

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan uraian yang telah dijabarkan sebelumnya mengenai Proses Komunikasi Publik dan Layanan Pengaduan Masyarakat pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisa proses komunikasi publik pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat terdiri dari 2 proses yaitu menciptakan ide atau gagasan dan pengiriman pesan, sedangkan proses *encoding*, *decoding* dan *feedback* tidak ditemukan, hal ini dikarenakan adanya gangguan dalam melakukan komunikasi. Gangguan yang sering muncul dalam melakukan komunikasi ialah:
 - 1) Hambatan dari proses komunikasi, yaitu hambatan pengiriman pesan dan penerimaan pesan.
 - 2) Hambatan semantik, yaitu menggunakan kosa kata yang tidak jelas sehingga sulit untuk dipahami penerima atau pengirim pesan.
 - 3) Hambatan psikologis, bentuk perbedaan nilai antara pengirim dan penerima pesan sehingga muncul kesalahpahaman.
2. Media komunikasi yang digunakan oleh Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat ialah media komunikasi audio yaitu menggunakan radio dan

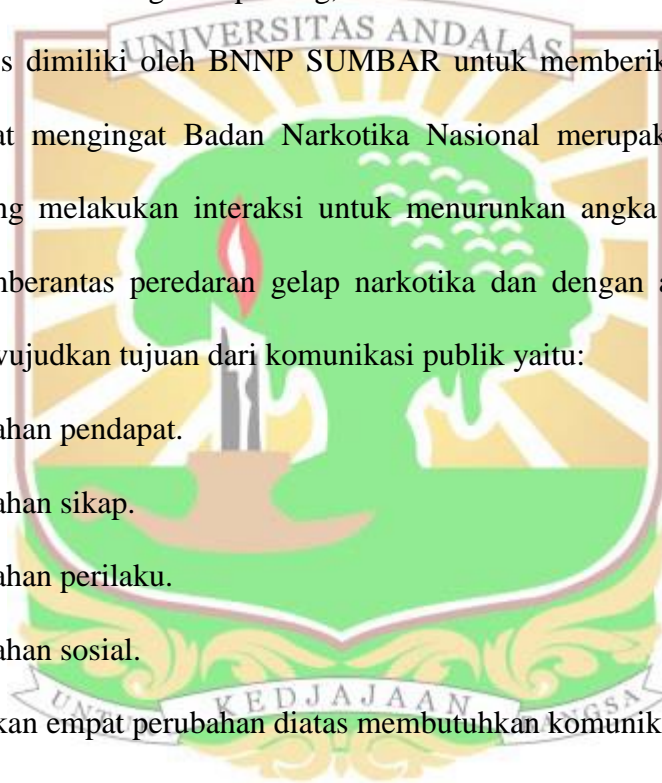
audio visual menggunakan media sosial, karena pada saat ini masyarakat lebih menyukai media komunikasi yang kekinian seperti menggunakan media komunikasi publik media sosial sehingga BNNP SUMBAR tidak menggunakan dua media komunikasi lainnya yaitu media visual dan media cetak.

3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis komunikasi pada BNNP SUMBAR sangatlah penting, karena komunikasi merupakan pokok utama yang harus dimiliki oleh BNNP SUMBAR untuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengingat Badan Narkotika Nasional merupakan lembaga sosial yang sering melakukan interaksi untuk menurunkan angka pengguna narkoba serta memberantas peredaran gelap narkoba dan dengan adanya komunikasi dapat mewujudkan tujuan dari komunikasi publik yaitu:

- 1) Perubahan pendapat.
- 2) Perubahan sikap.
- 3) Perubahan perilaku.
- 4) Perubahan sosial.

Mewujudkan empat perubahan diatas membutuhkan komunikasi yang efektif dan efisien, maka dapat dikatakan pada BNNP SUMBAR komunikasi merupakan hal yang amat penting.

