

## **BAB V**

### **KESIMPULAN dan SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Kalurahan Terong, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kalurahan Terong memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada masyarakat dengan memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak pemerintah. Sehingga minat dan antusias masyarakat dalam Public Engagement yang diukur dengan tingkat kepercayaan, rasa tanggung jawab, dan tindakan yang dilakukan masyarakat merupakan sebuah gambaran dari sebuah loyalitas masyarakat kepada instansi terkait.

Instansi pemerintah sudah sebagai tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, sehingga hal ini adalah sebuah tatanan yang sudah terjadi. Kalurahan Terong menjalankan kegiatan ke pemerintahannya berdasarkan undang-undang yang berlaku terkait TOPOKSI (Tugas Pokok dan Fungsi).

*Komunikasi*, pihak Kalurahan Terong memilih SDM yang terbaik untuk ditempatkan pada pelayanan di Kalurahan Terong sebagai garda terdepan di instansi tersebut. Menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat merupakan bentuk dari pelayanan yang baik, sehingga Komunikasi Pelayanan pada Instansi Pemerintah di Kalurahan Terong khususnya melalui *frontliner* menerapkan beberapa point penting yang perlu diperhatikan, yaitu :

*Pelayanan publik*, Kalurahan Terong memiliki 4(empat) fungsi dalam menjalankan pemerintahan tersebut yaitu *Public Information, Public Education, Public Persuassion*, dan

*Public Entertaint.* Kalurahan Terong dengan fungsional tersebut mampu memberikan pelayanan dan kesejahteraan bagi masyarakatnya.

*Public Engagement* tingginya minat dan antusias masyarakat terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada Kalurahan Terong sebagai instansi Pemerintah yang memberikan kesejahteraan kepada masyarakatnya. Sehingga masyarakat berkontribusi dalam kegiatan yang diadakan oleh Pemerintah Kalurahan Terong,

## **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan hasil kesimpulan penelitian sebagai berikut :

### **1. Bagi Kalurahan Terong :**

Peneliti menyarankan Kalurahan Terong dalam memaksimalkan penerapan pelayanan Online yang diberikan kepada masyarakat, hal ini akan lebih efektif jika target masyarakatnya adalah para kaula muda yang sudah terbiasa dengan gadget. Namun untuk masyarakat yang lansia / difabel perbanyak lagi kegiatan yang melibatkan para kader (relawan) sebagai perpanjangan tangan pemerintah dalam memaksimalkan pelayanan.

### **2. Bagi Lurah Terong**

Peneliti menyarankan agar lebih memperhatikan fasilitas yang bersifat digital yang digunakan masyarakat untuk mengakses informasi di website, dengan penambahan fitur hiburan ataupun sekedar informasi yang mengundang interaksi masyarakat yang bersifat menyenangkan masyarakat. dengan para pegawai Kalurahan Terong. Dan menjalin hubungan komunikasi yang erat dengan para pegawai agar memunculkan rasa kekeluargaan di Kantor Kalurahan Terong.

### 3. Bagi Pegawai Kalurahan Terong

Peneliti menyarankan kepada para pegawai Kalurahan Terong menjalin hubungan komunikasi yang erat dengan para pegawai agar memunculkan rasa kekeluargaan di Kantor Kalurahan Terong.