaan yang dilakukan Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus dibuat lebih matang agar pelayanan pengaduan dapat terselesaikan dalam jangka waktu yang lebih cepat.

2. Sebaiknya Pengorganisasian yang dilakukan Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus dilakukan sesuai dengan bidang dan tugas kerja dari masing-masing staff yang bekerja agar menghindari kendala kekurangpahaman Masyarakat yang ingin aduannya diselesaikan di hari yang sama ataupun kendala yang lainnya.
3. Sebaiknya Penyusunan Staff bagian PTSP Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus dilakukan dengan pertimbangan yang matang dan sesuai agar tidak ada lagi kendala yang diterima Masyarakat akibat kekurangpahaman staff terkait etika bekerja yang diterapkan (5S (Senyum, Salam Sapa, Sopan, Santun)).
4. Sebaiknya Pengarahan yang disampaikan kepada Masyarakat / pelapor dilakukan dengan lebih intens agar pemahaman Masyarakat dalam menyampaikan aduan bertambah dan tidak ada lagi masyarakat yang kebingungan dalam proses penyampaian aduan baik yang datang langsung atau melalui *Website* SIWAS .
5. Sebaiknya Pengawasan yang dilakukan Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus dapat memastikan kepaahaman Masyarakat tentang berfungsinya sistem Peradilan di Indonesia, serta dapat menindaklanjuti aduan yang disampaikan oleh Masyarakat dengan lebih cepat.

### **5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya**

1. Disarankan peneliti yang melakukan penelitian lebih lanjut Cari dan baca lebih banyak referensi agar hasil penelitian selanjutnya lebih baik dan terpercaya mendapatkan informasi baru.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya, khususnya di jurusan Ilmu Komunikasi.
3. Diharapkan dapat selalu menjunjung tinggi nama baik Universitas dalam proses penelitian selanjutnya dan tidak memberikan kesan yang buruk kepada pihak instansi dalam proses penelitian.
4. Diharapkan peneliti selanjutnya menggunakan lebih banyak sumber agar bisa mendapatkan lebih banyak data dengan tingkat akurasi yang tinggi dan penelitian akan jauh lebih berkembang.
5. Sebaiknya menggunakan variabel lain selain Strategi Komunikasi yang datanya tersedia untuk setiap masa penelitian.