4. Berdasarkan analisa kinerja pelayanan pada BNNP SUMBAR sudah sesuai standar yaitu 5 hari. Proses pelayanan pengaduan masyarakat pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat terdiri dari:



- 1) Masyarakat dapat mengirimkan informasi pesan singkat melalui via *WhatsApp, website* atau Media Sosial BNNP SUMBAR lainnya.
 - 2) Personil bidang humas menerima informasi dari masyarakat yang memberikan laporan.
 - 3) Personil humas melakukan analisa terhadap laporan yang diperoleh, baik *urgent* atau tidaknya.
 - 4) Penanggung jawab menerima laporan masyarakat yang telah disalurkan oleh humas.
 - 5) Bidang yang bersangkutan melakukan tindak lanjut sesuai dengan arahan yang telah diberikan oleh pimpinan.
5. Tipe- tipe layanan pada BNNP SUMBAR terdapat 6 jenis diantaranya:
- 1) Layanan rehabilitasi
 - 2) Layanan pengaduan masyarakat
 - 3) Layanan informasi dan edukasi
 - 4) Konsultasi hukum gratis
 - 5) Layanan uji lab dan perizinan prekursor
 - 6) Tes urine.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah dijabarkan diatas mengenai Proses Komunikasi Publik dan Layanan Pengaduan Masyarakat pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat, maka saran yang dapat penulis sampaikan yaitu:

1. Proses komunikasi publik pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat disarankan untuk memperhatikan dan menggunakan kelima proses komunikasi dan akan lebih menarik apabila ketika pihak BNNP SUMBAR menyebarluaskan informasi atau membuat konten edukasi dengan memperhatikan konteks pembicaraan, seperti menyisipkan sedikit intermezo dan hiburan, karena konten seperti inilah yang banyak diminati oleh publik dimana tujuannya tetap menyampaikan informasi dengan cara menghibur sehingga adanya *feedback* dari publik. Cara lain yang dapat digunakan oleh BNNP SUMBAR yaitu dengan bekerjasama dengan *content creator*, dengan adanya kerjasama ini dapat membantu menyebarluaskan informasi seputar pelayanan yang ada pada BNNP SUMBAR, selanjutnya *benefit* yang kita dapatkan dengan adanya kerjasama ini media sosial BNNP SUMBAR akan banyak diketahui oleh publik dan tentunya peningkatan *engagement rate* media sosial BNNP.
2. Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat apabila ingin penyampaian informasi mengenai seluruh bagian masyarakat disarankan untuk tidak hanya terfokus pada audio visual, seperti dapat menggunakan media komunikasi audio yaitu pemutaran mars dan siaran pelayanan yang ada di BNNP SUMBAR pada beberapa radio yang memiliki pendengar yang tinggi seperti RRI Padang dan radio yang memiliki *rate* pendengarnya cukup tinggi. Selanjutnya menggunakan media visual seperti penggunaan baliho, spanduk, *billboard* pada beberapa objek seperti sekolah, universitas, jalan raya, tempat wisata atau tempat lainnya yang ramai pengunjung, dimana pada media visual tersebut tertera terkait BNNP

SUMBAR. Dan penggunaan media cetak seperti koran, brosur, penyebaran brosur ketika melakukan sosialisasi juga dapat membantu penyebarluasan informasi seputar BNN dan apa saja layanan yang tersedia. Penggunaan jenis media komunikasi publik lainnya seperti media kelompok, media antarpribadi dan media massa juga akan membantu penyebarluasan informasi yang lebih menyeluruh.

3. Komunikasi pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat sangat penting untuk membantu penurunan angka pecandu dan peredaran gelap narkoba di Sumatera Barat, sangat disarankan untuk pihak BNNP SUMBAR agar konsisten dalam menyebarkan informasi yang ada baik konsisten dalam pembuatan konten kreatif, kerjasama SDM, dan tersedianya sarana dan prasarana. Melakukan pengorganisasian dan pengawasan terhadap penggunaan media sosial sebagai media komunikasi publik agar informasi dapat menyebarluas.
4. Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat dalam meningkatkan layanannya disarankan agar pihak BNNP SUMBAR melakukan pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan terhadap sarana dan prasarana, dan fungsi- fungsi pelayanan seperti dalam pengelolaan website dan dalam memberikan layanan, karena ketika BNNP SUMBAR telah memperhatikan fungsi dari pengaduan masyarakat maka BNNP SUMBAR bisa melakukan evaluasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

5. Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat untuk meningkatkan kualitas pelayanan disarankan untuk memperhatikan dimensi kualitas layanan publik yaitu *tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy* agar *clien* merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan salah satu misi BNN yaitu melaksanakan operasional P4GN sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

