

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Aliran informasi komunikasi dalam pengelolaan pelayanan publik plus layanan antar (*delivery service*) kutipan akta kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang, yaitu komunikasi dari atas kebawah, dalam hal ini seperti camat mendelegasikan program dan memberikan intruksi, arahan dan informasi kepada bawahan secara sederhana agar mudah dipahami oleh bawahan. Komunikasi dari bawah keatas, seperti bawahan memberikan informasi atas keluhan warga kepada Camat, dan camat menerima dengan terbuka usul dan saran dari bawahan. Komunikasi horisonal, yaitu pegawai berdiskusi dengan teman sejawat atas program-program yang didelegasikan oleh pimpinan.
2. Komunikasi formal dalam efektivitas pengelolaan Pelayanan Publik Plus layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang berlangsung sesuai dengan jenjang kewenangan hierarkis yang absah terkait dengan tugas. Komunikasi formal yang terjadi terpusat pada keputusan pimpinan dalam pemberian perintah, mengkoordinasi, dan kontrol atas kegiatan-kegiatan bawahan. Komunikasi formal yang terjadi dilingkungan Kecamatan Padang Timur secara lisan maupun tulisan.

3. Distorsi atau hambatan aliran informasi dalam pengelolaan Pelayanan Publik Plus layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang terjadi karena: (a) hambatan dalam proses penyampaian (*sender barries*), (b) hambatan karena *physical barries*, (c) hambatan yang disebabkan karena semantik (*semantik pers*), dan (d) hambatan sosial (*sychossial noies*),

5.2 Saran

Sesuai dengan kesimpulan hasil penelitian tersebut, penulis menyampaikan beberapa saran dalam rangka terlaksananya program pelayanan publik plus layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang, sebagai berikut :

1. Diharapkan baik komunikasi dari atas kebawah, komunikasi dari bawah keatas, maupun komunikasi horisontal yang dilakukan dilingkungan Kecamatan Padang Timur berjalan lebih baik dan lebih terbuka agar pengelolaan pelayanan publik plus layanan antar (*delivery service*) kutipan akta kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang berjalan dengan baik dan dapat dijadikan percontohan bagi kecamatan-kecamatan lainnya yang ada di kota Padang.
2. Diharapkan agar komunikasi formal dalam efektivitas pengelolaan Pelayanan Publik Plus layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran yang ada di Kecamatan Padang Timur Kota Padang berlangsung sesuai dengan jenjang kewenangan hierarkis yang absah terkait dengan tugas, agar pelaksanaan program pelayanan publik plus layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta

Kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

3. Diharapkan baik kepada camat maupun seluruh aparat kecamatan yang ada di kecamatan Padang Timur agar lebih jelas dalam menyampaikan pendapat, memberikan usulan maupun mendelegasikan dan memberikan informasi agar hambatan-hambatan yang selama ini menjadi distorsi dalam pengelolaan Pelayanan Publik Plus layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang dapat teratasi dengan baik.

