

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. KESIMPULAN

Sesuai hasil penelitian dan analisis data dari 25 responden dan wawancara yang peneliti lakukan didapat kesimpulan bahwa :

1. Sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori nilai pengharapan (*expectancy value*) diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa skor *gratification sought* (motif pengguna LAPOR) memiliki nilai 372 lebih kecil dari *gratification obtained* (kepuasan yang diperoleh) dengan nilai 374. Ini artinya media LAPOR! yang digunakan pemerintah saat ini sebagai wadah untuk menampung pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi dari masyarakat dapat memuaskan khalayak penggunaanya sebagai media yang memenuhi kebutuhan penggunaanya akan kebutuhan informasi dan memberikan solusi yang baik bagi penggunaanya.
2. Mayoritas pengguna LAPOR! memberikan persepsi yang baik dan positif terhadap media LAPOR! sebagai sarana penyampaian pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi. Hal ini dikarenakan LAPOR! dapat memenuhi kebutuhan penggunaanya dan sangat efektif sebagai sarana penyampaian, pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi sebagai alat komunikasi antara pemerintah dengan masyarakatnya. Hal ini juga diperkuat dengan hasil penyebaran kuesioner persepsi pada indikator *expectation* memiliki nilai tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu evaluatif, keinginan, *interest* dan *experience*. Begitu juga dengan hasil wawancara peneliti dengan responden dan informan ada yang sebahagian kecil responden memberikan persepsi yang kurang baik pada kategori keinginan yaitu sebanyak 8% setelah menggunakan media LAPOR!, karena tanggapan yang disampaikan tidak sesuai dengan harapan pelapor. Dan juga pada kategori interest ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 4% dikarenakan pada saat melampirkan dokumentasi gambar terkait pengaduan fitur pada LAPOR! kurang mendukung karena ukuran file gambarnya yang kecil sehingga pelapor kesulitan untuk melampirkan gambar/foto.
3. Media LAPOR! sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dengan masyarakatnya saat ini dapat dikatakan sebagai media yang sangat efektif, sesuai dengan hasil penelitian yang menjelaskan bahwa penghitungan dimensi efektivitas yang terdiri dari pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang baik dan tindakan memiliki total skor sebesar 526,5 dengan skala penilaian 105,3 termasuk kedalam kategori sangat efektif. Ini

juga dibuktikan dengan adanya Kota Solok menerima penghargaan nasional yang masuk dalam 30 (tiga puluh) kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik tahun 2019. Yang mana diikuti oleh 312 instansi yang terdiri atas 187 pada kategori instansi pemerintah, penyelenggara pengaduan pelayanan publik dan 165 pada kategori unit pelaksana pelayanan.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil data penelitian yang telah dijelaskan, peneliti memiliki saran diantaranya :

1. Diharapkan Dinas Kominfo Kota Solok dapat meningkatkan pemahaman kepada masyarakat bagaimana penggunaan LAPOR! khususnya untuk pengguna SMS jika ingin mengetahui tindak lanjut dari pengaduan yang masuk, tidak hanya melalui media sosial saja namun melalui media elektronik, media cetak dan melalui acara khusus dengan masyarakat juga membantu agar LAPOR! lebih dikenal oleh masyarakat.
2. Memberikan fasilitas bebas pulsa kepada pengguna LAPOR! yang menggunakan SMS.
3. Perlunya kajian penelitian selanjutnya tentang efektivitas komunikasi pemerintah dengan menambah variabel penelitian seperti respon masyarakat menggunakan aplikasi LAPOR! dan juga hambatan dalam menggunakan media LAPOR!.
4. Perlunya kajian pada penelitian selanjutnya untuk melihat hubungan efektivitas komunikasi pemerintah dengan motif, kepuasan serta kemudahan akses penggunaan LAPOR!.

