

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai strategi komunikasi PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Manggarai Selatan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu kendala dan tantangan dalam pelayanan PTSP melalui JAKEVO di Kelurahan Manggarai Selatan meliputi rendahnya digital masyarakat, kurangnya pemahaman penggunaan layanan online, serta kendala teknis dalam sistem pelayanan. Dalam proses difusi inovasi, masih terdapat masyarakat yang termasuk kategori late adopter karena lebih memilih pelayanan secara langsung dibandingkan layanan digital.

Berdasarkan pada temuan penelitian, penerapan dalam Teori Difusi Inovasi Rogers (2003) menunjukkan bahwa kendala tersebut paling banyak muncul pada tahap *knowledge*, *persuasion*, dan *implementation*, yaitu ketika masyarakat masih beradaptasi terhadap inovasi layanan digital. Sementara itu, berdasarkan Model Komunikasi Lasswell, hambatan komunikasi ditemukan pada seluruh unsur komunikasi, mulai dari komunikator yang harus menyesuaikan pendekatan kepada masyarakat, pesan yang perlu disederhanakan, pemilihan saluran komunikasi yang harus memadukan media digital dan tatap muka, karakteristik komunikan yang memiliki tingkat literasi digital berbeda, hingga dampak komunikasi yang belum sepenuhnya merata. Dengan demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi JAKEVO tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem digital, tetapi juga oleh efektivitas strategi komunikasi yang mampu mengurangi hambatan komunikasi dan meningkatkan kesiapan masyarakat dalam mengadopsi layanan digital.

Strategi komunikasi PTSP dalam optimalisasi pelayanan melalui JAKEVO dilakukan melalui media digital, pelayanan tatap muka, serta pendampingan langsung kepada masyarakat. Strategi tersebut membantu masyarakat memahami penggunaan layanan JAKEVO dan mendukung optimalisasi pelayanan publik di Kelurahan Manggarai Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PTSP Kelurahan Manggarai Selatan menerapkan strategi komunikasi yang bersifat edukatif, persuasif, adaptif, dan partisipatif dalam meningkatkan penggunaan layanan digital JAKEVO. Strategi tersebut dilaksanakan melalui sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, pemanfaatan berbagai saluran komunikasi seperti WhatsApp, media sosial, website, banner, poster, serta pendampingan langsung bagi masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan layanan digital.

Berdasarkan Model Komunikasi Lasswell, strategi komunikasi dilihat melalui komunikator yang aktif memberikan edukasi dan pendampingan, penyampaian pesan yang menekankan kemudahan, efisiensi, transparansi, dan keamanan layanan, penggunaan saluran komunikasi yang mengintegrasikan media digital dan pelayanan tatap muka, penyesuaian pendekatan terhadap karakteristik masyarakat, serta evaluasi pelayanan melalui survei kepuasan dan mekanisme umpan balik masyarakat. Selanjutnya, berdasarkan Teori Difusi Inovasi Rogers (2003), strategi komunikasi tersebut terbukti mendukung seluruh tahapan proses adopsi inovasi, mulai dari knowledge, persuasion, decision, implementation, hingga confirmation.

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi PTSP yang mengintegrasikan pendekatan *multichannel*, pendampingan secara langsung (*assisted adoption*), serta pelayanan hybrid antara layanan digital dan tatap muka menjadi faktor utama yang mendorong masyarakat menerima, menggunakan, dan mempertahankan penggunaan layanan digital JAKEVO. Strategi tersebut tidak hanya meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, tetapi juga membangun kepercayaan, meningkatkan kepuasan pelayanan, serta memperkuat keberlanjutan penggunaan JAKEVO sebagai inovasi pelayanan publik di Kelurahan Manggarai Selatan.

Safira Yasmin Gazista, 2026

STRATEGI KOMUNIKASI DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN PTSP (PELAYANAN TERPADU SATU PINTU) MELALUI JAKEVO: STUDI KASUS DI KELURAHAN MANGGARAI SELATAN

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, S1 Ilmu Komunikasi
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

PTSP Kelurahan Manggarai Selatan juga perlu mengidentifikasi berbagai kendala dalam pelayanan, baik kendala teknis pada sistem JAKEVO maupun rendahnya literasi digital masyarakat, sehingga proses pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, PTSP Kelurahan Manggarai Selatan diharapkan dapat meningkatkan inovasi pelayanan digital melalui optimalisasi penggunaan JAKEVO, seperti memperluas media sosialisasi, memberikan panduan penggunaan layanan yang lebih sederhana, serta meningkatkan pendampingan langsung kepada masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital.

5.2.2 Saran Teoritis

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai strategi komunikasi pelayanan publik berbasis digital dengan menggunakan teori atau pendekatan lain yang lebih beragam agar menghasilkan pembahasan yang lebih luas dan mendalam. Selain itu, penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat meneliti tingkat adopsi inovasi masyarakat terhadap layanan digital pemerintah dengan melibatkan lebih banyak kategori pengguna, seperti early adopter, late adopter, dan kelompok masyarakat yang belum menggunakan layanan digital, sehingga dapat memperkaya kajian mengenai difusi inovasi dalam pelayanan publik.