

BAB VI

PENUTUP

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka ditarik kesimpulan, yaitu :

1. Dinas Komunikasi dan Informatika dan Informatika mempunyai 3 (tiga) peran dalam implementasi *SP4N LAPOR!*, yaitu sebagai *communication technician (public relations)* sebagai pelaksana komunikasi), sebagai *communication fasilitator (public relations)* sebagai jembatan komunikasi antara publik dan organisasi), dan sebagai *problem solver (public relations)* yang berperan sebagai pihak yang memfasilitasi pemecahan masalah).
2. *Outcome* dari pelaksanaan *organization-public relations*, yaitu : *Control mutuality* (pembagian kontrol) berjalan dengan baik, semua pihak mempunyai tugas masing-masing yang sama pentingnya dalam pelaksanaan *SP4N LAPOR!*. Dinas Komunikasi dan Informatika konsisten dalam pelaksanaan kegiatan, pengawasan dan evaluasi dalam implementasi *SP4N LAPOR!* setiap tahunnya. Namun komitmen perangkat daerah dalam menjawab aspirasi dan laporan dari masyarakat masih kurang. Hal tersebut terlihat dari masih munculnya catatan merah di aplikasi *SP4N LAPOR!*. Dalam hal *Satisfaction* (kepuasan), organisasi perangkat daerah menyatakan kepuasannya terhadap kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam implementasi *SP4N LAPOR!*. Namun sebaliknya, masyarakat masih merasa tidak yakin penggunaan *SP4N LAPOR!* akan memberikan pengaruh terhadap perbaikan layanan publik. Hal tersebut disebabkan karena *trust* (kepercayaan) masyarakat yang rendah terhadap layanan *SP4N LAPOR!* dan pemerintah. *SP4N LAPOR!* merupakan layanan yang dimiliki pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduannya agar masyarakat mendapatkan hak pelayanan publik yang baik. Dalam

implementasi *SP4N LAPOR!* ini, semua pihak yang terlibat melakukan kegiatan berdasarkan adanya kepedulian (*communal relationship*) terhadap perbaikan pelayanan publik yang hasilnya akan dinikmati masyarakat.

3. Implementasi *SP4N LAPOR!* : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mukomuko telah menjalin komunikasi dengan publiknya namun *feedback* yang diharapkan masih belum sesuai. Perangkat daerah masih ada yang lalai dengan laporan dari masyarakat dan tidak memberikan jawaban berdasarkan analisa, dan akibatnya masyarakat menjadi ragu dalam menggunakan *SP4N LAPOR!*. Keraguan tersebut menyebabkan *SP4N LAPOR!* menjadi tidak populer sehingga masyarakat memilih menggunakan media lain, seperti melalui media sosial ataupun langsung menyampaikan kepada pejabat yang bersangkutan tanpa melalui *SP4N LAPOR!*. Selain itu, alur birokrasi *SP4N LAPOR!* yang cukup panjang membuat masyarakat tidak sabar dalam menunggu jawaban dari laporannya.

1.2. Saran

1. Saran Praktis.
 - a) Saran kepada Pemerintah Kabupaten Mukomuko : Untuk menyukseskan implementasi *SP4N LAPOR!*, kepercayaan dari masyarakat harus didapatkan dengan cara meningkatkan kinerja perangkat daerah dalam menjawab aspirasi dan laporan yang diberikan pemerintah. Masyarakat akan tertarik menggunakan *SP4N LAPOR!* jika pemerintah bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan permasalahan dan memberikan solusi.
 - b) Saran kepada Pemerintah Pusat : Masyarakat saat ini menilai bahwa *SP4N LAPOR!* merupakan layanan yang alurnya lama dan sangat panjang sehingga dinilai tidak praktis. Sebaiknya dicari inovasi dan aturan baru yang dapat membuat alur birokrasi *SP4N LAPOR!* menjadi singkat.

2. Saran Akademis.

Penelitian mengenai *Organizations-public relations* pada saat ini masih sangat sedikit, padahal membina hubungan baik antara organisasi dengan publiknya merupakan salah satu kunci utama kelangsungan sebuah organisasi. Penelitian ini membahas mengenai *organizations-public relations* pemerintah dengan publiknya yang menjalin hubungan untuk memberikan hak pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Peneliti selanjutnya dapat membahas mengenai *organizations-public relations* dalam perusahaan yang tujuannya mencari keuntungan dalam membina hubungannya dengan masyarakat.

