

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bagian terakhir dari hasil penelitian yang peneliti lakukan. Dalam bab ini juga diuraikan mengenai kesimpulan penelitian serta saran-saran peneliti

5.2 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat merumuskan kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Proses Komunikasi

Pola Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Metrologi Bandung Dengan Konsumen Melalui Metode Pelayanan Satu Pintu dapat terjadi ketika interaksi antara keduanya dan ada penyampaian pesan untuk mewujudkan motif komunikasi. Proses pelayanan tersebut melibatkan lima unsur komunikasi yaitu, Komunikator (*communicator*), Pesan (*message*), Media (*media*), Komunikan (*communicant*), Efek (*effect*).

Dimana yang menjadi komunikator adalah konsumen dan pesan yang disampaikan melalui media satu pintu kepada unit pelayanan satu pintu menghasilkan pelayanan yang menyesuaikan dengan kebutuhan konsumen. Komunikator disini mewakili perusahaan masing masing untuk mengajukan permohonan, perizinan untuk mengurus alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya (UTTP).

Proses komunikasi didalam proses unit pelayanan terpadu dalam melayani konsumen melalui unit satu pintu termasuk kedalam proses

komunikasi primer, dimana Saat dua individu terlibat dalam sebuah diskusi atau percakapan maka mereka terlibat dalam sebuah proses komunikasi primer, dimana kelima komponen komunikasi terakumulasi secara spontan tanpa media ataupun saluran khusus.

Dalam hal ini peran komunikator dan komunikan sangat dinamis, mereka dapat secara bergantian saling bertukar pesan, saling memberikan umpan balik baik secara verbal maupun non-verbal.

Seperti dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

- Prosedur pelayanan yang dilakukan antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
- Waktu pelayanan haruslah memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.
- Sarana dan Prasarana, penyelenggara publik harus memberikan sarana dan prasarana yang memadai, demi terciptanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan

2. Hambatan Komunikasi pada Pola Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Metrologi Bandung Dengan Konsumen Melalui Metode Pelayanan Satu Pintu dipengaruhi oleh hambatan mekanis dimana hambatan tersebut disebabkan oleh saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik.

Gangguan dalam proses komunikasi ini termasuk kedalam gangguan semantik yaitu gangguan yang berhubungan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan semantik tersaring ke dalam pesan melalui penggunaan bahasa.

Adapula gangguan mekanik dimana Gangguan Mekanik yaitu gangguan yang disebabkan seluruh komunikasi atau kejadian yang bersifat fisik, seperti halnya website yang down akan mengakibatkan adanya hambatan pada saat konsumen mendaftar melalui daring.

Hambatan terbagi menjadi dua, hambatan internal dan hambatan eksternal. Masing masing hambatan berbeda gangguannya. gangguan internal biasanya melibatkan pegawai, sarana dan prasarana. Lalu pada gangguan eksternal biasanya melibatkan prasangka, dan gangguan semantik dimana disebabkan oleh komunikasinya menjadi rusak karena adanya kekacauan mengenai pengertian suatu bahasa atau istilah. Akan tetapi hambatan hambatan tersebut dapat terpecahkan langsung karena ketika adanya hambatan eksternal pihak unit pelayanan terpadu akan menjelaskan hal-hal yang membuat konsumen menjadi berprasangka tidak baik maupun tidak mengerti akan hal atau istilah istilah kemitrologian.

Pada hambatan internal, sesuai dengan sistem operasional pekerjaan gangguan gangguan yang terjadi dapat langsung terkendali karena hal tersebut sudah di antisipasi agar pelayanan kepada konsumen tidak terganggu dan membuat ketidak nyamanan.

3. Pola Komunikasi

Pola Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Metrologi Bandung Dengan Konsumen Melalui Metode Pelayanan Satu Pintu utamanya dilakukan melalui pola komunikasi pelayanan satu pintu memberikan keefisienan untuk konsumen dimana saat konsumen membutuhkan pelayanan terkait dengan membuat perizinan alat Ukur Takar Timbang dan Perlengkapannya, karena konter sudah dibagi kedalam kebutuhannya masing masing, sehingga tidak perlu mengantri lama didalam satu loker untuk mengurus perizinannya.

Pola pelayanan satu pintu pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk:

- Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting.
- Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
- Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
- Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan.

5.2 Saran

Setelah peneliti menyelesaikan pembahasan pada skripsi ini, maka pada bab penutupan peneliti mengemukakan saran-saran sesuai dengan hasil pengamatan dalam membahas skripsi ini.

5.2.1 Saran Bagi Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan

Diharapkan kepada para pegawai Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan Metrologi Bandung untuk bisa lebih mendengar keluhan-keluhan yang konsumen adukan agar dapat meningkatkan lagi kualitas yang terjalin antara Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan Dengan para konsumennya.

Diharapkan juga dapat melakukan beberapa pengadaan sidak secara berkala untuk menghindari oknum konsumen yang melakukan ulah kejahatan, demi kepentingan dan kebutuhan masyarakat luas.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya jika ingin mempelajari mengenai Pola Komunikasi Unit pelayanan harus lebih memahami lagi bagaimana struktur pola komunikasinya. Peneliti sarankan agar meningkatkan lagi ketelitian baik dalam segi kelengkapan data yang diperoleh dari perusahaan dan data penelitian yang telah dilakukan. Sehingga penelitian tersebut dapat berjalan dengan lebih baik lagi dan lancar. Penelitian yang telah dilakukan ini dapat dijadikan sebagai bahan pengalaman dan pengetahuan, tanpa melupakan unsur nilai keahliannya, dalam penelitian dibidang Ilmu Komunikasi Konsentrasi Ilmu Humas, khususnya penelitian mengenai Pola Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan Metrologi Bandung Dengan Konsumen Melalui Metode Pelayanan Satu Pintu.