BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian dari hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan efektivitas program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* sebagai berikut :

1. Jumlah hasil yang dikeluarkan kelompok dalam program pesan singkat penduduk, merupakan hasil dari pelayanan pengaduan elektronik, dengan mempertimbangkan antara *input* dan *output*, usaha dengan hasil saat ini. Dalam mencapai tujuan terlaksananya program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK). Pemerintah meng-anggarkan dana bagi susksenya program PESDUK setiap tahunnya, tidak adanya transparansi dan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat banyak yang kurang mengetahui adanya program PESDUK.
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh anggota kelompok dalam program pesan singkat penduduk, merupakan tingkat kepuasan yang didapatkan masyarakat dengan adanya pengaduan, laporan dan pertanyaan melalui pesan singkat, sedangkan tingkat kepuasan yang didapat oleh aparatur adalah jika suksesnya program Pemerintah tentang pesan singkat penduduk ini berjalan dengan efektif. Program ini telah berjalan dengan baik tapi belum sepenuhnya efektif dimana tingkat kepuasan masyarakat juga masih kurang diperhatikan aparatur hal ini dilihat dari tingkat kepuasan yang diperoleh masyarakat pada aplikasi

PESDUK melalui *website http://pesduk.cimahikot.go.id* belum dirasakan masih adanya keluhan, pengaduan, laporan dan pertanyaan yang tidak di tanggapi oleh SKPD Pemerintah Kota Cimahi serta kepuasan aparatur belum sepunuhnya didapat.

3. Produk kreatif masih belum banyak dikalangan Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi. Hal ini dilihat dari tampilan *website http://pesduk.cimahikota.go.id* yang kurang menarik.
4. Intensitas emosi para aparatur belum sepenuhnya mempengaruhi pelayanan pengaduan masyarakat yang lebih baik. Hal ini terjadi karena belum siapnya beberapa faktor pendukung salah satunya kemampuan SDM pengelola *website http://pesduk.cimahikota.go.id* di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi.

5.2. Saran

Sesuai dengan hasil penelitian maka diharapkan dapat memberi pemikiran yang digunakan sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan dalam pengaduan masyarakat. Saran peneliti sumbangkan antara lain :

1. Aparatur Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi harus lebih baik lagi dalam memberikan sosialisasi secara langsung berupa penyuluhan ataupun kegiatan pada program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) untuk peningkatan pelayanan mutu *E-Government* di Kota Cimahi.

2. Untuk mencapai kepuasan baik yang dirasakan oleh aparatur maupun masyarakat harus seimbang atau sama-sama merasa puas. Pada program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* masih adanya keluhan, laporan atau pertanyaan yang tidak ditanggapi oleh SKPD Pemerintah Kota Cimahi. Untuk itu Pemerintah Kota Cimahi harus menanggapi segala bentuk keluhan, laporan atau pertanyaan yang dilakukan oleh masyarakat sehingga program tersebut dapat berjalan sukses bagi masyarakat dan aparatur mendapat kepuasan.
3. Diharapkan agar Pemerintah Kota Cimahi lebih menambah kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan pesan singkat penduduk ini guna semakin efektifnya komunikasi yang terjalin. Kemudian guna semakin efektif, peneliti menyarankan untuk mencoba mengintregrasikan dengan media sosial yang lain agar lebih mudah diakses oleh masyarakat.