

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian mengenai Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang dalam Upaya Mengenalkan SP4N-LAPOR! Sebagai Sarana Aduan Masyarakat maka penulis mendapati kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang dalam Upaya Mengenalkan Aplikasi SP4N-LAPOR! Sebagai Sarana Aduan Masyarakat.

Dalam Mengidentifikasi Strategi Komunikasi Massa Dinas Komunikasi Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang dalam upaya mengenalkan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana aduan masyarakat penulis menggunakan teori strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Anwar Arifin maka dapat disimpulkan terdapat empat indikator dalam menentukan sebuah strategi komunikasi massa yang akan digunakan diantaranya: 1) Mengenal khalayak. 2) Menentukan pesan yang berisikan sosialisasi SP4N-LAPOR!. 3) Menggunakan metode informatif dan edukatif dan 4) Mediana menggunakan media sosial, radio berkah fm 97,3 mhz, stand di Mall Pelayanan Publik, videotron dan juga pengenalan atau sosialisasi SP4N-LAPOR! dibantu oleh Organisasi Perangkat Daerah lain menggunakan media sosial.

Setelah penulis mengidentifikasi tahapan strategi komunikasi massa yang digunakan oleh Diskomsantik Kabupaten Pandeglang dalam upaya mengenalkan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana

aduan masyarakat. Maka untuk menjelaskan proses terjadinya komunikasi dalam pengenalan atau sosialisasi tersebut, penulis menggunakan bentuk model teori komunikasi massa banyak tahap (*multi step flow of communication*) dalam model teori komunikasi banyak tahap ini menyatakan bahwa bagi lajunya komunikasi dari komunikator kepada komunikan terdapat jumlah saluran yang berganti-ganti. Maka karena itu, penulis rasa model teori komunikasi banyak tahap ini yang paling cocok dan relevan untuk bisa menjelaskan strategi komunikasi massa yang digunakan oleh Diskomsantik Kabupaten Pandeglang.

## 2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

### a. Faktor Pendukung

Dalam pelaksanaan sosialisasi program layanan publik berbasis elektronik SP4N-LAPOR! ini Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang memiliki faktor pendukung agar sosialisasi dan pelaksanaan program ini bisa terealisasi dengan baik diantaranya :

1) Adanya SDM-SDM baru di bidang informasi publik yang kompeten dan mempuni. 2) Adanya bantuan sosialisasi dari OPD lain. 3) Ketersedian aplikasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Pandeglang.

### b. Faktor Penghambat

Selain itu juga, Diskomsantik Kab. Pandeglang memiliki faktor penghambat dalam menjalankan dan menyosialisasikan aplikasi SP4N-LAPOR! yaitu adanya mis persepsi antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah yakni Diskomsantik Kabupaten Pandeglang dengan masyarakat terkait laporan-

laporan yang masuk ke SP4N-LAPOR! milik Diskomsantik Kabupaten Pandeglang.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas maka penulis memiliki beberapa saran sebagai berikut:

### **1. Saran Akademis**

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada dalam penelitian ini. Penulis juga berharap pada penelitian selanjutnya agar bisa mengkaji lebih dalam lagi terkait strategi komunikasi massa yang digunakan berkaitan dengan upaya mengenalkan aplikasi SP4N-LAPOR! ini. Dari hasil penelitian penggunaan teori strategi komunikasi menurut Anwar Arifin dan model teori komunikasi banyak tahap menurut penulis sudah sangat tepat agar bisa menjelaskan proses sosialisasi yang ada. Namun, teori ini memiliki keterbatasan bahwa dalam penerimaan informasi yang disebarluaskan tidak semuanya sama antar komunikan sehingga bisa jadi tidak sesuai dengan tujuan awal. Selain itu juga dikarenakan pasti disetiap tahunnya akan selalu ada kemajuan teknologi dan bidang komunikasi sehingga strategi komunikasi yang digunakan pasti akan berbeda-beda. Maka penulis berharap untuk peneliti selanjutnya bisa lebih mengembangkan kembali teori apa yang cocok digunakan dalam kasus penelitian seperti ini.

### **2. Saran Praktis**

Pihak Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang harus lebih semangat lagi Dalam mensosilisaikan dan juga melaksanakan program berbasis elektronik SP4N-LAPOR! ini, selain itu juga pihak Diskomsantik Kabupaten Pandeglang harus lebih memperhatikan dan mengembangkan

kembali strategi komunikasi massa yang tepat dalam mengenalkan aplikasi SP4N-LAPOR! ini sehingga pengenalan terkait SP4N-LAPOR! bisa terlealisasi dengan lebih baik. Selain itu juga Diskomsantik Kabupaten Pandeglang dan para Organisasi Perangkat Daerah mulai sekarang harus lebih meningkatkan kembali pelayanan publik di setiap OPD-nya, dan jika ada laporan segera ditindaklanjuti sehingga permasalahan atau laporan masyarakat tersebut bisa segera terselesaikan. Dengan adanya aplikasi SP4N-LAPOR! ini diharapkan bisa menjadi perbaikan untuk sistem Birokrasi di Kabupaten Pandeglang.