

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dinas Komunikasi dan Informatika Garut belum dapat melaksanakan strategi komunikasi dengan maksimal dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan LAPOR! dalam melakukan keluhan maupun pengaduan mengenai pelayanan publik. Strategi komunikasi khususnya dalam pelaksanaan sosialisasi sangat diperlukan sehingga tujuan komunikasi dapat tersampaikan kepada publik dengan efektif. Dalam perencanaan sosialisasi ataupun kampanye, dilakukan tahapan yang dilakukan dengan menggunakan model perencanaan Cutlip, Center, dan Broom yang menjadi hal yang diteliti oleh peneliti di Dinas Komunikasi dan Informatika Garut, dimana dapat diuraikan kesimpulannya sebagai berikut :

- a. Analisis situasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut melakukan analisis situasi yang lebih terfokus kepada target sasaran untuk memberikan informasi mengenai LAPOR!, dalam lingkungan internal, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut melihat kesiapan dari sumber daya yang tersedia yaitu peralatan, dana dan personil. Dinas Komunikasi dan Informatika Garut tidak melakukan analisis khusus dengan menggunakan analisis lingkungan karena meskipun sudah menganalisis atau pun merencanakan tapi ternyata apa yang direncanakan berbeda dengan apa yang ada dilapangan sehingga tidak terlalu mengkhususkan menganalisis terlebih dahulu.

- b. Strategi perencanaan dan penyusunan program. Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Garut tidak adanya penyusunan strategi dan program secara khusus yang ditujukan untuk masyarakat supaya lebih dapat berpartisipasi dalam penggunaan LAPOR!. Namun, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut memiliki tujuan jangka panjang dalam memperkenalkan LAPOR! kepada masyarakat karena memang mengacu pada Undang-undang nomor 14 tahun 2008 mengenai keterbukaan informasi publik, yang mana informasi sekecil apapun harus disampaikan kepada masyarakat. Target sasaran Dinas Komunikasi dan Informatika Garut tidak terbatas kalangan (seluruh masyarakat yang telah melek akan teknologi dan telah mampu mengkritisi akan pelayanan publik) yaitu sekitar umur 20 tahun ke atas tapi tidak memungkiri juga apabila pelajar melakukan pengaduan melalui LAPOR!. Pesan yang disampaikan kepada masyarakat pun pesan informatif, persuasif dan edukatif. Selanjutnya, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut memiliki strategi yaitu berkoordinasi dengan pihak eksternal yang mana terdiri dari komunitas-komunitas yang menjadi sebuah forum kelompok informasi masyarakat (KIM), serta memanfaatkan berbagai media yang tersedia dalam menyebarkan pesan-pesan kepada masyarakat secara meluas. Tindakan dari strategi (taktik) dilaksanakan dengan penggunaan berbagai media baik dalam melakukan koordinasi dengan pihak eksternal maupun dengan masyarakat secara umum.
- c. Implementasi (tindakan dan komunikasi), dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Garut dalam pelaksanaan memperkenalkan LAPOR! dapat

ditentukan skala waktu dan mengalokasikan sumber daya yang tersedia. Dalam menentukan skala waktu, untuk memanfaatkan berbagai media dalam menjalin koordinasi dengan pihak eksternal lebih menyesuaikan dengan situasi dan kondisi dengan analisis situasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Garut. Dalam mengalokasikan sumber daya personil, Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik yang melaksanakan untuk memperkenalkan LAPOR! karena memang bidang tersebut yang bertugas mengelola LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Garut. Peralatan yang harus tersedia dalam memperkenalkan LAPOR! diantaranya media komunikasi, internet, kendaraan untuk menjangkau masyarakat yang jauh. Sedangkan dalam pengalokasian biaya di tahun 2018 Dinas Komunikasi dan Informatika Garut dalam memperkenalkan LAPOR! lebih mengikuti kepada program lain, sehingga lebih efektif dari segi anggaran dan lebih luas dari segi masyarakatnya yang menerima informasi mengenai LAPOR!.

- d. Evaluasi, dalam hal ini yang di evaluasi Dinas Komunikasi dan Informatika Garut diantaranya evaluasi program dan evaluasi manajemen. Dalam evaluasi program, dilihat dari jumlah pengaduan oleh masyarakat melalui LAPOR! dan jumlah pengaduan yang telah diselesaikan oleh Dinas terkait. Sedangkan evaluasi manajemen dilakukan dengan melihat kenyamanan atas kerja sama dari personil yang memperkenalkan LAPOR! kepada masyarakat.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

Saran teoritis dari penelitian ini diantaranya :

- a. Diharapkan teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian ini (strategi komunikasi) dapat diaplikasikan ke dalam objek penelitian yang lainnya, misalnya instansi pemerintahan yang berbeda maupun perusahaan-perusahaan yang dapat dilakukan dalam penelitian selanjutnya. Karena pengaplikasian teori ini sangat diperlukan dalam rangka mencapai tujuan organisasi khususnya dalam rangka mengubah *mindset* masyarakat secara luas, dan dapat menyebarkan nilai-nilai positif kepada masyarakat.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat dikembangkan pada penelitian selanjutnya dengan penggunaan metode penelitian baik kuantitatif maupun kualitatif dan dengan menggunakan teori yang berbeda sehingga dapat memperluas khasanah pengetahuan bagi si peneliti dan pembaca, juga dapat melengkapi apa yang telah diteliti dalam penelitian ini bagaimana pelaksanaan program dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Garut dari berbagai hal yang melingkupinya.
- c. Peneliti memberikan saran dalam penelitian selanjutnya untuk meneliti terkait persepsi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Garut di masyarakat, efektivitas keberadaan LAPOR! baik untuk masyarakat maupun bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Garut.

5.2.2 Saran Praktis

Adapun saran praktis dari penelitian ini adalah :

Berdasarkan analisis situasi sampai evaluasi pelaksanaan program memperkenalkan Layanan Aspirasi Pengaduan dan Online Rakyat (LAPOR!), telah meningkatkan partisipasi masyarakat akan melakukan pengaduan pelayanan publik dengan menggunakan LAPOR! meskipun masih banyak yang belum mengetahui keberadaan LAPOR! ini, khususnya di Kabupaten Garut. Untuk itu Dinas Komunikasi dan Informatika Garut yang dipercaya untuk mengelola LAPOR! dan memperkenalkan kepada masyarakat diharapkan untuk melakukan analisis situasi terlebih dahulu. Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) yaitu menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman baik dari internal maupun eksternal yang mana sangat membantu dalam menentukan strategi yang akan dilakukan, khususnya dengan adanya kelemahan dan hambatan dapat menjadi acuan untuk membuat strategi yang lebih matang dan dapat memaksimalkan sumber daya yang tersedia serta memaksimalkan kemampuan komunikasi. Sehingga implementasi yang dilakukan bisa lebih efektif dan tepat sasaran.

Dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat supaya lebih mengenal LAPOR! dan menggunakan LAPOR! sebagai sarana pengaduan pelayanan publik, sebaiknya perlu dilakukan evaluasi secara berkala, baik evaluasi dari Diskominfo sendiri maupun dari pejabat penghubung atau instansi lain yang mempunyai LAPOR! yang mana pejabat penghubung ini adalah yang akan menjawab pengaduan dari masyarakat. Evaluasi dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan program atau

kegiatan selanjutnya, acuan tersebut tentu yang dapat menjadikan pencapaian lebih maksimal, dan dapat mengembangkan atau menerapkan inovasi yang dapat membawa perubahan kepada Diskominfo sendiri.