

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi komunikasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar dalam penanganan aduan masyarakat melalui website sapamas Karanganyar, dapat disimpulkan bahwa OPD Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar telah menerapkan strategi komunikasi *Cutlip, Center, dan Broom*, yaitu *fact finding, planning, communicating/action, dan evaluation*. Pada tahap *Fact finding* diterapkan dengan cara menganalisis terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat melalui pemanfaatan website sapamas Kabupaten Karanganyar, media sosial Instagram, layanan whatsapp. Pada tahap *Planning* diterapkan dengan melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat, penyediaan Posko Pengaduan, formulir pengaduan daring, serta penyusunan alur pelayanan pengaduan pada website sapamas Kabupaten Karanganyar. Pada tahap *Communicating/Action* Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar telah menerapkannya pada strategi komunikasi melalui pemberian respon yang cepat terhadap pengaduan masyarakat, pemanfaatan website sapamas Kabupaten Karanganyar dengan adanya layanan whatsapp, serta penggunaan formulir pengaduan daring sebagai media komunikasi antara masyarakat dengan Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar. Pada tahap *Evaluation* diterapkan Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar dengan adanya hasil penyusunan rekapitulasi pengaduan, laporan tahunan pelayanan informasi publik, serta dokumentasi berbagai kegiatan evaluasi yang berkaitan dengan pelayanan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis SWOT, dapat disimpulkan bahwa penerapan strategi komunikasi pada tahap *fact finding, planning, dan communicating/action* telah berjalan dengan baik karena didukung dengan adanya pemanfaatan media digital, seperti Website Sapamas, Instagram, dan WhatsApp, keberadaan SOP serta formulir pengaduan yang telah tersusun secara sistematis, serta pelaksanaan komunikasi dua arah yang memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan secara cepat dan tepat. Namun demikian, pada tahap *evaluation* masih ditemukan beberapa kelemahan, yaitu proses evaluasi yang masih berfokus pada rekapitulasi dan penyelesaian pengaduan, belum optimalnya pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, serta belum

seluruh hasil evaluasi dapat ditindaklanjuti secara maksimal. Oleh karena itu, tahap evaluasi perlu terus ditingkatkan agar proses perbaikan pelayanan dapat dilakukan secara lebih berkelanjutan, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui Website Sapamas Kabupaten Karanganyar.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka perlu diberikan beberapa saran sebagai berikut.

- a. Penelitian ini hanya terbatas pada analisis strategi komunikasi menurut *Cutlip, Center*, dan *Broom* serta analisis SWOT. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan strategi komunikasi dan analisis SWOT yang berbeda.
- b. Diharapkan OPD Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar dapat mempertahankan penerapan strategi komunikasi pada *fact finding, planning, dan communicating/action* karena telah menunjukkan dukungan terhadap proses penanganan pengaduan masyarakat melalui website sapamas Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan penerapan strategi komunikasi pada tahap *evaluation* agar penyelesaian pengaduan lebih efektif.