

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan mengenai Strategi Komunikasi Direktorat Jenderal Sumber Daya Perangkat POS dan Informatika dalam Menangani Pengaduan Spektrum Frekuensi Radio, maka penulis menarik kesimpulan :

1. Strategi yang dilakukan oleh SDPPI sudah baik, dilihat dari banyaknya akses untuk melakukan pengaduan baik offline maupun online. Pertama konsultasi online akan dilakukan dan ditangani oleh petugas yang berbeda-beda, kedua call center 159 merupakan layanan yang dapat digunakan masyarakat untuk mendapatkan jawaban secara cepat akan kendala yang sedang dialami oleh masyarakat, dan yang ketiga yaitu WAYAN (WhatsApp Pelayanan) merupakan layanan baru dari Strategi komunikasi Direktorat Jenderal Sumber Daya Pos dan Informatika pada tahun 2021.
2. Pelaksanaan dalam menerima pengaduan spektrum frekuensi radio sudah sepenuhnya berjalan dengan baik, karena dilihat dari data loket yang didapatkan ditemukan angka sebesar 9,80 yang menunjukkan pelayanan pengaduan berjalan dengan baik sehingga tidak didapatkannya komplain mengenai penanganan yang dilakukan oleh SDPPI.

B. Saran

Hasil kesimpulan ini sebagai gambaran dalam memberikan saran yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan/lembaga, penulis memiliki beberapa saran yang ingin disampaikan terkait penelitian ini yakni akan lebih baik jika akses untuk penerimaan pengaduan lebih diperluas, seperti contoh melalui media sosial. Tidak dipungkiri kemajuan teknologi saat ini akan mempermudah segala akses pengaduan sehingga pelayanan dari SDPPI akan menjadi lebih baik.

