

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dengan mengacu pada perspektif *excellence in public relations theory* maka ada beberapa hal yang bisa disimpulkan dari penelitian yakni;

1. Penerapan strategi komunikasi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Cilacap dalam mensosialisasikan program program 3 in 1 kepada masyarakat Kabupaten Cilacap masih kurang optimal. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat mengenai program 3 in 1. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan program ini.
2. Dalam praktiknya, dari 4 model yang terdapat dalam perspektif *excellence in public relations theory*, Disdukcapil Kabupaten Cilacap cenderung lebih dominan menggunakan *two way symmetric model*. Hanya saja dalam beberapa unsur komunikasi mendasar seperti *source-receiver*, *message*, *channel*, dan *feedback* belum semuanya berjalan dengan optimal. Masih perlu dibuka dan dioptimalkan ruang komunikasi dua arah yang lebih kolaboratif dan akomodatif demi mengevaluasi berbagai keluhan masyarakat.
3. Jika dilihat dalam *two way symmetric model* dari unsur komunikasi mendasar seperti *source-receiver*, *message*, *channel*, dan *feedback*, baru unsur *message* yang telah berjalan cukup baik dalam kegiatan sosialisasi program 3 in 1 yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Cilacap. Untuk unsur *source-receiver* ada ketimpangan antara ketersediaan jumlah tenaga khusus sosialisasi program 3 in 1 dengan luas wilayah yang menjadi cakupan dari Disdukcapil Kabupaten Cilacap. Dari segi *channel* (saluran) ada 3 jenis saluran yang digunakan yakni media internal, media eksternal dan ruang publik. Semua saluran yang digunakan tersebut masih perlu dikembangkan dengan lebih baik lagi khususnya dari aspek kualitas konten dan kuantitas duplikasi saluran yang bisa menjangkau seluruh elemen masyarakat Cilacap. Adapun dari segi *feedback* juga memerlukan inovasi berkelanjutan dengan cara mengkombinasikan tenaga manusia dan kecerdasan buatan untuk mengumpulkan, mengkategorisasikan, dan mengevaluasi *feedback* yang masuk ke layanan aduan Disdukcapil Kabupaten Cilacap. Dengan adanya kombinasi mengenai kedua hal tersebut maka akan semakin memudahkan kinerja personel yang bekerja.
4. Secara keseluruhan program 3 in 1 perlu disosialisasikan lagi namun dengan beberapa catatan yakni adanya strategi komunikasi yang lebih komunikatif dan kolaboratif yang

melibatkan lebih banyak pihak lainnya, mulai dari internal Disdukcapil Kabupaten Cilacap, lintas organisasi, lembaga swasta terkait dan satuan pemerintahan bertingkat mulai dari yang tertinggi hingga terkecil seperti satuan RT dan RW. Keterlibatan banyak pihak ini juga perlu dilakukan dengan semangat untuk membangun iklim *collaborative governance* yang harmonis. Kemudian dari sisi varian media (internal dan eksternal) juga perlu dikembangkan lebih banyak lagi demi membuka dan menyediakan berbagai saluran komunikasi dua arah yang mengakomodir seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Cilacap.

## **B. Saran**

Dengan mengacu pada penelaahan problematika strategi komunikasi yang telah dilakukan Disdukcapil Kabupaten Cilacap dalam mensosialisasikan program 3 in 1 dari perspektif *excellence in public relations theory* maka ada beberapa hal yang menjadi saran dalam penelitian ini:

1. Program 3 in 1 yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Cilacap merupakan program inovatif yang visioner. Hanya saja ke depannya program ini sebaiknya bisa diakses juga melalui layanan daring yang terintegrasi. Namun, penerapan layanan daring juga tidak bisa dilakukan secara sekaligus, perlu bertahap sembari tetap mempertahankan layanan tatap muka.
2. Program 3 in 1 berhasil mendapatkan respon positif dari masyarakat, jadi sebaiknya program ini tetap berkelanjutan dan dapat diduplikasi oleh Disdukcapil di wilayah lain. Hanya saja demi mencapai target yang optimal maka sosialisasi program ini juga harus bersifat simultan dengan menggunakan varian media dan strategi sosialisasi yang memadai dengan melibatkan banyak elemen masyarakat. Hal ini perlu dilakukan karena dengan begitu masyarakat luas menjadi memahami bahwa Disdukcapil Kabupaten Cilacap senantiasa menjaga semangat profesionalitasnya untuk memberikan layanan dokumen administrasi kependudukan yang inovatif, kreatif dan komprehensif sebagai perwujudan dari *good goverance* dan *clean goverance*.
3. Penelitian sejenis ini perlu dilakukan di kemudian hari namun dengan metode penelitian yang bersifat *mixed method*. Ini perlu dilakukan karena untuk mengetahui efektifitas program di masyarakat akan lebih holistik lagi jika menggunakan dua paradigma yakni paradigma positivistik dan paradigma kritis. Dengan mengkomparasikan kedua paradigma tersebut maka penelitian sejenis di masa mendatang dapat menghasilkan perspektif subjektif dan objektif yang mengarah pada inovasi temuan yang lebih lengkap, komprehensif dan holistik.