

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait dengan penelitian yang berjudul “*Cyber PR dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Diskominfo Kabupaten Bogor (Studi Kasus pada Website LARAS Online)*” dapat diambil kesimpulan bahwa dilihat dari *cyber PR* Diskominfo Kabupaten Bogor belum sepenuhnya berhasil untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di *website* LARAS Online, hal ini dapat dilihat dari sosialisasi yang dilakukan Diskominfo Kabupaten Bogor yang tidak berjalan secara konsisten dan terputus. Selain itu, dilihat dari *feedback* yang diberikan oleh masyarakat pada akun sosial media Diskominfo Kabupaten Bogor dimana pengaduan yang disampaikan belum direspon dengan cepat oleh petugas serta kurang efektifnya penggunaan *website* sehingga masyarakat meminta untuk menggunakan aplikasi.

Kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terjadi pada Diskominfo Kabupaten Bogor antara lain kurangnya koordinasi dari petugas karena adanya pergantian admin sehingga memperlambat proses pelayanan pengaduan. Selain itu, informasi publik yang dipublish pun masih belum terupdate dengan baik. Penyebabnya seperti konten yang belum siap dipublish, data yang belum diserahkan ke Diskominfo, informasi yang riskan untuk dipublish dan petugas yang lupa atau salah dalam penginputan. Kendala yang lainnya ialah terkait masalah server atau jaringan yang tiba – tiba bermasalah, tentunya hal ini membuat proses pelayanan publik baik itu dari petugas maupun masyarakat tertunda karena akses internet yang tidak lancar.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran yang terbagi menjadi dua yaitu:

V.2.1 Saran Praktis

- a. Diskominfo Kabupaten Bogor diharapkan dapat lebih mengoptimalkan sosialisasi mengenai LARAS Online di seluruh sosial media secara konsisten dan matang agar dapat diketahui secara menyeluruh oleh masyarakat Kabupaten Bogor.
- b. Diskominfo Kabupaten Bogor diharapkan dapat memberikan pelatihan kepada tugas mengenai SOP agar dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang ada terutama dalam menjawab respon yang diberikan.
- c. Peneliti menyarankan agar Diskominfo Kabupaten Bogor dapat menghadirkan kembali aplikasi LARAS Online untuk lebih mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan.

V.2.2 Saran Teoritis

- a. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan dan kekurangan, maka dari itu bagi peneliti yang melakukan penelitian serupa dapat lebih mengkaji lebih dalam mengenai *cyber PR* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan aspek lain.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan mencari sumber rujukan lain yang terbaru mengenai *cyber PR* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Peneliti selanjutnya dapat mempelajari lebih dalam mengenai *cyber PR* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh perusahaan/instansi lain.