

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV, ditariklah kesimpulan terkait topik tersebut bahwa:

1. Pola komunikasi yang digunakan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat adalah pola Y. Ketika berkomunikasi dengan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Padang yang diidentifikasi menggunakan pola roda, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat tetap menggunakan pola Y. Begitu pula saat berkomunikasi dengan pelapor, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat tetap menggunakan pola Y.
2. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menggunakan media komunikasi elektronik dan non-elektronik dalam upaya penyelesaian laporan seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018. Media komunikasi elektronik yang digunakan adalah telepon, *whatsapp*, *zimbra*, dan aplikasi SIMPel (Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan) Ombudsman. Sedangkan media komunikasi non-elektronik yang digunakan adalah pertemuan langsung berupa rapat dan investigasi lapangan, surat, dan instruksi tertulis. Penggunaan media komunikasi elektronik lebih dimaksimalkan karena dianggap dapat mempercepat arus pertukaran pesan dan menjadikan batas-batas birokrasi lebih fleksibel.

3. Hambatan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat adalah keterbatasan waktu dan Sumber Daya Manusia (SDM). Sedangkan, hambatan yang dirasakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Padang adalah keterbatasan waktu dan birokrasi yang kaku. Hambatan-hambatan yang ada menyebabkan hambatan psikologis dalam komunikasi antar dua instansi tersebut.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti memiliki saran terkait dengan penelitian ini, diantaranya:

1. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sekiranya perlu untuk mempertahankan pola komunikasi yang digunakan.
2. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sebaiknya menyeimbangkan fungsi persuasif dan regulatif dalam komunikasinya mengingat birokrasi yang kaku di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Padang.
3. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sebaiknya memahami kondisi komunikasi terlebih dahulu agar proses komunikasi bisa berjalan cepat dan lancar sehingga tujuan komunikasi tercapai.
4. Penelitian ini nantinya diharapkan menjadi rekomendasi bagi para mahasiswa/i khususnya Universitas Andalas untuk melanjutkan penelitian serupa, agar ke depannya pelayanan publik di Sumatera Barat tidak lagi terganggu karena permasalahan komunikasi.